

## 03 ひざつき製菓株式会社の取組

企業名 [ひざつき製菓株式会社](#)

(代表取締役: 膝附武男 常務取締役: 堺入正二)

取材日時 平成 20 年 12 月 19 日(金)

大正 12 年、膝附武平氏が創業したひざつき製菓株式会社は、三代目となる今も吟味された素材と熟練の職人技が息づく、美味しい煎餅・和菓子のメーカーです。栃木県で、だんご・せんべいといえば、ひざつき製菓のブランド「武平作」。地元から愛されて成長し続ける企業としての問題意識と、対処、展望などについてお聞きしました。

### 衛生管理に「ちょっとした知恵」のススメ

● 食品製造工場の衛生管理についてお聞きしたいのですが、昨今では緊張が続き、御社も力を注がれたと思います。工場を訪ねた見学者へ、「衛生管理の取り組み」に関して説明される場面を想像して頂くとお話しいただき易いかもかもしれません。



ひざつき製菓 工場外観

解りました、やってみましょう。食品事業の衛生管理は、非常に緊急度が増しています。しかし意味の無い労力は省かないと、本来やるべきことが出来ません。当社が常時心がけているのは「データ収集」です。製造作業は「仕込み」「仕上げ」「包装」の三分野に分かれますので、クレームがあったら原因を分野別、発生した月別に分類しています。

新工場をオープンしてから温度管理は徹底していますので、まだ可能性を排除できない毛髪混入への対策として、ロッカールーム、工場内、出入り口それぞれの床に落ちているのを計測、その結果「髪は頭から抜けるより、落ちてから舞い上がる本数の方が多い」という事実を突き止めました。それなら入り口にエアシャワーを設置したらと考えがちですが、これも「舞い上がり」に有効ではないのです。色々調べまして、バキューム吸引→3種類のローラーで吸着→手洗いアルコール消毒、という行動システムを編み出しました。

別に経費を削減したいからではありません。実施後に包装ラインを全部ローラーがけで計測

してみると、毛髪が3分の一に減少する成果を得られました。今でもローラーの粘着面を3回で変える、サイズを大小揃える※1など、私ではなく全員の知恵と工夫で、衛生管理は歩みを止めず前進し続けています。

### 確かな品質は、きちんとした原材料の品質管理から

● 大手菓子メーカーの事件以来、原材料の管理と仕入れには御社単独の努力の他、関係各方面との連携が重要度を増しているのではと思います。

まさしく。仕入先、つまりウチの場合は原料提供元ですが、小規模な業者であっても製造年月日、使用期限の表示をお願いしています。これが、なかなか苦労します。商品の品質管理は、原材料が「使用期限内に使い切られる」ところからスタートしなければなりません。段階を追って、倉庫にある完成商品から、完成する手前の「仕掛品」へとさかのぼり、米菓なら、社内ルールに従い、抜き取り検査で水分計により水分値を測定し、酸 価については、外部の検査機関へ依頼し、管理しています。最終的にはサラダと醤油、固焼きとソフトなどで違う湿度を「自分の舌」の感触でも確認します。

● ホームページを拝見すると、和菓子の説明文に「契約農家」という記載がありますね。

当社の商品は米菓と、直営店舗でのみ販売する和菓子の2分野があります。代表商品である「武平作だんご」につきましては、小山市に母の実家がありまして、従兄弟が作っているコシヒカリを使っています。お客様のご要望に耳を傾けながら、いずれは米菓全部の原材料も顔の見える契約農家から仕入れたいと考えています。会社の周辺を見回せば米を作れる休耕田が延々と広がっていますし、こちらは米が必要な立場。地主も知り合いですから「二毛作なら原価に合うかもしれない」等と話すこともあります。だんごも米菓も、主原料はご飯と同じ「米」ですから、農家との積極的なお付き合いは、将来を見据えて大切にしたいものです。炊き立てアツアツのご飯の美味しさは格別ですが、高品質の米菓や和菓子を世の中へ送り出すことによっても、米の美味しさを幅広い年齢層に伝えることが出来るのではと思います。

## お客様と経営トップの「直接コミュニケーション」体制

● ひざつき製菓様は、お客様とのコミュニケーション手段に、ホームページへの書き込みを活用されているとお聞きしています。「武平作 FAN の声」を読むと「一度食べたら他のだんごは食べられません」「ぬれ煎餅の食べ放題が絶品」など、大好評ですね。



品質へのこだわりが光る自慢の豆大福

ありがたいことです。嬉しい書き込みは、自らの品質チェックあればこそと考えています。毎朝 8 時 30 分に必ず出来立てのだんごを2種類食べる習慣で、今日も食べてから出てきました。ほとんどの場合は問題ありませんが「これはウチのだんごじゃない」と感じたらストップです。武平作のだんごは、あんこ3種、みたらし、ゴマ、いそべの6種類。最後に飲み込むまで、歯ごたえが続かなければいけません。十勝小豆の自家製造こしあん、3種類をブレンドした寒天、新潟産餅米「わたぼうし」など、素材へのこだわりもやはり、お客様から「美味しかった」と喜ばれて初めて意味あるものと考えます。このような方針なので、書き込みは全て読みますし、厳しいご意見が書き込まれれば経営者の責任で判断、対処いたします。

「ぬれ煎餅食べ放題」は各店舗年2回チラシで案内するイベントで、その時は必ず自分で立ち会います。ぬれ煎餅は中がショリツとして美味しさは絶妙ですが、時間がたつとタダのシケ煎餅に。というわけで販売することは出来ず、店頭で山盛りにして「お好きなだけどうぞ」と、お茶と共にサービスします。まあ、それでも「ウチのおばあちゃんに」「おじいちゃんにも」と言われたら、そおと包んで差し上げたり。お客様へ直に接することを楽しませて頂きます。  
課題が際限なく生じる昨今ですが、出来る事を積み上げて行けば会社の血肉になり、その内にパッと道が開けると思います。※2

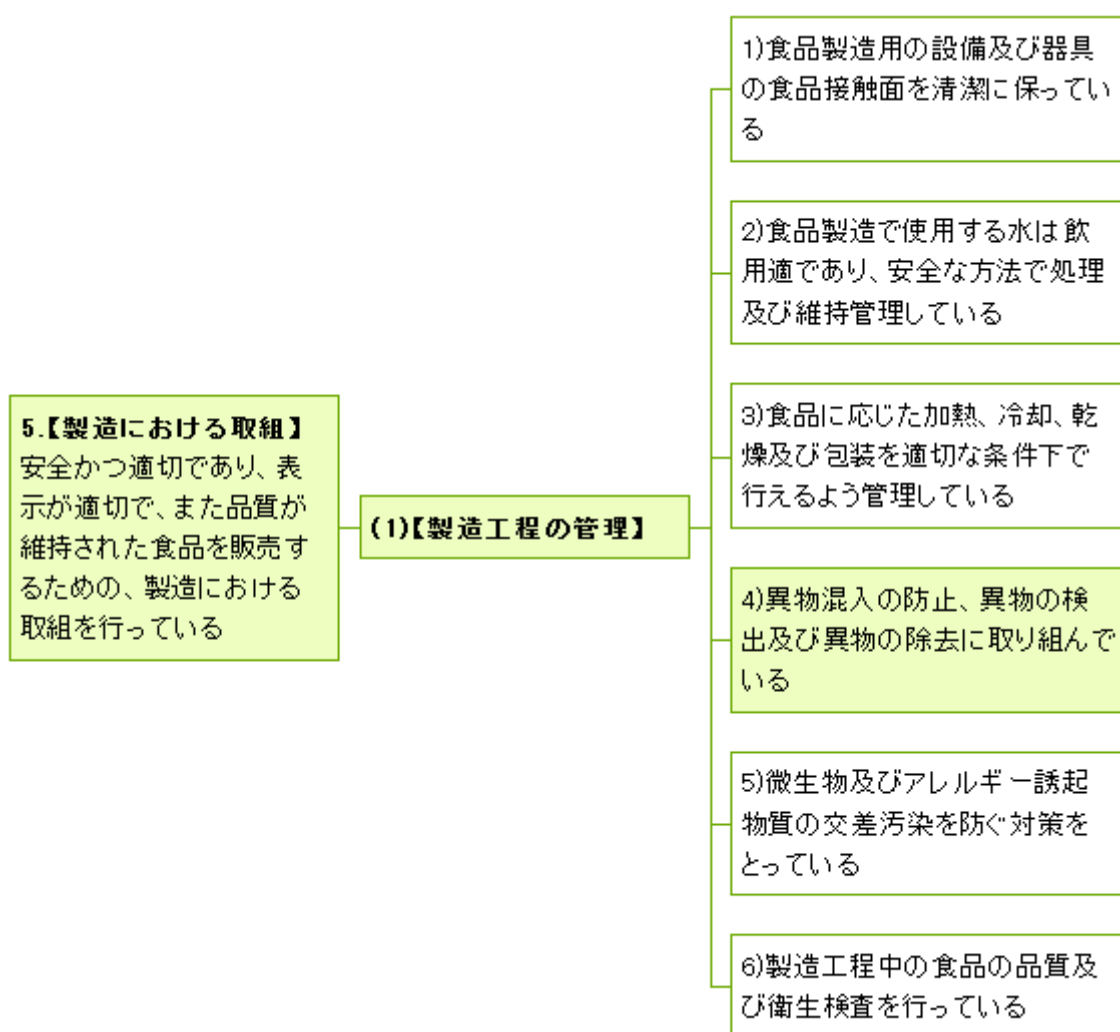
● ひざつき製菓様の商品ラインナップには、ソース、胡椒、わさび味の煎餅などもあり、お客様へ幅広くアプローチしていらっしゃいます。本日はありがとうございました。

## 03 ひざつき製菓株式会社の取組

### 協働の着眼点を活用した ケーススタディ

ひざつき製菓さんのインタビューから、協働の着眼点を利用して、消費者の信頼向上のための取組を、社内、取引先やお客様に伝えるケースを考えてみましょう。

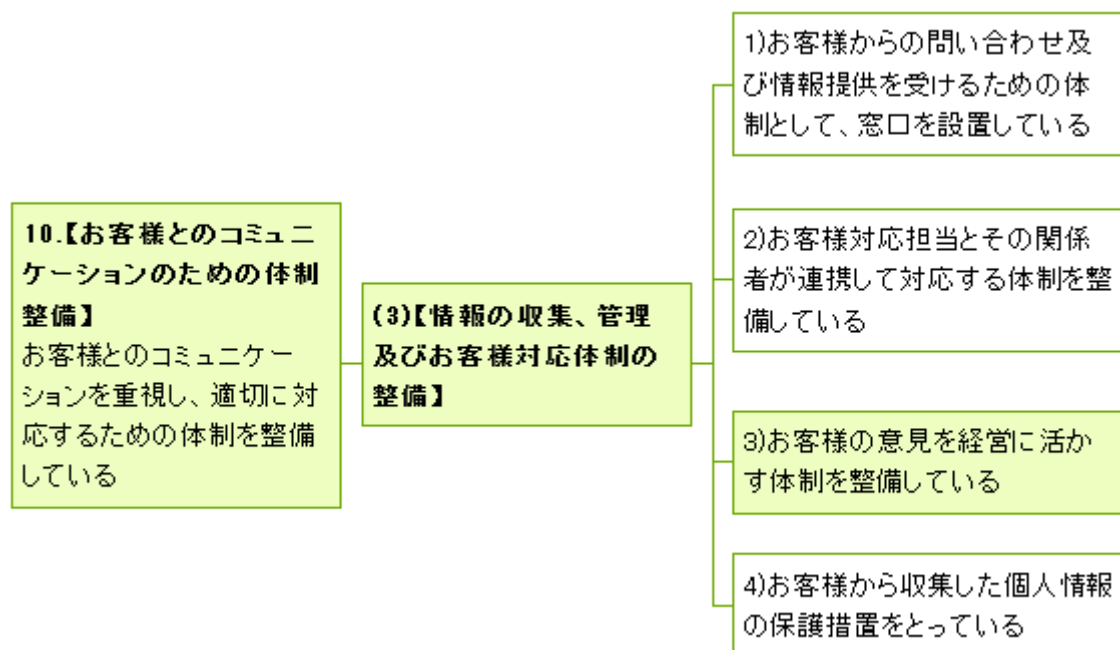
例えば、衛生的かつ適切な工程により食品の製造を行っていることについて、「自社の取組の振り返りをしたい」「取引先からの問い合わせに答えたい」「一般のお客様用にホームページに取組を紹介したい」という時には協働の着眼点【業種別】【製造版】の 5.【製造における取組】をご覧ください。



※1 のバキューム吸引、3 種類のローラーでの吸着など、毛髪混入の防止対策の取組は、異物混入の防止、異物の検出及び異物の除去に取り組んでいる事例と考えられます。

また、お客様からの意見を活かす体制を整備していることについて、「自社の取組の振り返りをしたい」「取引先からの問い合わせに答えたい」「一般のお客様用にホームページに取組を紹介したい」という時にはどうでしょうか。

10.【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】をご覧ください。



※2 のとおり、お客様からの声に対し経営層が責任をもって対処している取組は、お客様の意見を経営に活かす体制を整えている事例と考えられます。