

04 池島フーズ株式会社の取組

企業名 池島フーズ株式会社
(代表取締役:池島義幸様)

取材日時 平成 21 年 1 月 20 日(火) 11:00~

取材場所 東京海上日動リスクコンサルティング(株)会議室

日本はもとより世界 20 カ国に流通、業務用「茶そば」のトップシェアを誇る製麺会社・池島フーズ株式会社は、食品業界イベントでも多くの人々が押し寄せる人気企業です。有名ホテルの多くが得意先であるなど、食のプロ達に支持される商品はどのように生まれているのか、代表取締役・池島義幸様にお話を伺いました。

消費者コミュニケーションにつながる「調理現場との直接会話」

● どこで蕎麦を召し上がっても、御自分の会社の麺かどうか、必ずお分かりになるそうですね。業務用の麺が、最終的に消費者へ届く場面をリサーチなさっているのですか。

それは常に、食べるよう心がけています。当社は業務用の麺が主力ですから、取引先の向こうに、召し上がるお客様がいらっしゃるようになります。そこで、この店はどこの麺を使っているのか、もし自社の麺なら美味しく調理されているかどうか、自分が来店客になって食べるチェックを大切にしています。精密機械のように 100 万分の 1 まで味を分析することは出来ませんが、我々食品メーカーなら 100 分の 1、つまり昨日は 98 点の味だったが今日は 97 点、と評価できる「味覚」は持ち合わせるよう、社員にも指導しています。

商品は様々な流通経路でホテルや飲食店に販売され、同じ自社の麺でも、調理されると沸かすお湯の量や温度、茹で時間次第で味に大きくバラつきが出ます。「美味しくない」と思われる事は私共も不本意です。そこで長年、ホテルの調理師とは全国で年間 150 回くらい会合を持っています。大規模な正月明けの集まりには 800 人位集まり、乾麺の商品サンプルをどんどん配ってコミュニケーションに努めます。充実した直接会話と豊富なサンプル提供については、自分でもよくやっていると思います。もし問題があれば解決に一番有効なのは、納品先と「文章ではなく、会話を交わす」ことです。私は社長という名の営業マン。どこへでも出かけますし、どの担当者とも率直に話して歩く方針です。

個人のお客様はネット通販でのお付き合いになります。ご注文頂きました後も、折々パンフレットをお送りするなどお便りを絶やさず、様々なご意見を賜るよう心がけています。

地元銘茶、厳選した粉、井戸水、即ち美味しい茶そば

● 調達分野ではどのように信頼関係を築いていらっしゃるのでしょうか。



品質検査の様子

地元はお茶の名産地、静岡ですから、茶そばに使う抹茶は静岡産を使いたいと考えました。16年ほど前からJAや役所の協力も得て、提携農家へ茶の生産をお願いし、地産地消を進めています。私の方からはお茶の成分分析データを農家へ提供したり、茶そばのパッケージに「川根産抹茶使用」とPR表示して協力関係を強めています。

使用する小麦は世界各地から入手するので、製粉会社と品質を常に意識しています。粉の変化やブレンドについて製品化しながら品質をテストし、使う側の当社から逆に、結果を製粉会社へ発信、一緒に吟味を重ねています。※1

製麺は、使う水が美味しいかどうか重要な分かれ道です。当社は自社の井戸を所有しており、地下から汲み上げた井戸水を毎日、工場へ運搬します。

その水は製麺だけではなく、遠く東京などで開催されるイベント時にも搬送し、試食にはこの水でゆでた茶そばをお試し頂いて、非常に好評です。

食の安全、品質管理は、全社員が必ず持つ経営計画書で



池島フーズ工場外観

社員とパートさんで書式の違いはありますが、経営計画書を当社では毎朝読み上げる時間を確保し、内容を全社で共有しています。例えば、その中のクレーム処理の項目について説明しますと、あらゆる事業活動より優先するものとしています。クレームを起こした社員の責任は追及せず、速やかに報告して対処することを指導しています。※2

社員は工場へ出勤すると全員、毎日交換する帽子とユニフォームに着替えて、手指の洗浄を行います。エアシャワーを通り、ここで各人が衛生処理を完璧に出来たかどうかチェックリスト記入コーナーがあり、それから製造工場へ入れる手順になっています。

工場の清掃は毎朝 30 分、担当区域を定めて社長以下、全社員でスピーディーに行い、清掃道具、機材などのアルコール清拭は常にしています。

経営計画書の後半部分には、各人が項目を確認した期日を記入するページがあります。社長の私でもやるべきことが「社長の姿勢」というページに設けてあり、やはり確認します。

高品質な素材管理を可能にする製造工程の確認体制

ご家庭で、乾麺の袋を開けたら粉臭かった、という経験はありませんか。それは乾燥・熟成時間が短く、形は麺でも、実はまだ未熟な「粉」だから。その場合、茹で過ぎると麺は急速にノビて味が落ちます。当社は、時間経過による麺の食感を調べるテストを実施、分析しました。その結果、茹でた麺が美味しさを長時間保てる、乾麺の製造段階に最適な熟成時間を割り出すことに成功し、航空機内で提供されるそばとしても採用されています。製造過程は時間帯別に記録され、もし 5 年前のデータを要求されても保管してあります。品質をいつでもさかのぼって確認できる体制は事故防止、クレーム予防にも役立ちます。更に当社では「出荷後」についても運送・倉庫会社へ時々出向いて、お願いしている温度で管理されているかどうかなどを担当者へ確認、出来る限り商品の品質保持について追跡しています。

美味しさを研究し続ける企業姿勢

「麺」という食材には、日本のみならず長い歴史があります。当社は、もっともっと美味しい麺作りを追求して、研究を重ねる方針です。

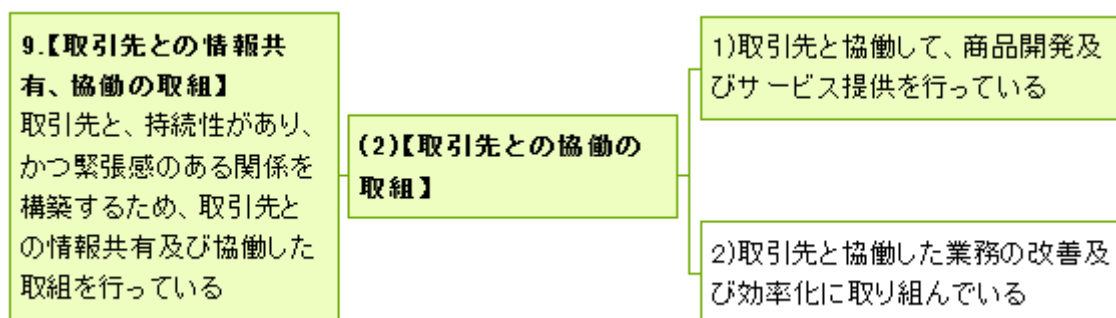
● 海外の和食店で池島フーズ社の茶そばを味わい、美味しさに感動されたお客様からお便りが寄せられることもあるそうですね。本日はありがとうございました。

04 池島フーズ株式会社の取組

協働の着眼点を活用した
ケーススタディ

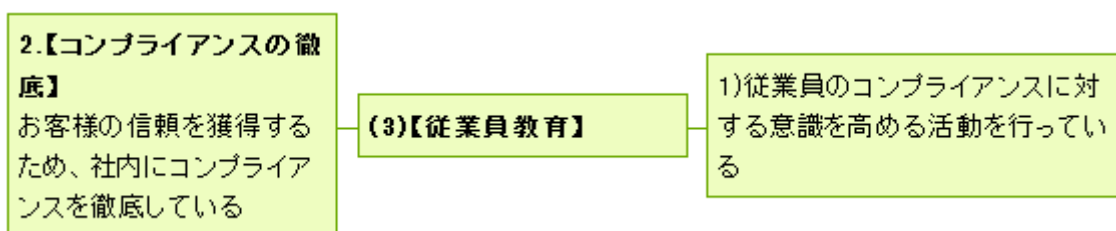
池島フーズさんのインタビューから、協働の着眼点を利用して、消費者の信頼向上のための取組を、社内、取引先やお客様に伝えるケースを考えてみましょう。

例えば、取引先との間で協働の取組を進めていることについて「自社の取組の振り返りをしたい」「取引先からの問い合わせに答えたい」「一般のお客様用にホームページに取組を紹介したい」という時には、協働の着眼点〔業種別〕【製造版】の9.【取引先との情報共有、協働の取組】をご覧ください。



※1 のように、原料を製品化しながら品質をテストし、結果を仕入れ先に知らせて一緒に吟味を重ねている取組は、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事例と考えられます。

また、従業員のコンプライアンス意識を高める活動を行っていることについて「自社の取組の振り返りをしたい」「取引先からの問い合わせに答えたい」「一般のお客様用にホームページに取組を紹介したい」という時には、協働の着眼点〔業種別〕【製造版】の2.【コンプライアンスの徹底】をご覧ください。



※2 のように、経営計画書を毎朝読み上げる時間を確保し、内容を全社で共有している取組は、従業員のコンプライアンス意識を高める活動を行っている事例と考えられます。