

● 取組事例詳細

企業／団体名称	ハコシヨウ食品株式会社
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

- ・伝統の味を重んじながらも、顧客ニーズに合わせた商品開発が絶対的に必要であることに加え、要望や苦情に対し、真摯に臨む取組をおこなっている
- ・安全安心な食品の提供、それに伴う社内外の提示を行っている（HP、パンフレットを活用）

2 コンプライアンスの徹底

- ・製造メーカーとしての、遵守すべき法令等、事例を交えながら、コンプライアンス勉強会を開催し、その必要性について、従業員全員で都度、徹底、精査している（法令遵守担当者を設定）
- ・社会貢献として、みそ、しょうゆ、漬物を通じ、日本文化の継承を図る
- ・環境問題として、廃棄物、CO2の削減等環境問題にも積極的に取り組む
- ・地域貢献活動として、地元業者との繋がりを通じながら、食文化の発信を図る

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

- ・安心・安全についての法令遵守を徹底し、適切な製品の提供を社内全体で認識し取組している
- ・マニュアル等の設定により、安全商品の提供に努めている
- ・法令に関する新規情報の収集に努めている

4 調達における取組

原料の調達はメーカーからの規格書、仕様書等を取り寄せ、精査し、使用している主原料である野菜は、主として契約農家からの仕入れであり、実査もおこなっている主原料生産者（契約農家）との栽培方法、詳細についての打ち合わせ

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）

大手販売先からの検査に対応できる製造体制の確立

- ・原料の受け入れは正確か
- ・製造ロットからの製品トレース
- ・使用原材料の賞味期限管理
- ・使用機械（カッター、スライサー、金属探知機他）の安全点検
- ・賞味期限の印字 等々
- ・製造マニュアルの制定

6 販売における取組

法令順守に則った積極的営業活動

- ・営業規定の運用
- ・商品知識の習熟
- ・顧客対応方法
- ・その他、営業に必要とされる事を常日頃確認

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

売掛先、買掛先、双方とも重視

- ・要望の分析による新規提案の充実
- ・価格や生産体制改善に繋がる事象の協議の綿密化
- ・公正取引、利益相反行為等の精査

8 取引先との公正な取引

法令遵守を励行し

- ・売掛先の場合、価格表に則った提案商談を遂行している
- ・買掛先の場合、提示価格の妥当性等を社内や他社等の比較検討をしている

9 取引先との情報共有、協働の取組

協同開発品の積極取り組み

- ・自社販路への取引先商品の案内
- ・製造管理体制における情報の共有
- ・相互チェック

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

- ・営業担当の顧客対応徹底
- ・電話対応の指導、改善
- ・顧客至上主義の徹底
- ・HP、パンフレット、展示会、マスコミを通じた取組(製品、コンプライアンス)を提示

11 お客様からの情報の収集、対応、管理

情報の場合、日報、ミーティング、営業会議等で発表、記録を残す
苦情類は苦情報告書を使用し、対応、改善策まで徹底する

12 お客様への情報提供

DM、HP等による告知

売掛先、買掛先への情報提供

展示会、物産展による情報提供

産学官連携、農商工連携の活用によるPRにともなうマスコミの活用

13 食育の推進

- ・レシピ等による提案活動
- ・みそ、しょうゆ、漬物といったものを通じた伝統的な日本の食文化の推進を図る

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

生産上の緊急事態の対応マニュアルの制定

・掲示し、常々徹底している

事故、災害、病気等

・出勤停止等のマニュアル設定

・決裁権限者の明確化

15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備

協力体制の構築

・不具合商品等の早急回収のネットワーク構築

・相互チェックによる申告体制の構築

16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備

緊急対策

・苦情処理マニュアルの設定

・ハウレンソウからの対応徹底(電話受付全員、営業担当他)