

● 取組事例詳細

企業／団体名称	株式会社平松食品
主要業種	食料品製造業

公開日:2013年04月10日

「協働の着眼点」に照らした取組内容(「ベーシック16」)

1 お客様を基点とする企業姿勢の明確化

私たちが掲げる経営理念に「私たちは存在感のある一品を丹念につくり、お客様に真心込めてお届けいたします」という思いを込め、「美食一品献上」というスローガンを掲げています。私たちが丹精込めて作らせていただいた品々は、すべてがお客様の喜びのためであることを、全社員が共有した思いでありたいという姿勢です。この経営理念を、経営会議や各部署のミーティングで唱和し、浸透を図っています。

2 コンプライアンスの徹底

私たちは食品安全及び品質に関してはISO9001(JQA-QMA11266)、ISO22000(JQA-FS0001)の規格要求事項に則り、会社運営に関してはイオンサプライヤーCoC(取引行動規範)の規格要求事項に則り、定期的な第三者の外部審査により、組織としてコンプライアンスを遵守しシステムの継続・更新を行っています。

社内に関するコミュニケーション

3 安全かつ適切な食品の提供をするための体制整備

私たちは食品安全の実現のために、ISO22000(JQA-FS001)、ISO9001+HACCP(JQA-HA0034)、愛知県HACCP(認定番号 第4-3号)の規格に基づくHACCP管理を実施し、継続した改善活動を実施する体制を構築しています。

4 調達における取組

私たちは原材料の調達に関し、自社受入基準に基づく評価をした後に購入する手続きを行い、その供給先については協力会社評価表を毎年更新し品質の維持管理を行っています。また主原料に関しては、トレイサビリティ・システムのデータとして契約時にマスター登録し活用いたします。

5 製造における取組(製造)

- 保管・流通における取組(卸売)
- 調理・加工における取組(小売)

私たちは「より高品質で、より安全な」製品を製造するために、標準作業手順書をベースに、品質マニュアル、食品安全マニュアルに基づき製造を行います。各部署の連携、情報交換を促進するために、各部署から選任された委員による「品質向上推進会議」及び「5S推進会議」を定期的開催し、全社一丸となった体制作りを推進しています。

6 販売における取組

私たちの掲げる経営理念に「私たちは日本の食文化「つくだ煮」の可能性を信じ、世界の食卓に広めてまいります」という思いを込め、「世界の食卓につくだ煮を」とスローガンを掲げています。私たちの製品をお求めいただく方々に、その美味しさを最適な状態でお届けする包装形態や流通を常に意識し、研究を重ねてまいります。また、より製品を楽しんでいただくためのレシピ情報などを積極的に発信してまいります。

取引先に関するコミュニケーション

7 持続性のある関係のための体制整備

私たちは良質な製品づくりには、協力会社の方々には当社のものづくりに関する考え方を理解していただくこと、私たちは協力会社のストロングポイントを見出し活用すること、これらを確立するためには長期的に継続した取引が欠かせないものと考えています。そのために、購買プロセスで、1年に1回、協力会社評価表に基づき力量の検証を行い、お互いの理解を深めながら共に高めることを努めています。

8 取引先との公正な取引

私たちは取引先と公正な取引を継続するために、パートナーシップを尊重し、定期的に担当者が訪問するなどして理解を深める取り組みを行っています。

9 取引先との情報共有、協働の取組

私たちは取引先に対する要望の実現を目指し、共に考え、共に行動することを基本に購買活動を実施しています。

お客様に関するコミュニケーション

10 お客様とのコミュニケーションのための体制整備

私たちはお客様の要望を見出す仕組みとして、年に2回「CSアンケート」を実施し、定期的に要望の収集を行っています。また、直営店である「美食倶楽部」では、アンテナショップ機能としてお客様とのコミュニケーションの場を設けています。このような仕組みで集まった情報は、年に2回実施されるマネジメントレビューにて発表され、各職場にフィードバックされていきます。

11 お客様からの情報の収集、対応、管理

私たちは営業管理部と品質管理部が連携し、お客様からの情報収集、対応、管理を行うと共に、直営店「美食倶楽部」は、日ごろのお客様とのコミュニケーションやアンケート、そして年2回のレシピ募集事業「おしえてレシピ」を通じ、お客様の思いを収集し、毎月月初のリーダー会議にて発表し、全社で共有いたします。

12 お客様への情報提供

私たちは安心して当社製品を楽しんでいただくために、品質管理部における表示の管理や、最新の情報に基づく更新、フリーダイヤルによる相談業務、当社独自のトレイサビリティ・システムによる迅速なバックトレースを可能とした仕組みをなどを活用し、お客様の問い合わせに対応する仕組みを構築しています。

13 食育の推進

私たちは、近隣の愛知県立三谷水産高等学校でのつくだ煮作り実習の社会人講師派遣、愛知県労働産業労働部発行の「あいちの工場見学ガイドブック」や観光情報誌に工場見学受け入れ工場登録など、積極的に地域との交流を推進し、「三河つくだ煮」の歴史や技術的な背景を紹介し地域の食文化として発信しています。

緊急時に関するコミュニケーション

14 緊急時を想定した自社体制の整備

私たちは食品安全に関する緊急対応として、ISO22000の規格要求事項に基づき、「緊急時対応手順規定」を策定し、年1回の緊急対応訓練を実施し、緊急時の情報伝達の手順、トレイサビリティ・システムによる原材料の特定と同一原料を用いた製品の出荷実績確認、お客様への連絡方法や回収方法の確認を全社で行い、迅速に対応できる体制作りを行っています。

15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備

私たちは食品安全に関する外部コミュニケーションの手順を「食品安全マニュアル」5. 6. 1に定め、日常的に管理運営を行っていくと共に、緊急時には「緊急時対応手順規定」、「トレイサビリティ規定」に基づく対応を行い、顧客及び協力会社と連携し対応できる仕組みを構築しています。

16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備

私たちは当社製品に関する緊急事態が発生した場合、「緊急時対応手順規定」に基づきトレイサビリティ・システムを活用し、同一ロット製品の特定と出荷実績の確認を迅速に実施し、該当する顧客への連絡を行う手順を明確にし、状況によっては当社ホームページでの情報発信を実現できるような体制を作っています。