

## ● 取組事例詳細

企業／団体名称	SD食品株式会社
主要業種	食料品製造業

公開日：2012年02月20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

お客様のニーズの多様化の中で、企業がどれだけ多くのニーズにお応え出来るかが重要と考え、弊社では全体朝礼や営業部・製造部の合同会議を行い、市場の様々なニーズを製造現場に明確に伝える体制で素早い商品開発や改善を行える体制に取り組んでいます。弊社のこだわり等が自社ホームページ上で公開、お客様や社外にも示しております。

URL：<http://www.sdsyokuhin.co.jp/>

#### 2 コンプライアンスの徹底

コンプライアンスの徹底には、弊社の品質管理部並びに全従業員が行っています。品質管理部は特に、関係省庁の届け出から工場内の立ち入りを積極的に行い、情報収集した資料の閲覧や教育、作り手が消費者の立場でモノ作りをすることなど、不正の取り締まりを全員で防ぐ努力を行っています。また、食品表示の確認など一部外部機関に依頼しコンプライアンス基準の確認を定期的に行っています。

### 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

「安心・安全なモノ作り」は＝食を提供する企業として当たり前との責務と認識し、製造時に使用する原材料の荷受・出荷専任者を設置し、入荷した食材の製造日、消費・賞味期限確認並びに、その期限より短い弊社独自の使用（出荷）基準を設定しております。安全な食の提供のために徹底した日付の管理と使用基準を明確にし、自社品質管理部の細菌検査体制、従業員の衛生教育マニュアルの徹底とルール教育、月1回の検便提出100%徹底、外部機関による防虫・防鼠モニタリングから立ち入り検査（保健所も含む）、細菌検査など徹底しています。

#### 4 調達における取組

「安心・安全なモノ作り」には、原料産地や原料品質、製造工場の確認、製造者との面談を行い企業選定評価を行っています。荷受けする際、日付の確認から製品サンプル品との比較、納品までの物流温度帯の確認を徹底し、外部仕入れのほとんどを検品、その結果をモニタリングすることで異物や不良の確認を工場内で行い、品質不良の低減にもお取引メーカー様に指導を行っています。また、定期的又はロットごとの産地証明書、細菌検査結果の提出を依頼し弊社でファイリング管理を行っています。

#### 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）

QC工程図を軸に置いた管理を行い、作業前の体調確認、コロコロ、手洗い消毒、食材の全数目視検品体制、原料保管温度、製造時機械の徹底消毒、製造マニュアル、製品基準モニタリング3名、最終目

視検品と賞味期限確認と保管温度帯の確認、製造後は、各製造工程での器具、作業台類の洗浄、消毒、数量保管を徹底、床面のドライ化を徹底した5Sを行っています。製造した製品は、誰が検品、加工、製造、基準管理し、原材料はいつ入荷し、いつまでの賞味期限のモノを幾つ使用したかわかるトレサビリティ体制に努めております。

## 6 販売における取組

新規取引の際、取引先様との担当者や経営者との商談(面談)を複数回行い双方納得後、新規取引用紙記入後取引開始となります。取引後は、弊社製品の取り扱い(加工方法)などの書面(ビジュアルガイド)や現地でのインストラクター業務、販売方法などを一緒に考える取り組みを行っています。販売先様のお届けする商品配送に当たり、配送業者様に温度帯の基準管理徹底や配送日、時間を適正にお伝えしております。また、商品の保管方法や加工後の保存方法などは、各お取引様と取り決めを予め商品カルテや企画書に盛り込んでいます。

## 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

商品のお取引様とは、定期的な商談会や面談を行い、契約通りの商品供給や需要状況の確認、新商品などの提案、販売方法などのインストラクター応援などで持続性のある関係体制です。原料などの供給して頂いてお取引様とは、常に品質チェックを行い、弊社取り組みの品質管理基準における製造工場の指導、契約通りの価格での取引、原料高騰によるやむを得ない価格改定の許容など長期的に安心してお取引頂ける関係体制です。

### 8 取引先との公正な取引

商品取引に当たり、新規取引や継続取引には契約書や覚書、取引用紙を使用し、取り扱い商品の公正な価格、支払(入金)サイト、リードタイムの設定、社会情勢の変化による産地変更、価格改定、PB商品の取り扱いに関しては別途契約を交わし全数買取(引取り)を前提にしたリスク分散の公正な取引を行っています。

### 9 取引先との情報共有、協働の取組

弊社製品の加工方法、盛り付け方法、販売方法などを定期的に商談し、その際、取引先様のニーズに合わせた俊敏な商品開発や改善、使用する原材料の在庫報告や月間使用量の情報共有、お取引様には、定期的な工場視察において、弊社社内コンプライアンスや衛生教育などの環境、工場衛生基準の確認などを積極的に行い「安心・安全な製品創り」を情報共有し、協働しております。

## 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

インターネットホームページ上、お電話から等のお客様直接のお問い合わせは、業務最優先事項として周知徹底しております。対応窓口者には定期的な社外におけるお客様満足(CS)講義など積極的に参加し、情報と知識を深めています。

### 11 お客様からの情報の収集、対応、管理

業務用商品などはお取引先様からのお客様の声情報を営業部が収集し、社内にて取締役員、品質管理部、製造部が一体となって耳を傾け、改善する対応を行っています。又、働いている従業員様や近隣の方をお客様の立場に置き換え様々な試食会などの調査(味、風味、量目、パッケージング、価格、ロット)を行った開発や改良を行っています。又、お客様からのお申し出(クレーム)等は、品質管理部と生産部工場長が担当し調査・改善報告書は、2週間以内(品質検査の場合は除外)のご回答で対応しております。

## 12 お客様への情報提供

分かりやすい食品表示を心がけ、必要な情報を記載してあります。表示に関しては、弊社品質管理部と外部機関と連携し、原材料表示、アレルギー・添加物表示、内容量、召し上がり方、商品により五訂版でのカロリー表示や産地情報などは弊社インターネット上で公開しております。商品のこだわりや会社情報などもホームページ上で公開してあります。

## 13 食育の推進

食の展示会(学校給食関係)に出店した際に、食べ方の組み合わせや、弊社製品のお好み焼の栄養バランスの説明などを啓発し、栄養バランスの良い商品として紹介しております。品質管理部では、各商品の賞味期限の根拠を科学的に検証したデータを保有しております。地域自治会のイベントには積極的に参加し、栄養バランスの良いお好み焼を紹介し、美味しさや食べ方、栄養バランスなどをご紹介しています。

## 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

緊急時のクレーム処理・製品回収規定書を整備し、品質管理部はそれに沿った迅速な対応を行っています。製造記録やロット記録、原材料の使用状況、製造担当者などの記録を保管していますので、迅速な原因調査を行えます。お申し出から対応までを最長2週間以内(外部検査機関依頼の場合は除く)と規定し早期解決と改善に重点を置いています。又、お申し出のあったことに対する調査報告書並びに改善報告等はファイリングされ常に閲覧でき、朝礼や社内掲示物で報告することで従業員周知徹底できる体制です。



### 15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備

緊急時のクレーム処理・製品回収規定書を整備し、回収した製品の原料に問題のある場合は、製造した商品のロット番号から、使用した原料のロット番号を調べた後、製造メーカーと連携調査し、改善する際、弊社品質管理部と協力体制の中改善する整備しております。又、販売先様が問屋、スーパーの場合は調査報告後連携しお客様の対応を行っています。



### 16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備

緊急時のお客様対応者としていたしましては、非常に重要なコミュニケーション(対話)と考え弊社品質管理部又は取締役役員が対応しております。又、インターネット上にも問い合わせ先を記載しております。お客様の声をよく聞き、誠心誠意対応を行っています。収集したお問い合わせ情報は社内でも共有し、より良い商品作りのためにも、再発防止や改善策に役立てております。