

● 取組事例詳細

企業／団体名称	株式会社宇治香園
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

経営理念が「お客様に喜ばれる商品の提供を通じて」で始まるようにお客様基点である事を掲げている。同時に理念の背景の解説を行うとともに、日常業務を通じてお客様の声を拾い上げ、社内で共有し、開発企画／品質管理に活かしている。

2 コンプライアンスの徹底

法令や基準の改定時には社内で会議を開催するとともに社内連絡で周知徹底している。表示の遵守の確認は開発企画、品質管理が中心になり行っている。

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

ロット番号を付け商品のトレサビリティ管理をしている。全社で5S活動に取り組み環境整備を行っている。会議・朝礼時に方針の唱和や細かな報告・連絡・相談を行い周知徹底している。



4 調達における取組

発注カードを使って、品質向上等を複数で確認をして調達をしている。入荷受け入れ時にロット番号を記録してトレサビリティを確認している。

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）

仕様書／指図書に基づき、照合、検品、確認を徹底している。

6 販売における取組

販売部門と製造部門で協力して、商品ごとの販売計画数をたて、それに基づき製造計画と在庫管理を行っている。月一回、会議で進捗確認を行っている。

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

取引先と当社との意識、知識の温度差をなくすように取り組んでいる。

8 取引先との公正な取引

お客様に喜んでいただける協働体として共益を分かちあえる関係作りを目指している。

9 取引先との情報共有、協働の取組

規約に対する情報の提供、工程、規約、設備、記録の指導を行っている。生産工程での協力応援も行っている。



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への対応はお客様相談室が中心となってスピードをもって全社で取り組んでいる。特にクレームについてはお客様相談室が関係部署を招集し、対応している。

11 お客様からの情報の収集、対応、管理

商品に使用した原材料は分かりやすいように表示している。ホームページ、ブログにて当社情報を提供している。

12 お客様への情報提供

お客様からの声を「天の声」として見える化している。関係者に速やかに回覧し、周知している。朝礼時における連絡や月一回／年一回「天の声」を取りまとめ、課題の抽出をしている。日報にお客様からの声を収集し必要な情報を共有し企画に活かしている。

13 食育の推進

日本茶を通じて日本文化に触れる機会をつくることを目指す。親子でもお茶を淹れる機会をさらに実施していく。

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

お客様相談室を設置し「天の声」シートを作成し部門責任者で問題と解決を共有している。

15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備

営業担当、仕入担当を通じて迅速に対応するように心がけている。

16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備

ホームページでの告知。安全安心に配慮し「お客様相談室」を通じて迅速に対応するように心がけている。