

## ● 取組事例詳細

企業／団体名称	株式会社マーマ食品
主要業種	食料品製造業

公開日：2011年12月07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

1. 経営者がお客様を基点とする基本的考え方に基づいて、安全かつ適切な食品を提供する責任を認識しており、社内外に示している。（自社ホームページ）
2. お客様基点で安全性を優先することやコミュニケーションを重視してお客様の満足度を高めることを基本方針として示している。
3. 自社内の調達から販売に至るまでの全てのプロセスにおいて情報共有及び連携体制を整備している。（朝礼、昼礼、終礼・会議、ミーティング、全体集会・事務所や現場への指示・日報・資料の回覧・従業員個別の電子メールによる連絡・勉強会）

#### 2 コンプライアンスの徹底

- 法令遵守、社会的要請に真摯に対応する方針を示している。
- 遵守しなければならない法令及び基準を明確にしている。（食品衛生法・食品表示）
- 明確化した遵守しなければならない法令及び基準について随時適切に更新している。
- （業界団体からの情報入手・関係省庁またはお客様からの品質管理のメールマガジン、またはホームページからの情報収集・研修会への参加）
- 責任者を明確にして遵守事項の管理及び遵守の確認を行っている。

### 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

- 企業理念及び方針の中に、安全かつ適切な食品の提供に取り組む姿勢を盛り込んでいる。
- 安全かつ適切な食品の提供の為に業務ルールを定めている。
- 安全かつ適切な食品の提供の為に方針と業務ルールを従業員に教育する体制を整備している。
- 一部商品の調達物資の購入から食品の製造、販売までの過程の危害要因を洗い出し、分析し、管理方法を定めている。

#### 4 調達における取組

- 調達する食品及び調達物資の調達先を、評価及び選定している。
- 調達物資に応じた条件下で保管及び管理している。
- 調達物資の適切な保管及び管理を行う為に、適切な施設または設備を備え管理している。
- 調達した原材料の使用期限を、設定及び管理している。

#### 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）

食品製造用の設備及び器具の食品接触面を清潔に保っている。  
食品製造で使用する水は飲用敵であり、安全な方法で処理及び維持管理している。  
食品に応じた加熱、冷却、乾燥及び包装を適切な条件下で行えるように管理している。  
異物混入の防止、異物の検出及び異物の除去に取り組んでいる。  
製造工程中の食品の品質及び衛生検査を行っている。

適切な表示の実施

食品の保管及び管理の実施

従業員の衛生管理の実施

施設及び設備の設置の実施

施設及び設備の管理の実施

## 6 販売における取組

食品の販売先の適切な評価を行い、取引先を選定している。  
食品に応じた輸送及び保管時の管理条件を、取引先と決めている。

### 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

取引先との取引の意見について社内に伝達するルート及び共有方法を定めている。  
取引先とより効果的な情報共有を行うための場を設けている。

## 8 取引先との公正な取引

取引に関する解決すべき問題点や改善点を相互で議論し、意思疎通を図り、問題解決をしている。

## 9 取引先との情報共有、協働の取組

食品のトレースに必要な情報を取引先とお互いに整理し、必要な場合に共有できるようにしている。  
取引先への情報伝達のスピードを正確性を向上させるための取引を進めている。  
取引先と協働して、商品開発及びサービス提供を行っている。  
取引先と協働した業務の改善及び効率化に取り組んでいる。

### 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

企業理念または方針の中に、お客様とのコミュニケーションを重視する姿勢を盛り込んでいる。  
お客様とのコミュニケーションに関して、新しい情報を収集し、工夫している。  
お客様からの問い合わせ及び情報提供を受ける為の体制として、窓口を設置している。  
お客様対応担当者とその関係者が連携して対応する体制を整備している。  
お客様の意見を経営に活かす体制を整備している。

## 11 お客様からの情報の収集、対応、管理

お客様から情報を受け取る手段を整備し、お客様に選択肢として提供している。  
お客様からの問い合わせに対して、正確な情報を提供出来る様に対応している。  
お客様からのクレームに適切に対応している。  
お客様からのご意見を商品及びサービスの改善につなげている。

## 12 お客様への情報提供

商品パッケージ及び販促資材により情報を提供している。  
法令に基づく商品情報の提供をしている。  
安全かつ適切な食品を提供するための取組みに関する情報を提供している。

### 13 食育の推進

従業員が食育に関する知識を深める場を設けている。

## 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

緊急時において関連する情報を、関係者に迅速に伝達する体制を整備している。

原因究明が迅速にできるように、あらかじめ記録を管理している。

### 15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備

緊急時に対応をスムーズに行えるよう、取引先との協力について認識を共有している。

緊急時対応中における情報交換が適時、的確に出来るための連絡体制を整備している。

緊急時対応の経験に基づいて、取引先との協力体制及び取り組みの見直しを行うこととしている。

### 16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備

緊急時にお客様からの問い合わせ窓口を設置することとしている。