

## ● 取組事例詳細

企業／団体名称	株式会社 小沢食品
主要業種	食料品製造業

公開日：2010年02月22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

お客様に「ありがとう」と言われる会社を目指しており、経営理念にも入っております。まず、第一に「お客様に満足していただく」という我が社の品質方針にのっとり、商品提供するにあたって、安心・安全・おいしさを追求しています。

#### 2 コンプライアンスの徹底

法令、基準改正時には、各部門長及び品質管理責任者が内容をチェックし従業員全員に閲覧できるよう掲示板に張り出すなどの周知徹底をしています。また、表示等で不明点があれば担当者が保健所や行政機関に問い合わせ確認を行います。

#### 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

HACCPを取り入れ、全ての工程で食品危害の発生する可能性のある個所を洗い出し、的確に製造作業が行われていることをチェックするために確認と記録を実施しています。また、金属探知機の設置や、目視検品の実施を行い、異物混入防止に取り組んでいます。

#### 4 調達における取組

原材料の購入では、自社製の原材料規格保証書を取り寄せ当社の基準に適していることを確認した上で購入しています。また、当社では契約農家畑の大豆（枝豆）の様子を2カ月ごとに状況調査を行っております。

#### 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）

異物混入防止対策を重視し、毛髪に関しては、帽子を2重化し、入口にはエアシャワーの設置や、1時間に一回のローラーがけの実施と記録を行っております。昆虫類に関しては、委託している防虫業者と共に5S活動に取り組み、内部発生や外部侵入を防止しています。

#### 6 販売における取組

お客様に安心した商品を提供するために衛生管理を徹底しています。また、商品の品質管理や温度管理を徹底し、品質を維持しております。配送においても、一定の温度管理を行っております。

#### 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

取引先の公正で節度ある関係を維持するために、供給先・流通先・販売先に訪問し、お客さまの声を情報共有して、商品・サービスの改善に努めています。

#### 8 取引先との公正な取引

お客様のニーズに合わせた商品を提案するとともに、お互いの収益及びメリットのある関係作りを目指しています。

#### 9 取引先との情報共有、協働の取組

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ます。

食品等の情報を共有することによって、正確な情報をお客様に提供するとともに、業務改善の見直しも行うようにしています。

### 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

お客様からの問い合わせへの対応は迅速を重視しています。また、信頼を勝ち得るため、できる限り訪問し、わかりやすく説明することにしていきます。また、工場見学や試食販売などを定期的実施し、お客様からの生の声で意見や感想をいただける場を設けています。従業員がお客様のリアルな声に敏感になるように社内掲示板に掲載しています。

#### 11 お客様からの情報の収集、対応、管理

お客様からのクレームに対しては、できる限り訪問し、丁寧なお詫びと現品回収をし、原因究明と調査報告を行っています。お客様から収集した情報を分類及び分析し、集約して管理し、今後の開発等に反映しています。

#### 12 お客様への情報提供

ホームページで、安全と品質管理を訴えるだけでなく、作り手の心意気や、モノ作りの信条などの人間性も訴え、会社全体の情報を明確に提供しています。

#### 13 食育の推進

社長自ら豆腐作り方を教える「豆腐教室」を定期的に主催し、原料の大豆から豆乳の作り方、豆乳から豆腐への作り方を実際に体験していただいています。

### 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

緊急連絡網が社内に掲載してあり、迅速に連絡が取れるようにマニュアル化してあります。また、緊急時には、全従業員が対処できるよう平常時から当事者意識を持たせるように日々教育しています。

#### 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、通常の商談時に取引先と密な連絡を取り合う体制にしています。スピードをもって更なる安心と安全な商品の実現に向けて、取引先と情報を共有しています。

#### 16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備

お客様の不安感をいち早く取り除くため、その時の状況に応じたお客様への告知を迅速に行えるよう対応マニュアルを作成中です。

どうすれば、安心するかをお客様の立場に立って分かり易く説明できるように心がけています。