

● 取組事例詳細

企業／団体名称	株式会社 鈴清食品
主要業種	食料品製造業

公開日：2010年01月05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

全社員に企業姿勢を徹底するために、社員に経営理念設定の由来と会社の方向性を入社時、その他社内研修会の都度に説明し、意識の高揚を図っている。また顧客からの情報を会議・朝礼や掲示で共有化を図り、各部門別営業方針に基づいた生産・営業業務の中に、顧客情報を反映させるべく改善に取り組む。

2 コンプライアンスの徹底

法令や基準の改定時、社内関係者に回覧・会議や掲示をおこない周知徹底している。表示等で不明瞭な点があれば担当者が各行政機関・農政局や保健所に問合せ確認を行い、コンプライアンス遵守の徹底を行っている。

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

安全な食品を提供する為に、生産工程全ての危害分析を行い危害・危害要因を把握し、予防措置を生産チェック表の中に取り込み、的確にねらいの生産がおこなわれるよう確認と記録を行っている。生産の社内研修教育を実施、生産管理・生産のポイント特に洗浄と異物混入予防対策を重点に行い、危害発生防止体制としている。

4 調達における取組

原料の購入に当たっては、納入業者の評価を行い合格業者のみの納入となっている。また納入心得等を業者に渡し、安全な商品の納入に心がけていただいている。原材料の納品にあたっては原料受入れチェックを設けて受入れを実施している。主原料の大豆に関しては受入れロットの分析表の提出を義務付け、更に自社試験室で抜取りの発芽テスト等を実施し納入規格チェックをおこなっている。また必要に応じ資材等の細菌検査を実施し安全な原料の調達に努めている。

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）

生産・管理マニュアルを整備し、それに基づき生産工程チェックリストが作成され、その各チェック表に生産工程の状況を確認記録し、製造の状況が一目で把握できるような生産体制・工程管理を行っている。施設・設備の保守管理・生産管理や品質管理に付いては各部門ごとに細目チェック項目を設け、清掃・薬剤管理・分析管理を行い更にデータ化して管理している。

6 販売における取組

お客様に安心して食べて頂けるように、衛生管理の徹底を行っている。品質の品温管理を行い、お客様の手に「狙いの商品」が届くよう配送業者と連携し取組んでいる。

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

法令遵守の元、取引先とはパートナーと位置づけ、公正で節度のある関係を維持している。また原材料供給先・物流・流通先を訪問し安全性チェックを実施している。

8 取引先との公正な取引

法令遵守の元、取引先とはパートナーと位置づけ、公正で節度のある関係を維持するため契約書を結んでいる。また品質の確認を行い、商品を通じ共に販売や収益の向上を取組める関係を目指している。

9 取引先との情報共有、協働の取組

資材調達の打合せに当りお互いの情報交換を行い、その情報に基づき両方で契約数量や納入ロットを取りまとめるような調達方法を行い、お互いの成長を目指している。

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

お客様からの問合せは、顧客のニーズ・社内に早急伝えるべきと判断した情報や、メディア等で発表のあった事例等を社員に社内の朝礼・ミーティング・回覧や掲示で伝え、社員が「お客様の声」と「情報」を共有できるようにしている。

11 お客様からの情報の収集、対応、管理

お客様相談室へのフリーダイヤルを設け、お客様からの意見をよく聞いている。また取引先を通じて得られたお客様からの情報についても、部門、商品毎に社内会議やミーティング等で情報を配布し共有化を図っている。

12 お客様への情報提供

商品に使用した原材料は、お客様に分かりやすいように表示し、特にアレルギー情報や必要に応じ産地表示も行い、顧客からの問合せ等にも速やかに対応できる部門と担当者を用意している。お客様へ会社情報、商品情報を流せるホームページの作成はH22年の6～8月予定としている。

13 食育の推進

近隣の小学校や父兄また消費者の工場見学を受け入れて、会社説明や商品説明に商品歴史・由来等を付加し食の理解を深めていただいている。

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

緊急時対応マニュアルが整備され、社員全員が対応できるようになっている。

15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備

取引先と年に1度面談しまた密に連絡を取り合い、食の安全に関する情報を集めその情報を共有し、スピードを持って更なる安全と安心な商品の実現に向けて共に取組んでいる。

16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備

緊急時お客様への告知が適時・適切に行えるよう、情報の収集、情報の伝達等をマニュアルと規定の整備をしている。