

## 09 株式会社高德海産の取組

企業名	<a href="#">株式会社高德海産</a> (品質管理部 部長:鈴木伸一様)
取材日時	平成 21 年 2 月 14 日(土)11:00~12:00
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

漬け魚を中心とした水産加工業の株式会社高德海産様は、2008年に新工場を開設、ISO22000も取得手続き中です。ここではセール品からギフト用高級品まで、全て同じ熟成期間を設けて丹念に製造されるとのこと。多くの人を魅了する美味しさと品質がどのように生まれているのか、品質管理部長の鈴木伸一様にお聞きしました。

### 調達、加工、流通の協働 美味しさと品質

私共は昨年、流通・販売の大手スーパー、原料提供者の大手水産会社と共同で販売会社を設立しました。この調達→加工→販売までの提携関係により、商品の75%前後は大手スーパー向けに加工しています。その他の調達先と販売先も含めて、原産地の表示に気を遣っています。同じ魚でもその年によって漁獲高や漁場の違いが出るので、調達状況をリアルタイムで把握し、最終製品まで一貫して記録管理します。

作り手としてはエピソードがありまして。まだ当社が漬け魚加工に移行する前の時代の事、社長自身が旅先で超高級な甘鯛の粕漬けに出会い、実際に食べてみたら美味しく、その味に納得したそうです。以来、こういう商品を作ってみたいということになり、ギフト用も一般用も同じ熟成期間を設ける、冷凍ではなくチルド保存、作り貯めをしない、魚を漬ける粕や味噌の調味液を吟味する等、美味しさと品質を追求しています。

私たちは、商品の素材、食感、価格等を取引先と双方で直接確認します。品質の中でも一番落とせないのが消費者の立場で食べた時の味だと考えているからです。

### 3日以内が大原則のクレーム処理 スピーディーなお客様対応



漬魚の製造作業

例えば、現在、魚の生臭い匂いが消えて肉質がふっくらと仕上がるので、株式会社石巻魚市場より購入した「殺菌海水」を使用しております。そこへ「以前より塩味が強い」というクレームがお客様より本社へ直接入った事があります。早速、製法を変えた旨ご説明すると「え？海の水をお使いになってるんですか？汚れてませんか？」という反応でしたので、その際には電話の説明とともに、市場が作成した殺菌工程の説明書をファックスする等、資料を提出してご納得頂きました。※1

実はこのようなケースは稀で、通常は流通業者さんのお客様窓口を経由するクレーム報告がほとんどです。直接お客様からの電話があると、こちらは逆に喜んで、むしろ色々お尋ねしたり教えて頂くことが多いのですが、それはともかく。

このように一連のクレーム処理は、事務、現場、営業も含めて、相手に報告書が届く期日を3日以内と定め、内容によっては当日の内にバイヤーへ原因と改善の結果報告を送ったり、後日に検査の証明書を添付する場合も、期日を約束する体制を整えています。

### 「食の安全・安心」を創造する 新工場の衛生管理



工場に完備された冷蔵設備

近々ISO22000の予備審査があり、宮城県が独自に行っている食品衛生自主管理登録・認証制度「みやぎハサップ」という認証取得についても審査を受けようと考えています。

新工場は、各製造区域に設定温度5℃以下で病原菌増殖を制御・管理可能な設備が必ず1カ所あり、食材が常温放置される隙は一切ありません。設備全体の密閉度を高め、月1度、専門業者が捕虫器等の点検に来ますが、報告書を見ても衛生害虫の痕跡が少なくなっています。※2

清掃は、午前中の昼休み前に10分間、作業終了時には大規模に行います。衛生マニュアルも私が手作りし、現場の各部署へ貼り出しました。完全に清掃が終了しているかどうか、自分で工場全体を点検してから退社する習慣です。とはいえ、まだ従業員の衛生感覚には個人差があります。昔ながらの「オレが食べて何ともないのに」という感覚も残ってはいけなくて、各部門のリーダーを集めてISOと食の安全についての勉強会を毎月設けています。

古い時代の魚の加工場は、臭いや残さのために開けっ放しで、ハエが飛んでいたものです。新工場では残さを低温保管し害虫発生を予防しているのですが、ある日「冷蔵品ならウチで買います」という飼料製造業者が現れました。鮮度が良ければ高品質の飼料になると、その時に初めて聞かされました。残渣(ざんさ)処理が、思いがけず経費の削減に役立った次第です。

### 次世代へ伝えたい、魚好きの気持ち

● 社長が毎日味をチェックされるとのことですが、社員の皆さんも味見なさるのですか？

はい。従業員の中から呼ばれた10人程で、不定期に2種類位の試食を行い、無記名で感想を書いてもらいます。普段、魚の3枚おろしなど切り身を作る担当者は出来上がった商品を見る機会がなく、反対に漬け込み作業の担当者は、魚がどうやって切り身になるかを見ていません。試食しながら担当の違う者同士で互いに質問し、説明し合い、自分達の作る商品の美味しさを知ることは、食育や広報へとつながります。

魚を調理しない消費者が増えているのは、調理方法が難しいというのもあるかと思います。地元で上がる生のタラを「鍋セット」に加工すると、都市部から大量に注文が来ます。それはつまり、「使うのは電子レンジ」という消費者にも、易しく出来る調理方法を提案し、配慮が必要な時代だという現実を意味します。

地元の学校給食にも切り身は納めているので、子供達にはまず魚を好きになってほしいと考えています。

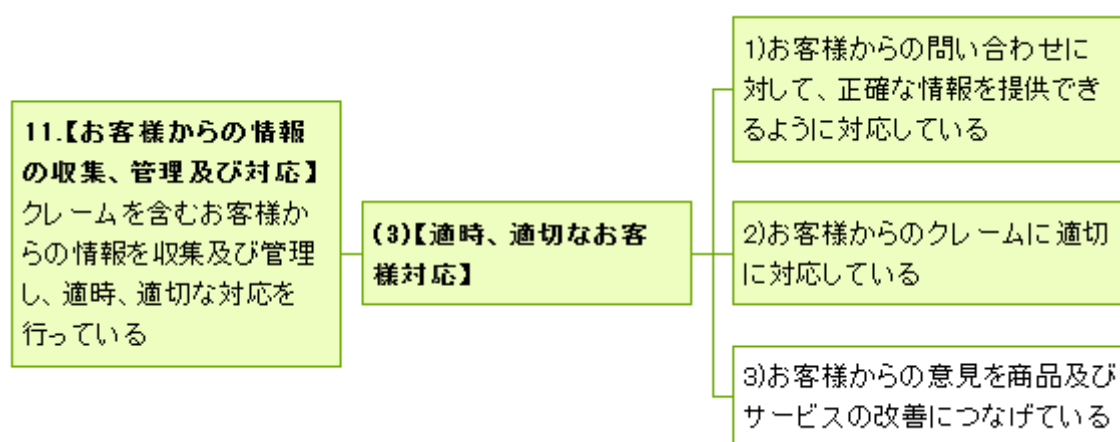
● 今晚も味噌のシュワワっと焼けた西京漬けが楽しみです。本日はありがとうございました。

## 09 株式会社高德海産の取組

### 協働の着眼点を活用した ケーススタディ

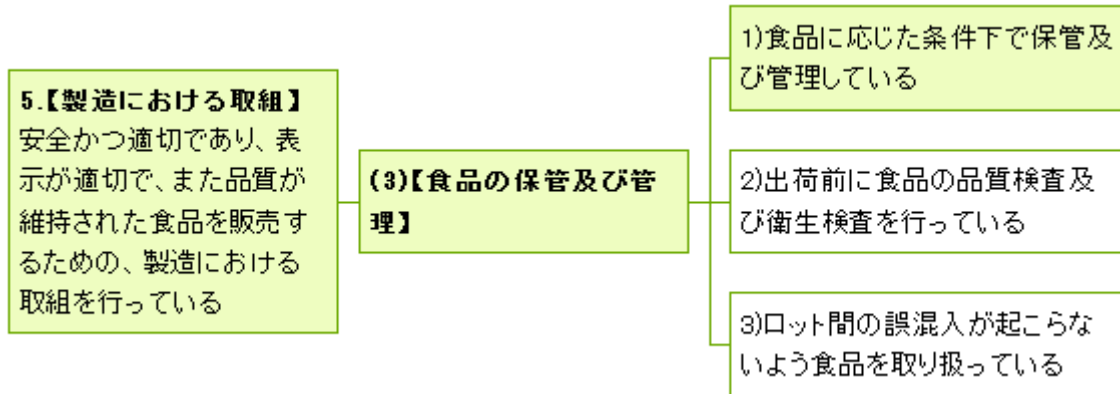
高德海産さんのインタビューから、協働の着眼点を利用して、消費者の信頼向上のための取組を、社内、取引先やお客様に伝えるケースを考えてみましょう。

例えば、お客様の要望に対し、適時、適切な対応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11.【お客様からの情報の収集、管理及び対応】をご覧ください。



※1 のお客様からのクレームに対し、必要に応じて資料を提示している取組は、お客様からの問い合わせに対して、正確な情報を提供できるように対応している事例と思われます。また、お客様からのクレームに適切に対応している事例とも考えられます。

また、製造した食品の品質を維持し取引先に提供するために、適切な保管及び管理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5.【製造における取組】をご覧ください。



※2のように、製造区域に温度管理が可能な設備を設け、食材の常温放置を行わない取組は、食品に応じた条件下で保管及び管理している事例と考えられます。