

## ● 取組事例詳細

企業／団体名称	株式会社高德海産
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

経営者が掲げるブランドの方向性と、お客様（フードチェーン含む）が求めるものが合致しているかを調査するため、品質管理部・従業員による定期的な最終製品の官能検査を実施。クレーム発生時の対応及び改善報告書を回覧し社内への浸透を図っている。

#### 2 コンプライアンスの徹底

法令、基準改正時には、品質管理部が窓口となり情報収集し各部門に資料を配布。表示関連は必ず品質管理部経由で最終決定を行うシステムとなっている。品質管理部には外部機関（行政含む）が行う各種セミナーには参加を義務付けている。特に新規商品契約時には商品カルテダブルチェック体制を制度化している。

### 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

金属異物混入対策としては、製品特性上チルド流通品が金属探知器への反応が鈍い為、原料解凍段階から各部門においての目視確認を強化（照度700LUX以上）し、異物発見時報告書が毎日品質管理部に提出され翌日のミーティングで部門責任者に報告され製造現場に報告されている。

#### 4 調達における取組

冷凍水産物・生鮮水産物購入時には、輸入業者等より原料原産地証明書の提出を義務付け管理している。使用原料出庫依頼段階と最終製品ラベル貼付時の原産地がリンク可能なフローを組み、使用原材料の原産地表示ミスの無いようチェックしている。



工場に完備された冷蔵設備

#### 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）

作業環境的にはほぼ欠点箇所は無い構造にはなっているが、月一回の専門業者による防虫・防鼠対策を施し、かつ、前提条件プログラム（SSOP：衛生管理プログラム）を作成、運用管理している。



## 漬け魚の製造作業

### 6 販売における取組

チルド流通品が主体のため、作り溜めができない。営業部門からの発注量及び納品者からの発注量の生産である。大量注文が発生した場合には分割納入を検討していただき対応している。

## 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

トレースの重要性、フードチェーンの求める安全性などを同じ視点で共有するため、東京営業所を通し情報収集及び納品先主催のセミナー参加等を重視している。

### 8 取引先との公正な取引

海外一次加工原料(ドレス等)の原料が主体のため、契約時のサンプル提出、検品後の報告等をお互いに実施することにより高品質の原料購入に努め、お互いに利益の出るような関係を作っている。

### 9 取引先との情報共有、協働の取組

主原料・副原料及び包装資材等原料高騰時には営業部門、製造管理責任者が社内ミーティングを行い、自社で対応可能部分及び取引先との要検討部分を洗い出し、無理な要求はせずお互いが成長していけるような関係作りを目指している。

## 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

お客様からのクレーム及び問い合わせへの対応は、スピード感を重視している。クレーム発生時には品質管理部が中心となり原因追求、改善方法等を検討、改善策を施しその内容を報告書として提出している。報告書は社内回覧し告知している。

### 11 お客様からの情報の収集、対応、管理

販売会社(ギフト関連)のホームページを作成しお客様からの意見を受け付けている。

### 12 お客様への情報提供

一部の商品についてはホームページでの情報提供及び商品紹介を行っている。各量販店では売り場でのポップ表示で解説している。

### 13 食育の推進

今後重要な部分と考えている。現在は地元小学校学校給食会及び横浜市学校給食会へ商品を納入しているが、今後はただ納入するだけでなく原料由来・製造過程等・魚の特性等を知らしめる内容の小冊子を作成・配付を考慮している。(特に学校関係)

## 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

緊急時には、全従業員で対処できるよう、平常時から当事者意識を持たせるようにしている。年に一度、緊急時対応(特に商品回収シミュレーション及び火災訓練等)の模擬訓練を実施して規定などの見直しを行うほか、協力会社、取引先にも危機管理への取組を呼びかけている。

#### **15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備**

東京営業所を通じ製品仕様書の更新を定期的を実施することで、取引先と連絡を取り合う体制にしている。食に関する情報を集めて取引先に配信し、安全・安心な商品の実現に向けて共に取り組んでいる。また、緊急連絡担当者リストの作成している。

#### **16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備**

自社の緊急事態発生時対応フローを作成している。