

## ● 取組事例詳細

企業／団体名称	株式会社石橋
主要業種	食料品製造業

公開日：2011年03月18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

基本方針：

顧客志向多様化の時代において、顧客ドメインを明確化しその顧客ニーズを徹底して追及する。

キノコ栽培販売に関しては、風味・品質において高級志向の顧客の満足度を追及するため、手間をかけてもより良い商品づくりを目指している。

社是：志を同じくする者が相集い力を合わせ、英知と信念と情熱を持って会社資源を活用し、社会の求める価値を創造し提供することにより、企業市民として社会に貢献する。

#### 2 コンプライアンスの徹底

商法・食品衛生法・労働基準法等事業活動に必要な法順守遵守の規定を備えていると同時に、その規定上で業務をする社員の人間性やモラル向上に力を入れている。

三つの誓い：1仕事を通じて地域社会に貢献する。2必要かつ適正な利益を求めます。3人間性を高め幸せを求めます。

#### 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

品質管理：

原材料・菌床製造・菌床培養・キノコ発生・収穫・梱包・出荷の部門に品質管理者を設け 品質をチェックするとともに、より良い商品を提供するために定期的に品質改善会議を開催している。

#### 4 調達における取組

原材料品質管理：原材料部門

キノコ菌床材料：オガコについては自社で和歌山県の雑木林から採取したシイ樹木等を出来るだけ使用し、不足分については国内産の照明のあるもののみ使用している。

栄養剤：オガコ比10%添加するが、飼料基準以上のものを使用し国内産を優先している。

種菌：和歌山産で遺伝子組換えでない種菌を使用。

添加水：水道水を使用。

#### 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: 菌床製造・菌床培養・キノコ発生・収穫部門

最終出荷商品の生産過程を記録したカルテを作成・保管し、上記品質管理部門において問題があった場合の原因解明や生産品の品質向上に努めている。

## 6 販売における取組

生産管理: 梱包・出荷部門

販売する商品の生産履歴を把握するとともに、出荷商品に製造番号を印字し、商品品質管理や顧客からの問い合わせ等に対応できる体制を整えている。

クレーム対応: →10へ

品質管理責任者が窓口となる組織体制を構築し、顧客からの問い合わせやクレームに迅速に対応するとともに、品質改善にフィードバックする。

## 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

品質管理組織が担当している。

取引先訪問:

販売担当者及び生産担当者が定期的取引先を訪問し、取引先のニーズを調査するとともに新商品開発や品質管理にフィードバックする情報収集に努めている。

取引先招待:

機会を設けて取引先を生産現場に案内し、生産の状況を見学していただくとともに、新商品開発や品質管理にフィードバックする情報収集に努めている。

### 8 取引先との公正な取引

上記取引先訪問や招待の機会等を通じて、自社のキノコ生産にかかる考え方を理解していただき、販売価格の決定をしている。

### 9 取引先との情報共有、協働の取組

上記の取引先訪問・招待等の機会を通じて取引先との情報共有をするとともに、新商品開発や品質改善等に役立たせていただいている。

## 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

品質管理組織が担当し、お客様の生の声をお聞きして新商品開発や品質改善等に役立たせていただいている。

クレーム対応については、品質管理責任者が窓口となる組織体制を構築し、顧客からの問い合わせやクレームに迅速に対応するとともに、品質改善にフィードバックする。

### 11 お客様からの情報の収集、対応、管理

店頭販売:

弊社の給油所店頭や取引先店舗並びに各種イベント等で生産商品を販売しており、お客様の生の声をお聞きする機会を持っている。

通信販売:

販売したお客様とのメール通信等でのコミュニケーションに努めている。

### 12 お客様への情報提供

ホームページや上記店頭販売・メール通信等の機会を通じて、キノコの商品説明や料理方法等お客様への情報提供を行っている。

### 13 食育の推進

地元印南町の教育委員会と連携し、キノコ栽培の見学会や給食用にキノコ提供させていただいている。

## 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

社長を筆頭に緊急対応組織を構築しており、必要に応じて他部門からの緊急応援体制ができている。  
また緊急事態終了後速やかに品質管理者の会議を招集し、品質管理に関する影響とその対応策を実施する体制になっている。

### 15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備

消防等関係行政機関や機器設置業者・菌種メーカーの緊急連絡先も常時表示しており、災害・火災・事故等緊急時に連絡と同時に応援体制を整備している。

### 16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備

事故・クレーム時、緊急対応担当(組織)が対応し、不良品の確認ができた場合は、速やかに商品を差し替える体制になっている。