

●「協働の着眼点たたき台2次案」



「協働の着眼点たたき台 2 次案」は、意欲的な食品事業者が主体的に参画して、消費者の食への信頼を向上させるために、1) 消費者や取引先等の関係者に対して、自らの取組のどのようなポイントを伝えていくべきか、2) 社内や同業態の事業者の間で、どのような取組を重要なポイントとして認識していくべきか、という観点から、実態に即した意見交換を積み上げて作成したものです。

これまでに食品事業者に挙げられた取組項目をもとに、食品事業者が着目すべきポイントを、フード・チェーンをまたがる「業態横断版」と、3つの業態ごとに観点を統合した「業態別」(3種類)を、「協働の着眼点たたき台 2 次案」としてとりまとめています。

「協働の着眼点たたき台 2 次案」の見方

協働の着眼点〔業態横断版〕を見る

協働の着眼点〔業態横断版〕の意義

食品事業者が、消費者の食への信頼を向上させるという共通の目的の下、お互いの行動を「見える化」できるようにし、認識を共有化するために作成するものです。

これにより、業態が異なっても業態間の比較対照が容易になります。

協働の着眼点〔業態横断版〕の構成

全体図	協働の着眼点〔業態横断版〕の全体図は、それぞれの業態に属する食品事業者が、他の業態と比較する際に、協働の着眼点の大項目を業態横断的に俯瞰できるようにしたもの
項目の説明	それぞれの大項目について、食品事業者がなぜこの項目が重要だと考えているか、ならびに個々の食品事業者における取組項目のポイントを説明するもの

● 協働の着眼点〔業態横断版〕全体図

協働の着眼点〔業態横断版〕の全体図は、それぞれの業態に属する食品事業者が他の業態と比較する際に、協働の着眼点の大項目を業態横断的に俯瞰できるようにしたものです。

1.お客様を基点とする企業姿勢の明確化		2.コンプライアンスの徹底	
社内に関するコミュニケーション		取引先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		7.持続性のある関係のための体制整備	
4.調達における取組		8.取引先との公正な取引	
5.製造における取組【製造】		9.取引先との情報共有、協働の取組	
保管・流通における取組【卸売】			
調理・加工における取組【小売】			
6.販売における取組			
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		15.緊急時の自社と取引先との協力体制の整備	
		16.緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備	

● 協働の着眼点〔業態横断版〕「項目の説明」

協働の着眼点〔業態横断版〕の「項目の説明」は、それぞれの大項目について、食品事業者がなぜこの項目がポイントとして重要だと考えているか、ならびに個々の食品事業者における取組項目のポイントを説明するものです。

1 お客様を基点とする企業姿勢の明確化

お客様に安全で適切な食品を提供するとともに、これを安心して楽しんでいただくためには、常にお客様の視点に立って活動を展開する企業姿勢が明確になっており、全社員に徹底されていることが重要だと考えています。

まずは経営者がお客様を基点とする考え方の重要性を認識し、これを明文化して、会社の基本的な方針として掲げることとしています。また、この基本的な方針が、社内の隅々にまで行きわたり、徹底されるよう情報共有や連携体制の整備に取り組むこととしています。

2 コンプライアンスの徹底

お客様の食に対する信頼を獲得するためには、食品事業者として、法令遵守を徹底することに加え、社会環境の変化に適切に対応して社会規範、社会倫理に沿った企業活動を行っていくことが必要であると考えています。また、お客様の信頼を損なう原因となりがちな「無理」を防ぐことにも留意しなければならないと考えています。

コンプライアンスを重視することを会社の基本的な方針の中に掲げるとともに、守るべき法令や自社基準を含む基準を明確化するなどの体制整備を行うこととしています。また、従業員のコンプライアンス意識を高めるための活動を行うこととしています。

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

お客様に対して、安全で適切な食品を安定的に提供するためには、日常の業務が安定して、的確に行われることを確実にするよう、体制を整備することが重要だと考えています。

業務に関する方針やルールを作成して、これを社内に周知するとともに、従業員を教育する体制、業務の実施状況をチェックする体制を整備することとしています。また、食品危害が発生しないよう、業務の全ての過程で危害要因の洗い出しと分析を行い、その管理方法を決めることとしていま

す。さらに、こうした方針や体制整備などを社外に公開し、透明性を高めることとしています。

4 調達における取組

お客様に安全で適切な食品を提供するためには、まず、自社の業務過程の入り口として、安全で適切な原材料や包装資材（以下「調達物資」といいます。）を調達することが重要だと考えています。

調達の相手先を慎重に選定した後、調達物資の受入れの際に、その安全性、適切性を確認するとともに、保管・管理を適切に行うこととしています。

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）

お客様に安全で適切な食品を提供するためには、自社の製造、調理・加工、保管・流通の各過程において、食品の特性に応じた適正な衛生・品質の管理を行うことが重要だと考えています。製造、調理・加工、保管・流通の工程の管理、適切な表示、食品の品質を維持するための適切な保管・管理を行うとともに、食品を扱う従業員一人一人の衛生管理、適切な施設・設備の設置とその衛生管理を行うこととしています。

6 販売における取組

お客様に安全で適切な食品を提供するためには、自社の業務過程の最後の段階である販売の際に、食品の適切な取扱いを確保することが重要だと考えています。

食品事業者に対する販売においては、取引先を慎重に選定した後、食品の特性に応じて、輸送・保管時の条件を定めて管理を徹底することとしています。また、お客様に対する販売においては、食品の特性に応じて適切な施設・設備を整えて、安全性、適切性を保つ陳列を行うとともに、食品を取り扱う従業員の衛生管理にも取り組むこととしています。

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

お客様に安全で適切な食品を安定的に提供し、その信頼を獲得するためには、公正な取引が安定的に行われるよう、また、取

引先との間で情報の共有や協働の取組が進むよう、体制を整備することが重要だと考えています。常に、取引先と対等な立場で、透明性が高い取引関係を構築していることは、お客様の信頼を損なう原因となりがちな「無理」を未然に防止することにつながると考えています。また、継続的に、取引先と情報を共有し、協働の取組を進めることは、一社のみでの取組では限界のある、お客様への正確な情報提供や、商品・サービスの改善に効果を発揮すると考えています。

公正な取引のためのルールを作成して、これを社内に周知し、従業員を教育する体制、実際の取引が公正に行われているかをチェックする体制を整備するとともに、こうしたルールや体制整備などを社外に公開し、透明性を高めることとしています。また、取引先との間で円滑な情報交換を行う仕組みを構築するとともに、協働の取組の企画立案を促すこととしています。

8 取引先との公正な取引

お客様に安全で適切な食品を安定的に提供し、その信頼を獲得するためには、取引先と持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築することが重要だと考えています。そのために実際の取引において、取引先との間で対等な立場で、透明性を高める取組を進めていくことが必要だと考えています。この取組によりお客様の信頼を損なう原因となりがちな「無理」を防止することになると考えています。

文書化により契約の透明性を高めるなど公正な取引を行うとともに、相互の意見交換により、取引に関する問題点の解決や改善などを行うこととしています。

9 取引先との情報共有、協働の取組

お客様に安全で適切な食品を安定的に提供し、その信頼を獲得するためには、取引先と協力して、商品等の情報を共有することによって、正確な情報をお客様に提供するとともに、商品開発や業務の見直しを行うことが重要だと考えます。

お客様への有益な情報提供を可能にするフードチェーンをまたがった情報共有や、一社のみでは限界のある商品・サービスの品質向上を可能にする取引先との協働の取組を進めることとしています。

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

安定的に、お客様に安心して食品を楽しんでいただくことに加え、その信頼を獲得するためには、お客様とのコミュニケーションのための体制を整備することが重要だと考えています。お客様からの声を聞き、食品に関する情報をお客様に提供するという、商品やサービスを通じたお客様との双方向のコミュニケーションや、食品事業者の社会的責任とも言える「食育」の推進は、お客様の満足度を高め、信頼感を醸成するものと考えます。

お客様とのコミュニケーションを重視する方針を掲げて社内に周知するとともに、従業員を教育する体制を整備することとしています。また、お客様からの意見を収集し、これを企業活動に活かす体制、お客様に対して情報を提供する体制を整備することとしています。

11. お客様からの情報の収集、対応、管理

お客様に安心して食品を楽しんでいただくとともに、食品事業者への信頼感を醸成するためには、お客様からの情報を収集し、その声に適切に対応すること、さらには、収集した情報を適正に管理することが重要だと考えています。

お客様から情報を収集することに努め、食品事業者に対する要望、指摘を分析、把握し、社内でも共有するとともに、この要望、指摘に応えて、正確な情報提供、商品やサービスの改善につなげることをしています。

12 お客様への情報提供

お客様に安心して食品を楽しんでいただくとともに、食品事業者への信頼感を醸成するためには、お客様に適切な情報提供を行い、安全で適切な食品を提供しようとしている食品事業者の取組や、提供する商品に関する様々な情報を、分かりやすくお客様にお伝えすることが重要だと考えています。

お客様の置かれた状況、ニーズを踏まえて、商品パッケージに限らず、お客様が入手しやすい様々な手段で、お客様に分かりやすい内容の情報提供に取り組むこととしています。

13 食育の推進

お客様に対して「食」に関する様々な情報を提供することや、お客様が、様々な経験を通じて「食」に関する知識と「食」を選択する力を身につける機会を設けることなど、食育の取組は、お客様に安心して食品を楽しんでいただくとともに、食品事業者への信

頼感を醸成するため、重要だと考えています。

食品事業者の社会的責任の一環として食育の重要性を認識し、社員が食育に関する知識を深める機会を設けるとともに、それぞれの事業者の状況に応じて、商品・サービスに食育を取り入れることや、幅広くお客様と「食」について考える機会を設けることなどに取り組むこととしています。

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

提供する食品に関して事件や事故が起きた際に、迅速かつ適切に行動し、お客様への被害を最小限にとどめるとともに、お客様の不安感をいち早く取り除くためには、あらかじめ緊急時を想定した社内の体制整備を行っておくことが重要だと考えています。

緊急時の対応を円滑かつ適切に行えるよう、あらかじめ社内の各部門の責任、役割を明確にするとともに、迅速に情報の収集と伝達を行うための体制を整備することに加え、迅速な対応のため、判断基準、対応ルール、手順を定めることとしています。また、事態収束後の対応として、具体的な経験を踏まえ、自社の体制・取組の見直しを行うこととしています。

15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備

提供する食品に関して事件や事故が起きた際に、迅速かつ適切に行動し、お客様への被害を最小限にとどめるとともに、お客様の不安感をいち早く取り除くためには、自社と取引先との緊急時の協力体制をあらかじめ整備しておくことが重要だと考えています。特に、二次被害の防止や原因究明のためには、フードチェーンをまたがって正確な情報を迅速に収集することが求められています。

緊急時の対応を円滑かつ適切に行えるよう、あらかじめ取引先との協力関係を築くとともに、取引先と協力して行う作業の具体的手順についてもあらかじめ定めて共有しておくこととしています。また、事態収束後の対応として、具体的な対応の経験を踏まえ、取引先との協力体制・取組の見直しを行うこととしています。

16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備

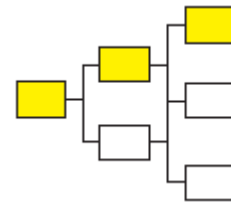
提供する食品に関して事件や事故が起きた際に、お客様への被害を最小限にとどめるとともに、お客様の不安感をいち早く取り

除くためには、事件、事故の状況に応じたお客様への適切な情報提供、お客様からの問い合わせに対する適切な対応、お客様からの情報提供に対する適切な対応が重要だと考えています。緊急時の情報公開の基準をあらかじめ定めておくなど、お客様に適時、適切な情報を提供し、お客様からの問い合わせに的確に回答できる体制を整備するとともに、お客様からの情報を具体的対応や原因究明に活用する体制を整備することに取り組むこととしています。

協働の着眼点〔業態別〕を見る

協働の着眼点〔業態別〕の意義

- ・ 食品事業者が自らの取組を向上させていくこと
- ・ 食品事業者が他の業態の事業者の取組を理解すること
- ・ 自らの取組を取引先や関係者に効果的に伝えること
- ・ 投資家や金融機関などの関係者が食品事業者の取組を理解すること



などの目的のために活用できる協働の着眼点（食品事業者の行動のポイント）です。

協働の着眼点〔業態別〕の構成

3業態のバージョン（【製造版】、【卸売版】、【小売版】）により構成されます。それぞれの協働の着眼点は、大項目、その下の中項目、さらにその下の小項目の樹形図で示されます。

また、中項目または小項目についての具体例を付記します。

＜大項目＞	＜中項目＞	＜小項目＞	＜具体例＞
食品事業者の取組の「見える化」に向けて共有され	個々の食品事業者における取組項目の	中項目を実施するためのより具体的な取組項目の	具体例は、中項目または小項目の具体的実践方法を、例で示したものです。 中項目、小項目を実践する方法としては、さまざまなものが考えられ、それぞれ

るポイントです。	ポイントです。	ポイントです。	の食品事業者の特徴や社内体制等の違いにより具体的な方法は異なってきます。小項目の内容を実際に行う際に、どのような方法があるのかという参考としてご覧ください。具体例については、今後も充実を図ります。 将来的には、食品事業者が自らの取組の高度化を図っていく際の参考情報をストックする役割を担います。
----------	---------	---------	---

樹形図では、大項目、中項目、小項目までを、関連する項目ごとにまとめて示しています。

詳細版では、さらに具体例を付記しています。まずは樹形図からご覧ください。

食への信頼向上のための製造業者の着眼点

1.【お客様(1)を基点とする企業姿勢の明確化】

お客様に安全かつ適切な食品(2~4)を提供(6)するため、お客様を基点として考える企業姿勢を明確にしている

(1)【経営者の姿勢】

経営者が、お客様を基点とする基本的考え方に基づいて、安全かつ適切な食品を提供する責任を認識しており、その姿勢を社内外に示している

(2)【基本方針(12)の保持】

お客様を基点とする基本的考え方により、安全かつ適切な食品を提供するとともに、お客様に食品事業者の取組を伝える取組を行うことを、基本方針として掲げている

(3)【社内の連携体制の確立】

自社内の調達から販売に至るまでの全てのプロセスにおいて、安全かつ適切な食品をお客様に提供するための情報共有や連携体制を整備している

2.【コンプライアンス(9)の徹底】

コンプライアンスを徹底している

(1)【基本方針の保持】

コンプライアンスを重視することを基本方針として掲げている

法令遵守に真摯に取り組む方針を示している
社会的要請に真摯に対応する方針を示している

(2)【遵守事項の明確化のための体制整備】

守なければならない法令(10)、基準(11)(業界基準や自社基準を含む)を明確化するための体制を整備している

遵守しなければならない法令、基準(食品衛生、食品表示、広告宣伝、公正取引、労務管理等に関するもの)を明確化している
明確化した法令・基準について随時、適切に更新している
責任者を明確にして、遵守事項の管理、遵守の確認を行っている

(3)【従業員教育】

従業員のコンプライアンス意識を高める活動を行っている

3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(16)整備】

安全かつ適切な食品の提供に全社で取り組むために、体制を整備する

(1)【方針及び業務ルール(13)の策定】

安全かつ適切な食品を提供するための方針及び業務ルールを策定し、これを随時、適切に更新している

企業理念・方針の中に、安全かつ適切な食品の提供に取り組む姿勢を盛り込んでいる
安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを定めている
食品の安全性、適切性に関する新しい情報を常に収集している
継続的に業務ルールの点検・見直し・改善を行っている

(2)【方針の社内周知(14)及び業務ルールの教育(18)体制の整備】

安全かつ適切な食品を提供するための方針を社内に周知し、業務ルールの教育体制を整備している

安全かつ適切な食品の提供のための方針を従業員に周知徹底している
安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを従業員に教育する体制(部署・責任者等の明確化を含む)を整備している

(3)【業務の適切な実施をチェックする体制の整備】

安全かつ適切な食品を提供するための方針に従い、業務ルールに基づき業務が正しく実施されていることをチェックする体制を整備している

業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、日常的に確認を行っている
業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、担当部門外(自社の別部門又は第三者機関)が監査を行っている

(4)【方針及び社内体制の社外への公開(15)】

安全かつ適切な食品を提供するための方針及び社内体制を、社外に公開している

(5)【危害要因(22)の分析(23)と管理(24)方法の適定】

食品による危害(21)が発生しないよう、調達から販売までの過程における危害要因の洗い出し及び分析を行い、その管理方法を決めている

食品の安全に関わる危害要因を文書化している
オペレーションを工程図にし、現場の状態と合っているか確認し最新化している
原材料等の調達から食品の製造、販売までにおける危害要因を洗い出し、分析し、管理方法を定めている
危害要因の洗い出し、分析内容、管理方法の妥当性の検証を行い、見直しを行っている
危害要因の管理方法を業務ルールに反映している

4.【調達における取組】

安全かつ適切な食品等を調達するための取組を行う

(1)【調達先の適定】

調達する食品、原材料又は包装資材(以下「調達物資(25)」という)の適切な調達先を評価し、適定している

(2)【調達物資の安全性・適切性の確認】

調達物資が安全かつ適切なものであることを確認している

調達物資に関する要求事項(規格)または受け入れ基準を定めている
調達物資の受入時に検査を行っている

(3)【調達物資の保管(32)・管理(33)】

調達した食品の品質(5)を維持するための適切な保管・管理を行っている

調達物資に応じた条件下で保管・管理している
調達物資の適切な保管・管理を行うために、適切な施設又は設備を備え、管理している
調達した原材料の使用期限を設定し、管理している

(1)【製造工程の管理】

衛生的(20)かつ適切な工程により食品の製造を行っている

食品製造用の設備・器具の食品接触面を清潔に保っている
食品製造で使用する水は飲用適(29)であり、安全な方法で処理、維持管理している
食品に応じた加熱、冷却、乾燥、包装などを適切な条件下で行っている
異物混入の防止、異物の検出と除去に取り組んでいる
微生物やアレルギー誘起物質(30)の交差汚染(31)を防ぐ対策を設けている
製造工程中の食品の品質・衛生検査を行っている

(2)【適切な表示の実施】

製造した食品への適切な表示を行っている

食品の適切な賞味期限または消費期限を設定している
原材料の情報と製造した食品の情報のリンクを適切に行っている
容器包装資材への印字を適切に行うよう、製造した食品及び印刷機の管理を行っている

(3)【食品の保管・管理】

製造した食品の品質を維持し取引先に提供するために、適切な保管・管理を行っている

食品に応じた温度・湿度等の条件下で保管・管理している
出荷前に食品の品質・衛生検査を行っている
ロットの誤混入が起こらないよう食品を取り扱っている

5.【製造(26)における取組】

安全かつ適切な食品を製造するための取組を行う

(4)【従業員の衛生(19)管理】

工場において、従業員の衛生管理を行っている

健康状態が適切でない従業員が、工場内に立ち入らない対策をとっている
従業員個人の衛生状態が維持されるよう、工場での衛生管理を行っている
工場での食品汚染を招きかねない行為を明確に禁止している
工場への訪問者は、従業員と同等の個人衛生規定を守らなければ入場できないよう取り決めている

(5)【施設・設備の設置】

衛生的かつ適切な工程となるよう、適切な施設・設備を設置している

施設の立地(土壌、水質、空気)が重大な汚染に曝されていないことを確認している
施設の内部構造及び窓やドア等の付属品を、耐久性に優れ、メンテナンスがしやすく、必要な場合には消毒可能なものとしている
工場内に換気設備を設置している
衛生的な作業に十分な照明設備を設置している
食品製造に使用する設備は、衛生的な取り扱いに適したものを選定し、配置している
施設・設備及び器具のメンテナンスのための用具を設置している

(6)【施設・設備の管理】

衛生的かつ適切な工程となるよう、施設・設備の適切な管理を行っている

有害小動物(鼠、昆虫等)の駆除、侵入防止を行っている
有害小動物の駆除やクリーニング用等の薬剤について、適切な保管及び使用用途の管理を行っている
食品の汚染が起こらないように排水及び廃棄物の処理を行っている
施設・設備のメンテナンス及びサニテーション(28)の検証を行っている

6.【販売(7)における取組】

安全かつ適切な食品を取引先に販売するための取組を行う

(1)【取引先の適定】

取引先の評価を行い、適切な取引先を選定している

(2)【管理条件の設定】

食品に応じた輸送・保管時の管理条件を、取引先と取り決めている

社内に関するコミュニケーション

7.【持続性のある関係(34)のための体制整備】

安全かつ適切な食品を安定的に提供しているため、取引先(36)との持続性のある関係のための体制を整備する

(1)【公正な取引のためのルールの策定】

取引先との取引条件の設定や契約等に関して公正な取引をするためのルールを設定している

(2)【公正な取引のためのルールの社内周知及び教育体制の整備】

公正な取引のためのルールを社内に周知するとともに、当該ルールに関する教育体制を整備している

(3)【公正な取引のチェック体制】

取引先と公正な取引が行われていることをチェックする体制がある

(4)【公正な取引のためのルールの社外への公開】

取引先と公正な取引が行われていることを社外へ公開している

(5)【取引先との円滑な情報共有ができる仕組み(17)の構築】

取引先と円滑な情報共有ができる仕組みを構築している

公正な取引のためのルールを社内に周知徹底している
公正な取引のためのルールを特に必要な従業員に教育する体制を整備している
公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている
公正な取引のためのルールの点検・改善がなされている

取引先との意見交換ができるよう窓口担当を設置している
取引先の意見について社内の伝達ルートや共有方法が定められている
取引先と、より効果的な情報提供を行うための場を設けている

取引先と適正な契約が結ばれている
取引に際し、契約の内容を文書で双方が取り交わしている
取引に関する解決すべき問題点や改善点を相互で議論し、意思疎通を図り、問題解決をしている

お客様に提供する食品に関する情報を取引先と共有している
食品のトレースに必要な情報を取引先と互いに整理し、必要な場合に共有できるようにしている
食品の一貫したロット管理を取引先と行っている
取引先への情報伝達スピードと正確性を向上させるための取組を進めている

取引先と協働して、商品開発、サービス提供を行っている
取引先と協働した業務の改善・効率化に取り組んでいる

8.【取引先との公正な取引(35)】

取引先と持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、公正な取引を行う

(1)【公正な取引のためのルールに沿った取引】

持続可能な関係構築を意識して、取引先と公正な取引のためのルールに沿った取引を行っている

(1)【商品(8)等についての情報共有】

お客様に正確な情報提供ができるように、取引先と商品等に関する情報を共有している

(2)【取引先との協働の取組】

取引先との間で協働の取組を進めている

9.【取引先との情報共有、協働の取組】

お客様からの信頼を得るための、取引先との情報共有や協働した取組を実施する

10.【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】

お客様とのコミュニケーションのための体制を整備する

(1)【方針及び業務ルールの策定】

お客様とのコミュニケーションを重視する方針及び業務ルールを定めている

(2)【方針の社内周知及び業務ルールの教育体制の整備】

お客様とのコミュニケーションを重視する方針を社内に周知している

(3)【お客様からの情報の収集、対応、管理体制の整備】

お客様からの意見を活かす体制を整備している

(4)【お客様への情報提供体制の整備】

お客様に対して情報を提供(発信(37)を含む)するための体制を整備している

企業理念の中に、お客様とのコミュニケーションを重視する姿勢を盛り込んでいる
お客様とのコミュニケーションを重視する業務ルールを定めている

お客様とのコミュニケーションに関して従業員に教育する体制を整えている
お客様とのコミュニケーションに関して、新しい情報を収集し、工夫している
お客様とのコミュニケーションに関して責任者を明確化している

お客様からの問い合わせや情報提供を受けるための体制として、窓口を設置している
お客様対応部署と関連部署が連携して対応する体制を整えている
お客様の意見を経営に活かす体制を整えている
お客様から収集した個人情報の保護措置をとっている

お客様に情報提供する部署・責任者が明確にされている
お客様に提供する情報の正確性、わかりやすさをチェックする体制がある

お客様から情報を受け取る手段を整備し、お客様に選択肢として提供している
お客様への働きかけにより、お客様からの意見を積極的に収集している
お客様以外から幅広く情報や要望を収集している

お客様から寄せられた情報を集約して管理している
お客様から寄せられた情報を分類・分析している
お客様から寄せられた情報を全社的に共有し、必要な情報を関連先まで伝達している

お客様からの問い合わせに対して、正確な情報を返答している
お客様からのクレームに適切に対応している
お客様からの意見を商品・サービスの改善につなげている

11.【お客様からの情報の収集(38)、対応、管理】

クレームを含むお客様からの情報を収集し、対応及び管理する

(1)【お客様からの情報収集の仕組みの整備】

お客様から情報を収集する仕組み(店頭での投票箱、書簡、電話、メールアドレス、ホームページ等)を整備している

(2)【お客様からの情報の管理】

お客様から収集した情報を管理している

(3)【お客様の要望に対する適時、適切な対応】

お客様からの要望に対し、適時、適切な対応を行っている

12.【お客様への情報提供(39)】

お客様に提供する食品に関する情報を提供する

(1)【効果的な情報提供】

お客様に伝えたい情報が届くように、お客様が入手しやすい手段による効果的な情報提供を行っている

(2)【正確でわかりやすい内容の情報提供】

お客様が情報を理解しやすいように、適切な情報量で、正確でわかりやすい内容の情報提供を行っている

伝えたい情報について、商品パッケージ及び販促資材等により情報提供している
パッケージや販促資材によるもの以外に適切な仕組みを用いて効果的に情報を提供している

法令に基づき商品情報の提供をしている
お客様のニーズに対応した商品情報を、わかりやすく提供している
メリット情報だけでなく、デメリット情報についても、必要に応じてお客様に対して情報を提供している
安全かつ適切な食品を提供するための取組に関する情報を提供している

13.【食育(40)の推進】

お客様の食に密接にかかわる企業として、食育活動を推進する

(1)【食品事業者としての食育の重要性の認識と実施】

食品事業者として食育の重要性を認識し、行っている

(2)【食に関する幅広い情報等の提供】

お客様の食に関する知識・興味を高めるために、食に関する幅広い情報と、食について考える場を提供している

お客様サービス向上のため、従業員が食育に関する知識を深める場を設けている
食育を取り入れた商品開発、サービス提供をしている

食に関するテーマについて、幅広い情報を提供している
お客様とともに、食について考える場を設けている
他業態などとの協働による食育推進活動をしている

14.【緊急時(41)を想定した自社体制の整備】

緊急時(事件・事故発生時)に、迅速に対応する自社内の体制を整備する

(1)【緊急時の体制の整備】

緊急時の対応が円滑かつ適切に行えるよう、あらかじめ体制を整備している

(2)【判断基準、対応ルール、手順の設定(考え方の整理)】

緊急時に迅速に対応するため、事件性のある食品汚染も想定して判断基準、対応ルール、手順をあらかじめ定めている

(3)【緊急時収束後の体制・取組の見直し】

緊急時対応の経験を踏まえて、自社における体制・取組の見直しを行っている

緊急時における社内の各部門の責任、役割があらかじめ定められている
緊急時において関連する情報を迅速に収集する体制を整備している
緊急時に関連する情報を、関係部門に迅速に伝達する体制を整備している
原因究明が迅速にできるよう、あらかじめ記録を管理している

15.【緊急時の自社と取引先との協力体制の整備】

緊急時(事件・事故発生時)に、取引先と協力を体制を整備する

(1)【緊急時対応についての認識の共有】

緊急時に対応をスムーズに行えるよう、取引先との協力について認識を共有している

(2)【緊急時の具体的対応手順の整備】

取引先と協力して行う緊急時の具体的手順についてあらかじめ定めている

(3)【緊急時収束後の協力体制・取組の見直し】

緊急時対応の経験を踏まえて、取引先との協力体制・取組の見直しを行っている

事件・事故等に迅速に対応するため、取引先と共同の取組ができる体制を整備している
緊急時対応中における情報交換が適時、的確にできるための連絡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】

緊急時(事件・事故発生時)に、お客様とのコミュニケーションを適切に行う体制を整備する

(1)【緊急時のお客様への適時、適切な情報提供】

緊急時にお客様に適時、適切な情報を提供する体制を整備している

(2)【緊急時のお客様対応や情報収集】

緊急時にお客様からの問い合わせに的確に回答できる体制を整備するとともに、お客様からの情報の具体的な対応や原因究明に活用する体制を整備している

緊急時の情報の公開についての基準を定めている
緊急時の情報提供の具体的方法について定めている

緊急時に、お客様からの問い合わせ窓口を設置することになっている
緊急時に、お客様からの情報も具体的な対応や原因究明に活用することになっている

協働の着眼点〔業態別〕【製造版】

2009.01.30 FCP事務局

大項目		中項目	小項目	具体例
	1. 【お客様(※1)を基点とする企業姿勢の明確化】 お客様に安全かつ適切な食品(※2～4)を提供(※6)するため、お客様を基点として考える企業姿勢を明確にしている	(1)【経営者の姿勢】 経営者が、お客様を基点とする基本的考え方に基づいて、安全かつ適切な食品を提供する責任を認識しており、その姿勢を社内外に示している		・経営理念について、ホームページ、CSR報告書などに明記し、社内外に示している
		(2)【基本方針(※12)の保持】 お客様を基点とする基本的考え方により、安全かつ適切な食品を提供するとともに、お客様に食品事業者の取組を伝える取組を行うことを、基本方針として掲げている		
		(3)【社内の連携体制の確立】 自社内の調達から販売に至るまでの全てのプロセスにおいて、安全かつ適切な食品をお客様に提供するための情報共有や連携体制を整備している		
	2. 【コンプライアンス(※9)の徹底】 コンプライアンスを徹底している	(1)【基本方針の保持】 コンプライアンスを重視することを基本方針として掲げている	①法令遵守に真摯に取り組む方針を示している ②社会的要請に真摯に対応する方針を示している	・環境を重視する企業などとの取引を積極的に行っている ・廃棄物削減、使用エネルギー削減、代替エネルギー利用促進などの方針、環境投資に関する方針を策定している ・環境配慮や地域貢献について、相互理解の上で取引を行っている (具体例:容器回収の取組等) ・品質、表示、納期などを定める取引条件を標準文書化して、担当が単独で判断をしないようにしている
		(2)【遵守事項の明確化のための体制整備】 守らなければならない法令(※10)、基準(※11)(業界基準や自社基準を含む)を明確化するための体制を整備している	①遵守しなければならない法令、基準(食品衛生、食品表示、広告宣伝、公正取引、労務管理等)に関するものを明確化している ②明確化した法令・基準について随時、適切に更新している ③責任者を明確にして、遵守事項の管理、遵守の確認を行っている	・コンプライアンス経営推進のため、コンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス計画を定めている ・品質保証部門や監査部門を事業部門や商品開発部門などから独立させ、公正な判断ができるようにしている ・関連部門の連絡体制を強化するために、品質保証部門の人員や機能を強化している ・コンプライアンスの実施状況を社内で監査している ・自社の従業員の対応や契約不履行などコンプライアンスに関する申し出を取引先から受け入れられるよう、内部通報制度として取引先も利用できるコンプライアンス相談窓口を設けている
		(3)【従業員教育】 従業員のコンプライアンス意識を高める活動を行っている		・コンプライアンスに関するハンドブックを作成、配布している ・観点としては、食品衛生法やJAS法等の諸法令の遵守、公私混同の禁止、公正で透明な企業活動等がある
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(※16)整備】 安全かつ適切な食品の提供に全社で取り組むために、体制を整備する	(1)【方針及び業務ルール(※13)の策定】 安全かつ適切な食品を提供するための方針及び業務ルールを策定し、これを随時、適切に更新している	①企業理念・方針の中に、安全かつ適切な食品の提供に取り組む姿勢を盛り込んでいる ②安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを定めている	・以下の業務に関し、ルールや基準を定めている ・原材料・包装資材の入手 ・原材料・包装資材の保管・管理 ・食品製造 ・自社食品の自社内保管・管理 ・施設のメンテナンス ・従業員の衛生管理 ・廃棄物処理 ・事故発生時の対応 ・改善すべき課題、お客様からの意見や要望などの情報共有化を行っている
		(2)【方針の社内周知(※14)及び業務ルールの教育(※18)体制の整備】 安全かつ適切な食品を提供するための方針を社内周知し、業務ルールの教育体制を整備している	③食品の安全性、適切性に関する新しい情報を常に収集している ④継続的に業務ルールの点検・見直し・改善を行っている	・法令改正時や事件・事故発生時など、社会情勢とのずれが生じないように、必要に応じルールや基準を見直す責任者を明確にしている
			①安全かつ適切な食品の提供のための方針を従業員に周知徹底している	・行動規範、衛生管理の原則などを会議や朝礼で唱和している ・各部署で方針を掲示している ・ハンドブックを配布し、従業員に携帯させている ・衛生や品質管理に関するトピックスを現場の掲示板に掲載し、従業員の意識向上を図っている ・品質保証に関わる意思決定機関として、品質保証委員会を設置し、安全性に関する従業員の意識向上の活動を行っている ・自社の企業理念に関する勉強会を行っている
			②安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを従業員に教育する体制(部署・責任者等の明確化を含む)を整備している	・所定のマニュアルや手順書に従った業務を実施できるように、以下の手法により、研修や教育を行っている ・OJT(※3) ・e-ラーニング、社内セミナー ・社外セミナー ・取引先の工場見学 ・OFFJT(※4)としては、工場別、職位別、職種別など、従業員個人に合わせた研修を行っている(新入社員研修など) ・企業理念、行動規範、コンプライアンス、社内規格、基準、5S(※6)、食品衛生7S(※7)、薬物管理の研修を行っている ・社外事業者のセミナーを開催し、衛生管理の知識や考え方を従業員に教育している ・GMP基準(※10)や実践ガイドラインを策定して、配置転換や採用時に合わせた衛生教育を行っている ・教育訓練(※2)実施後に従業員の作業状況の評価を行い、その結果を教育プログラムの内容に反映している
		(3)【業務の適切な実施をチェックする体制の整備】 安全かつ適切な食品を提供するための方針に従い、業務ルールに基づき業務が正しく実施されていることをチェックする体制を整備している	①業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、日常的に確認を行っている	・従業員自身による作業のセルフチェックを行っている ・チェックリストに基づいて、検査担当者が作業の検査を行っている ・検査が正しく行われているかを確認するため、検査記録の確認を行っている ・微生物制御や賞味期限の安全係数について、業務ルールに基づいて業務が行われているか検証を行っている
			②業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、担当部門外(自社内の別部門又は第三者機関)が監査を行っている	・品質保証に関わる意思決定機関として品質保証委員会を設置し、全社的に品質保証に関する取組の活動状況の確認を行っている ・内部監査部や品質管理部が中心となって抜き打ちで自社独自の内部監査を行っている ・外部検査・監査機関による、ISOのシステム監査を行っている ・納入先による納入先企業独自の監査を定期的に行っている
			(4)【方針及び社内体制の社外への公開(※15)】 安全かつ適切な食品を提供するための方針及び社内体制を、社外に公開している	・ホームページ、会社案内、CSR(※8)レポート(社会環境報告書含む)において、以下の内容を公開している ・食品の安全・安心への取組 ・品質保証への取組の考え方 ・食品の安全管理体制 ・食品の原料、プロセス、流通形態を考慮し、危害要因になり得るものを洗い出している
		(5)【危害要因(※22)の分析(※23)と管理(※24)方法の選定】 食品による危害(※21)が発生しないよう、調達から販売までの過程における危害要因の洗い出し及び分析を行い、その管理方法を決めている	①食品の安全に関わる危害要因を文書化している ②オペレーションを工程図にし、現場の状態と合っているか確認し最新化している ③原材料等の調達から食品の製造、販売までにおける危害要因を洗い出し、分析し、管理方法を定めている	・品質保証委員会が中心になり、工程における危害要因の洗い出しを行っている ・(製造を委託している場合)委託先より、食品製造の危害要因に関する文書入手している ・危害要因の危害の大きさと発生確率を評価し、危害の発生を防止する必要がある危害要因を選定し、対策実施の優先順位を設定している ・HACCP(※15)の手法により重要管理点(CCP)を特定し、その許容限界を定め、管理する手段を確立している ・金属探知機で金属片を検出し金属片が入っている食品を取り除いている ・加熱殺菌によりサルモネラ菌を死滅させている ・以下の内容の記録を行っている ・危害要因分析による危害要因の洗い出し ・危害要因の危害の大きさと発生確率の評価 ・管理する危害要因・重要管理点の選定 ・重要管理点のモニタリング活動 ・検証の手順と結果
			④危害要因の洗い出し、分析内容、管理方法の妥当性の検証を行い、見直しを行っている	・新しい製造工程の採用にあたって、食品接触面の洗浄・消毒の有効性を検証し、有効性が確認された上で製造工程の採用を決定している ・既存製造工程において、定期的に食品接触面の洗浄・消毒の有効性を検証している ・加熱殺菌温度、加熱時間、サルモネラ菌の残存数を検査し、管理方法が適切であることを検証している
			⑤危害要因の管理方法を業務ルールに反映している	
	4. 【調達における取組】 安全かつ適切な食品等を調達するための取組を行う	(1)【調達先の選定】 調達する食品、原材料又は包装資材(以下「調達物資(※25)」という)の適切な調達先を評価し、選定している		・規格書、証明書等や調達先の衛生管理体制に関して選定基準を定め、調達先を選定している ・新規に調達先を採用する際の審査手続きとして、工場の視察・審査、与信調査を行っている ・調達先に対して、ISO9000シリーズ、14000シリーズ、22000、HACCP、自社の独自規格など様々な規格類に基づくマネジメントシステムの導入を推奨している ・調達先に対して、第三者の分析機関などによる商品分析、マネジメントシステムなどの認証機関による監査を推奨している
		(2)【調達物資の安全性・適切性の確認】 調達物資が安全かつ適切なものであることを確認している	①調達物資に関する要求事項(規格)または受け入れ基準を定めている	・使用原材料を登録とし、新規に採用する際には審査手続きを行っている ・規格書で品質規格を確認している
			②調達物資の受入時に検査を行っている	・基準に基づく以下の受け入れ検査を行っている ・品名、外装、期限表示を確認 ・見本サンプルとの照合 ・官能検査、分析検査 ・目視で異常が無いことを確認 ・原材料の異物検査・除去を調達先で行えない場合は自社で行っている ・包装資材について以下の取組を行っている ・原材料の一つとしての衛生的な取り扱い ・規格書による品質規格の確認 ・ビンホールや割れへの耐性の確認 ・包装資材完全性検査
		(3)【調達物資の保管(※32)・管理(※33)】 調達した食品の品質(※5)を維持するための適切な保管・管理を行っている	①調達物資に応じた条件下で保管・管理している ②調達物資の適切な保管・管理を行うために、適切な施設又は設備を備え、管理している ③調達した原材料の使用期限を設定し、管理している	・常温品、冷蔵品、冷凍品に対して決められた温度範囲内で保存・管理している ・吸湿しやすい原材料は温度・湿度が制御された保管庫で保管している ・原材料の産地や銘柄ごとに整理区分して保管している ・原材料・包装資材はメンテナンスされた衛生的な保管場所で保管している ・交差汚染を起こさないよう、原材料の種類ごとに保管場所を決めている
	5. 【製造(※26)における取組】 安全かつ適切な食品を製造するための取組を行う	(1)【製造工程の管理】 衛生的(※20)かつ適切な工程により食品の製造を行っている	①食品製造用の設備・器具の食品接触面を清潔に保っている ②食品製造で使用する水は飲用適(※29)であり、安全な方法で処理、維持管理している	・効果が検証された方法で洗浄・殺菌法を行っている ・ふき取り検査により洗浄・殺菌法の効果を定期的に測定している ・工場内の配管、貯水設備について、定期的に検査を行い、水道法の水質基準に適合した水を供給するよう維持している ・食品に直接接触する可能性のある蒸気や水も、飲用水と同等の衛生レベルの水を使用している ・食品の品質に関わる水について、定期的に水質成分を検査し、モニタリングしている
			③食品に応じた加熱、冷却、乾燥、包装などを適切な条件下で行っている ④異物混入の防止、異物の検出と除去に取り組んでいる	・殺菌効果を検証した食品の中心温度と加熱時間により加熱している ・加熱後に急速な予備冷却で残存微生物の増殖を抑制している ・真空包装、窒素置換包装により品質劣化を抑制している ・防塵衣やヘアネットを着用して毛髪の落下を防いでいる ・前室を設け、製造室入室前に、手洗いやロールがけ、エアシャワーにより、製造室への異物の持込を防止している ・原材料の包装の外側の付着物を使用前にふき取っている ・静電気除去装置により包装容器に微細ゴミが付着するのを防止している ・金属探知機やX線装置で異物を検出している ・ろ過やふるい、マグネットで異物を排除している

協働の着眼点〔業態別〕【製造版】

2009.01.30 FCP事務局

	大項目	中項目	小項目	具体例	
			⑤微生物やアレルギー誘起物質(※30)の交差汚染(※31)を防ぐ対策を設けている	・微生物の二次汚染を防ぐため、衛生レベルが異なる原材料・加工で調理器具を区別している ・同じラインで複数の食品製造を行う場合、アレルギー誘起物質含量が少ない物から多い物に切り替えている ・アレルギー誘起物質が残存しない洗浄方法を検討し、機械・装置を洗浄している	
			⑥製造工程中の食品の品質・衛生検査を行っている	・製造工程中の食品を抜き取り、粘度、pH、塩分濃度などの物性測定ならびに微生物検査を行っている ・工程中の水分値を簡易測定法でチェックしている ・保存試験(または虐待試験)の結果に基づいて消費期限、賞味期限、品質保証期限を設定している	
		(2)【適切な表示の実施】 製造した食品への適切な表示を行っている	①食品の適切な賞味期限または消費期限を設定している		
		②原材料の情報と製造した食品の情報のリンクを適切に行っている			
		③容器包装資材への印字を適切に行うよう、製造した食品及び印刷機の管理を行っている			
		(3)【食品の保管・管理】 製造した食品の品質を維持し取引先に提供するために、適切な保管・管理を行っている	①食品に応じた温度・湿度等の条件下で保管・管理している	・常温品、冷蔵品、冷凍品別に温度管理して保管している ・食品ごとに区分・管理がなされた保管場所で保管している	
		②出荷前に食品の品質・衛生検査を行っている	・ロットごとに商品を抜きとり、微生物検査や品質検査、官能検査を行っている		
		③ロットの誤混入が起こらないよう食品を取り扱っている	・誤出荷を防止するために、不合格品に目印を付けて商品と隔離している		
		(4)【従業員の衛生(※19)管理】 工場において、従業員の衛生管理を行っている	①健康状態が適切でない従業員が、工場内に立ち入らない対策をとっている	・従業員の健康状態を毎日チェックして、下痢、発熱、咳、化膿創が見られる従業員は製造作業に従事させないように定めている ・定期的な健康診断と検便検査を行っている ・従業員に配布している衛生管理マニュアルに、報告すべき健康状態の一覧を明記している	
		②従業員個人の衛生状態が維持されるよう、工場での衛生管理を行っている	・石鹸液とアルコールを用いた手洗いの手順を定めている ・清浄区域に立ち入るときは手洗いを課している ・身だしなみを正しく整え、手や手袋で顔、口、髪のを触らないように指導している ・手洗い設備を備えた更衣室とトイレを設置している		
③工場での食品汚染を招きかねない行為を明確に禁止している	・食品製造場所と区切られた喫煙場所を設置している ・時計や装飾品を含め個人の所有物は製造現場に持ち込まないよう取り決めている ・衛生管理マニュアルに、喫煙、ガム、咳、指輪や時計などの装飾などの行為を禁止することを明記している				
④工場への訪問者は、従業員と同等の個人衛生規定を守らなければ入場できないよう取り決めている	・訪問者が製造施設へ立ち入る際には従業員と同等の個人衛生規定を適用し、衛生規定を守らない訪問者は施設から退出させることを、衛生管理マニュアルに明記している				
(5)【施設・設備の設置】 衛生的かつ適切な工程となるよう、適切な施設・設備を設置している	①施設の立地(土壌、水質、空気)が重大な汚染に曝されていないことを確認している				
②施設の内部構造及び窓やドア等の付属品を、耐久性に優れ、メンテナンスがしやすく、必要な場合には消毒可能なものになっている	・製造機械周囲のスペースを十分に確保して、日常的な洗浄作業がしやすいように配置している ・原材料等を床に直置きせずに整理して置けるよう、パレットや棚を整備している ・汚水を速やかに排水できるような設計にしている				
③工場内に換気設備を設置している	・清浄区域から汚染区域へ空気が流入するように空気の流れを制御している				
④衛生的な作業に十分な照明設備を設置している	・作業に適した照度と光度を有して、埃が溜まり難い構造の照明を設置している				
⑤食品製造に使用する設備は、衛生的な取り扱いに適したものを選定し、配置している	・排水溝は洗浄作業が容易な構造に設計している ・製造作業現場のドライ化の取組を進めている ・洗浄しやすい製造機械を選定している ・ねじの取り外しが少なく、分解洗浄が容易な機械を選定している				
⑥施設・設備及び器具のメンテナンスのための用具を設置している	・ブラシなどの洗浄器具や高圧洗浄装置など装置洗浄に適した設備を備えている				
(6)【施設・設備の管理】 衛生的かつ適切な工程となるよう、施設・設備の適切な管理を行っている	①有害小動物(鼠、昆虫等)の駆除、侵入防止を行っている	・配管に鼠や昆虫の侵入を防ぐ金網やトラップを設けている ・工場内入り口を二重扉にして、昆虫類の侵入を防いでいる ・工場内は昆虫の誘起波長をカットした照明器具を使用している ・定期的に外部業者に昆虫類、鼠の生息状況のモニタリングを依頼している ・有害小動物の進入や発生が認められた場合は、適切な薬剤使用や捕獲により駆逐している ・洗浄剤・殺菌剤や分析検査試薬は施設管理して、使用記録をつけ、使用書に従った正しい使い方をしている ・薬剤などは、製造作業場内では保管しないよう取り決めている ・廃棄物は食品製造現場から隔離した場所で管理している			
②有害小動物の駆除やクリーニング用等の薬剤について、適切な保管及び使用用途の管理を行っている					
③食品の汚染が起こらないように排水及び廃棄物の処理を行っている					
④施設・設備のメンテナンス及びサニテーション(※28)の検証を行っている	・製造機器や計測機器は正常に作動するよう保守点検管理しており、精度管理と使用方法を標準化している ・施設設備に合わせて、洗浄・殺菌剤、洗浄器具、洗浄方法を選択している ・計測機器の保守点検を定期的に実施して精度管理を行っている ・検査機器の動作確認(標準試料による検定等)を行っている ・製造機械装置のふき取り検査やATP測定(※9)検査を実施して、洗浄作業の適切性をモニタリングしている ・作業前に装置の動作確認をしている				
6.【販売(※7)における取組】 安全かつ適切な食品を取引先に販売するための取組を行う	(1)【取引先の選定】 取引先の評価を行い、適切な取引先を選定している		・温度帯別に確実な温度管理をしている取引先を選定している ・取引先の品質管理、コンプライアンスなどを監査している ・物流・店舗で食品が適切に管理されているか確認している ・取引先のチェックを担当者ではなく、別の者が独立して公正な目で行えるようにしている ・レベルアップが必要な取引先に対しては課題として相手先の経営者に伝えている ・取引先を対象とした研修を実施し、取引先の社員を法令、衛生管理、コンプライアンスなどの研修に招いている		
	(2)【管理条件の設定】 食品に応じた輸送・保管時の管理条件を、取引先と取り決めている				
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(※34)のための体制整備】 安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備する	(1)【公正な取引のためのルール の策定】 取引先との取引条件の設定や契約等に関して公正な取引をするためのルールを設定している		・関係公正化に関連する以下の事項を、社内ルールに盛り込んでいる ・独占禁止法や下請法の遵守 ・公私混同禁止 ・利益相反の禁止 ・会社間および協力会社や下請業者との節度ある交際 ・購買管理規程などの社内規程に基づき、以下の項目について取引先の審査を行い、審査を通った企業とのみ取引をするよう定めている ・与信 ・品質管理体制 ・商品情報管理体制(原材料のトレース体制を含む) ・納期 ・担当部門の対応 ・緊急時連絡体制 ・クレーム対応体制 ・経営者の資質 ・以下の観点で取引先の経営状況、組織運営状況の把握を行っている ・組織(※11)のあり方 ・組織運営 ・経営品質を含む相互監査・第三者監査	
		(2)【公正な取引のためのルールの社内周知及び教育体制の整備】 公正な取引のためのルールを社内に周知するとともに、当該ルールに関する教育体制を整備している	①公正な取引のためのルールを社内に周知徹底している ②公正な取引のためのルールを特に必要な従業員に教育する体制を整備している	・従業員へのカード配布、事務所内でのポスター掲示、「行動規範」「行動規範事例集」を作成し、全従業員に配布している	
		(3)【公正な取引のチェック体制】 取引先と公正な取引が行われていることをチェックする体制がある	①公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている ②公正な取引のためのルールの点検・改善がなされている	・経営層をメンバーとする品質保証委員会を設置している ・購買、工場、物流、販売で定期的に実施する品質保証に関する合同会議において、公正な取引の観点でもルールの点検・改善を行っている ・ホームページや冊子において、取引に関する理念や方針を公表している	
		(4)【公正な取引のためのルールの社外への公開】 取引先と公正な取引が行われていることを社外へ公開している			
		(5)【取引先との円滑な情報共有ができる仕組み(※17)の構築】 取引先と円滑な情報共有ができる仕組みを構築している	①取引先との意見交換ができるよう窓口担当を設置している ②取引先の意見について社内の伝達ルートや共有方法が定められている ③取引先と、より効果的な情報共有を行うための場を設けている	・情報の共有化及びリスク削減を目的とした、調達部門、品質保証部門、生産工場の担当者、調達元による会議を実施している (会議テーマ例:①原材料受け入れ基準の明確化、②検査の体制(仕組み)理解) ・ノウハウ確立のための連絡会議を実施している (会議テーマ例①品質保証における課題共有化、②改善についての計画立案、実行状況、改善状況の把握の情報共有) ・必要に応じて、情報共有を目的とした取引先からの検査・監査等を受け入れ、迅速・真摯な回答に努めている	
		8.【取引先との公正な取引(※35)】 取引先と持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、公正な取引を行う	(1)【公正な取引のためのルールに沿った取引】 持続可能な関係構築を意識して、取引先と公正な取引のためのルールに沿った取引を行っている	①取引先と適正な契約が結ばれている ②取引に際し、契約の内容を文書で双方が取り交わしている ③取引に関する解決すべき問題点や改善点を相互で議論し、意思疎通を図り、問題解決をしている	・長期的関係を前提とした購買方針の策定をしている(スポット買いよりも継続購入を優先して安定的に関係が築けるようにする) ・商品の価格等のみならず、衛生管理の方法などについても覚書などで定めている ・注文書、製造委託契約書、覚書など、書面での契約実施と契約書類を保管している ・調達先との間において調達部門、品質保証部門、生産工場の担当者、調達先による会議等により、以下のテーマに関し改善に向けての話し合いを行っている ・原材料の品質管理 ・受け入れ基準の共通・検査の体制(仕組み) ・ノウハウ確立 ・調達先へ、要望に応じて技術支援を行っている ・調達先と、ヒヤリハット情報共有化や工程改善に共同で取り組んでいる ・納品(※11)先(卸売や小売など)との間で、以下のテーマに関する定期的な会議を開催している ・品質保証における課題共有化 ・改善についての計画立案、実行状況、改善状況の把握の情報共有(効率的な取引、物流コスト低減、商品識別管理、入出庫の時間短縮、検品作業の短縮、品質管理、クレーム、欠品対策) ・現地視察を定期的に行っている ・納品先に対して、品質管理の方法、鮮度維持のための技術的提案を行っている
			②取引に際し、契約の内容を文書で双方が取り交わしている		
			③取引に関する解決すべき問題点や改善点を相互で議論し、意思疎通を図り、問題解決をしている	・調達先との間において調達部門、品質保証部門、生産工場の担当者、調達先による会議等により、以下のテーマに関し改善に向けての話し合いを行っている ・原材料の品質管理 ・受け入れ基準の共通・検査の体制(仕組み) ・ノウハウ確立 ・調達先へ、要望に応じて技術支援を行っている ・調達先と、ヒヤリハット情報共有化や工程改善に共同で取り組んでいる ・納品(※11)先(卸売や小売など)との間で、以下のテーマに関する定期的な会議を開催している ・品質保証における課題共有化 ・改善についての計画立案、実行状況、改善状況の把握の情報共有(効率的な取引、物流コスト低減、商品識別管理、入出庫の時間短縮、検品作業の短縮、品質管理、クレーム、欠品対策) ・現地視察を定期的に行っている ・納品先に対して、品質管理の方法、鮮度維持のための技術的提案を行っている	
				・規格書情報等について必要な項目や情報フィードバックのスピード ・リスク要因(社会環境変化、産地事情、海外原材料確保、口頭の契約) ・製品回収、廃棄、その他資材関係の廃棄の取扱 ・消費者への情報提供(原材料名、産地の表示方法)の考え方 ・以下のテーマに関し、改善活動として取り組んでいる ・社会環境変化に伴うリスク(原油高騰、天候不順による農産物不作) ・産地限定原材料(契約農場栽培)におけるリスク(欠品、在庫過多) ・海外原材料確保に伴うリスク(価格高騰→日本の買い負け) ・従来の商慣行、商習慣のリスク(口頭による受発注、売買契約書等の有無) ・消費者への情報提供(原材料名、産地)に関する考え方	
				・商品情報を社内で共有化し、取引先のニーズに応じた商品情報を迅速に提供できるようにしている ・食べ方、使い方について専門性が必要な商品については、専門性の高い社員が取引先への講習会などをひらいている	
9.【取引先との情報共有、協働の取組】	(1)【商品(※8)等についての情報共有】 お客様に正確な情報提供ができるように、取引先と商	①お客様に提供する食品に関する情報を取引先と共有している			

協働の着眼点〔業態別〕【製造版】

2009.01.30 FCP事務局

	大項目	中項目	小項目	具体例
	お客様からの信頼を得るための、取引先との情報共有や協働した取組を実施する	品等に関する情報を共有している		・主要商品について生産計画や需要予測の情報を共有し、相互理解を深めている ・生産や販売についての年度・半期計画の情報共有をしている ・相互納得した契約条件になるよう、長期的な視点での生産計画を共有化している
			②食品のトレースに必要な情報を取引先とお互いに整理し、必要な場合に共有できるようにしている	・製品について、原材料の品質、原産地、農薬、加工工程などの情報の授受と管理をしている ・検査結果・産地証明書等の保持・管理をしている ・取引先による分析・工場監査などの情報を入手している ・規格書の情報について管理データベースを作成している ・情報の共有化、商品情報追跡機能を強化するためのシステム導入に取り組んでいる ・調達元から販売先までの物流を管理する倉庫システムの導入に取り組んでいる
			③食品の一貫したロット管理を取引先と行っている	・データベースを導入し、以下の情報を管理している ・規格書情報 ・生産履歴情報 ・原材料追跡 ・流通段階の温度管理情報 ・受発注システム等(品種・パレット、ロット、ライン番号、製造時刻による管理)
			④取引先への情報伝達スピードと正確性を向上させるための取組を進めている	・取引先との情報の授受について専用ホームページの構築・運営によって迅速性・正確性の確保をしている ・生産・物流システムを通じて情報のやりとりの正確性を確保している ・規格書情報、生産履歴情報、原料追跡、流通段階の温度管理情報、受発注システム等(品種、パレット、ロット、ライン番号、製造時刻による管理)の情報データベースを導入している
		(2)【取引先との協働の取組】 取引先との間で協働の取組を進めている	①取引先と協働して、商品開発、サービス提供を行っている	・健康イベントや、試食イベント、工場見学などについて納品先と共同企画を行っている
				・リアルタイムで在庫管理ができる情報システムを導入し、生産計画を立てやすくしている ・納品先と特売情報等を共有化し生産計画に結び付けている ・返品や欠品についての意見交換を納品先行っている
			②取引先と協働した業務の改善・効率化に取り組んでいる	・共同物流によるムリ・ムダの排除を実施している
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】 お客様とのコミュニケーションのための体制を整備する	(1)【方針及び業務ルールの策定】 お客様とのコミュニケーションを重視する方針及び業務ルールを定めている	①企業理念の中に、お客様とのコミュニケーションを重視する姿勢を盛り込んでいる	
			②お客様とのコミュニケーションを重視する業務ルールを定めている	
		(2)【方針の社内周知及び業務ルールの教育体制の整備】 お客様とのコミュニケーションを重視する方針を社内に周知している	①お客様とのコミュニケーションに関して従業員に教育する体制を整えている	・お客様対応窓口担当者を対象とした専門教育として、社内集合研修、工場見学、新製品説明会、産地視察を行っている ・全社員を対象にした「お客様関連教育」として、「お客様コミュニケーション」に関する講義を社内研修で行っている ・お客様対応の基本、営業社員の果たす役割、苦情への連携対応など、営業社員の苦情対応スキルの向上を目指し、営業社員を対象としたお客様対応に関する以下の教育を行っている ・全国の営業部門に向き「営業研修」を定期的を実施 ・営業部門向けの対応ガイドラインとして「苦情対応ハンドブック」を策定 ・社内訓練のみでなく、外部機関が主催する「お客様対応研修会」や「講演会」への参加や、関連資格の取得も推進している
			②お客様とのコミュニケーションに関して、新しい情報を収集し、工夫している	・他社のお客様対応の窓口の担当者との勉強会などを開催している
			③お客様とのコミュニケーションに関して責任者を明確化している	・お客様対応の責任部署を設置している
		(3)【お客様からの情報の収集、対応、管理体制の整備】 お客様からの意見を活かす体制を整備している	①お客様からの問い合わせや情報提供を受けるための体制として、窓口を設置している	
			②お客様対応部署と関連部署が連携して対応する体制を整えている	・お客様からの問い合わせ対応マニュアルを定期的に見直し、改善している ・迅速・正確・親切なお客様相談の実施をサポートする情報インフラを整備している ・お客様対応のシステムに、FAQ、レシビ、類似事例、文書雛型等の窓口支援機能を充実させ、多様な相談への対応標準化と窓口対応の質の向上を図っている ・全国の営業部にお客様対応責任者を設置し、本社のお客様対応部署と連携して、訪問営業社員の人選、対応指導等を行っている
			③お客様の意見を経営に活かす体制を整えている	・全社的なお客様対応担当者会議を定期的に行っている ・トップが適切に判断するために、お客様からの情報収集、お客様への情報発信の内容をタイムリーに経営者に伝えることを定めている
			④お客様から収集した個人情報の保護措置をとっている	
		(4)【お客様への情報提供体制の整備】 お客様に対して情報を提供(発信(※37))を含む)するための体制を整備している	①お客様に情報提供する部署・責任者が明確にされている	
			②お客様に提供する情報の正確性、わかりやすさをチェックする体制がある	・製品に記載する表示内容について、社内モニター制度による確認を行っている ・新製品については、発売前の段階からお客様対応の担当部署が参画し、使い勝手、注意表示等を開発部門と検討、改善提案を行っている
	11.【お客様からの情報の収集(※38)、対応、管理】 クレームを含むお客様からの情報を収集し、対応及び管理する	(1)【お客様からの情報収集の仕組みの整備】 お客様から情報を収集する仕組み(店頭での投書箱、書簡、電話、メールアドレス、ホームページ等)を整備している	①お客様から情報を受け取る手段を整備し、お客様に選択肢として提供している	・お客様からの声を受ける専用の手段がある ・電話、フリーダイヤル、FAX ・メールフォーム対応ホームページ、電子メール ・書簡、店頭での投書箱 ・お客様からの声を受ける手段、問い合わせ先を、商品パッケージやホームページで公開している ・平日は遅い時間まで電話受付を行っている ・休日については留守番電話で受電や、アウトソーシングで対応している ・商品パッケージの問い合わせ先等の表示を目立たせている ・商品パッケージにアンケートはがきを添付したキャンペーンを行っている ・お客様に聞けべき項目を、あらかじめ相談窓口に用意しておき、掘り下げて質問できるようにしている ・商品パッケージの「フリーダイヤル」表記に「お問い合わせやご意見をお待ちしております」という表現を追加し、お客様からの問い合わせを呼びかけている ・自社製品のファンクラブを立ち上げて、その会員から情報を収集する機会を設けている ・お客様モニターからの意見を収集している ・メルマガでのアンケートを実施している(匿名性が高く本音が出やすい特徴) ・同業態の他社のお客様対応窓口の担当者との交流を通じて、お客様ニーズを共有している ・マスコミ、新聞記者などとの接点を通じてお客様のニーズを捕らえるようにしている ・社内調査や、有識者との会議(ステークホルダー・ダイアログ)を定期的に開催し、意見聴取を行っている ・小売業者に向き、小売業者から売れ筋やお客様の要望を収集している ・アンケート・ヒアリングにより、お客様の生活実態を調査している ・外部機関による自社評価に関する調査を行っている
			②お客様への働きかけにより、お客様からの意見を積極的に収集している	・お客様から寄せられる声をお客様相談担当部署に集約している
			③お客様から寄せられた情報を全社的に共有し、必要な情報を関連先まで伝達している	・お客様の声を内容別(相談、苦情、意見提案、賞賛)に分類・整理し、データベース化している ・情報の重要性は、情報の受け付けるお客様相談の担当部署で重要度の一次判定を行い、重要なものについては専門の部署で二次判定している ・件数・内容に基づいて重要度の解析・評価を行っている ・お客様の声を社内でも共有、閲覧できるシステムを設けている ・お客様の声をまとめたものを社内に情報発信している(日報、月報、年報) ・お客様からの声を、日報、週報、月報、四半期報告により、経営層へ報告する仕組みを設けている ・インターネットでの問い合わせでも、情報提供の必須条件に電話番号を加え、なるべく電話で話を聞くようにしている
		(2)【お客様からの情報の管理】 お客様から収集した情報を管理している	①お客様から寄せられた情報を集約して管理している	
			②お客様から寄せられた情報を分類・分析している	・お客様からの苦情に対して返答する社内的な期限を設定している ・苦情に対しては、着払い、訪問、集荷依頼等でできる限り現品を入手し、原因究明と調査報告を行っている ・お客様対応部門の対応について、申し出をいただいたお客様に対して、直接「お客様対応の良否アンケート」を実施し、「普通以下」の評価だった事例を基に、改善を行っている ・優良なお客様対応を実施した従業員の、評価・褒章制度を設けている ・品質保証、生産、研究・開発等の関係部門で必要なデータを共有している ・月次もしくは四半期単位などで整理・分析のうえ改善提案を行っている ・お客様の声をもとに、商品パッケージ、デザインを取引先と検討し、資材部門と連携して対応している ・お客様対応部門が主催して品質改善目的の会合を行い、お客様の声から改善提案を他の部門に伝えている ・お客様からの声の中で、情報を求めるものがあれば、それをもとに情報発信をする仕組みを設けている
		(3)【お客様の要望に対する適時、適切な対応】 お客様からの要望に対し、適時、適切な対応を行っている	①お客様からの問い合わせに対して、正確な情報を返答している	・商品パッケージでは伝えきれない情報(商品のアレルギー誘起物質、原産地情報、商品の検査体制)を、商品カタログ、QRコードを用いて情報を発信している
			②お客様からのクレームに適切に対応している	・商品パッケージだけでは伝えきれない以下の詳細な情報を、ホームページを用いて発信している ・商品の「おいしさ」に関する情報 ・原材料、主な原材料の産地、製造工場(その所在地) ・商品開発からお客様に届くまでの工程、商品の検査体制 ・賞味期限・保存方法 ・よくある問い合わせ、質問への回答、お客様の声の活かし方 ・アレルギー誘起物質 ・レシビ
				・メールマガジンを用いて商品情報の更新、おすすめレシピなどの情報を適宜提供している ・会員限定のブログを設けて情報発信を実施し、メールで受け付けた意見に返信をしている
			③お客様からの意見を商品・サービスの改善につなげている	・情報誌を作成し、配布することによって情報を発信している ・商品に関する基礎知識の小冊子を作成 ・自社における品質管理体制の取組について、お客様向けに解説冊子を作成 ・登録者に対して定期的に送付 ・店頭POP表示で、商品の栄養成分、アレルギー誘起物質に関する情報を伝えている ・取引先(小売業)を通じて情報を発信している ・取引先向けの商品や品質保証の取組に関する説明会を開催し、知識等の向上に努めている ・店舗における情報発信セールストーク集 ・業界団体を通じて、同じジャンルの商品に共通する取り扱いの注意や特徴などを発信している ・新聞、雑誌等を通じて新製品の情報を発信している ・提供するテレビ番組、ラジオ番組を通じて、お客様からの質問に答えたり、食に関する情報を発信している ・取材にはできるかぎり応じるようにし、適宜・適切に対応している ・メディアを対象とした勉強会を行っている ・メディアが事実を諒認して提供した情報は訂正するよう啓発している ・行政、第三者機関と連携して情報を発信している ・遺伝子組み換え食品等のテーマについて、行政と協力してお客様に公正な情報を伝えるよう発信している ・イベントを通じてお客様との直接の接点を設け、情報を伝えている ・自社施設を通じて、お客様に食に関する情報を発信している ・商品に関わるセミナーを開催し、商品に関わる教育活動の取組を進めている ・問い合わせをしてきたお客様に、商品関連知識の小冊子、パンフレットを送付して、啓発に努めている
12.【お客様への情報提供(※39)】 お客様に提供する食品に関する情報を提供する	(1)【効果的な情報提供】 お客様に伝えたい情報が届くように、お客様が入手しやすい手段による効果的な情報提供を行っている		①伝えたい情報について、商品パッケージ及び販促資材等により情報提供している	
			②パッケージや販促資材によるもの以外に適切な仕組みを用いて効果的に情報を提供している	

協働の着眼点〔業態別〕【製造版】

2009.01.30 FCP事務局

	大項目	中項目	小項目	具体例
		(2)【正確でわかりやすい内容の情報提供】 お客様が情報を理解しやすいように、適切な情報量で、正確でわかりやすい内容の情報提供を行っている	①法令に基づく商品情報の提供をしている	
			②お客様のニーズに対応した商品情報を、わかりやすく提供している	・商品広告の表現について、正しい情報が誤解なく伝わるよう、複数の部署で確認している ・ホームページの掲載情報を、タイムリーに更新している ・必要な情報を網羅しつつ、読みにくさを感じさせない適切な情報量と表示方法となるよう努めている ・食品のカロリー表示をグラム単位から個数単位に換算してパッケージに表示している ・食品のナトリウム量を食塩量に換算してパッケージに表示している ・保存方法に注意が必要な食品について、未開封と開封後の保存方法についてパッケージに表示している ・商品に関する「PCサイト・モバイルサイト」及び「お客様相談室のフリーダイヤル」を、アイコン化してパッケージにわかりやすく表示している ・商品パッケージ表示について、ユニバーサルデザインに配慮した誰にとってもわかりやすいものとしている ・高齢者が購入する機会が多い商品は、表示内容を絞り込み、大きな文字で表示するように工夫している ・子ども向けの商品については、表示に振り仮名をつけている ・アレルギー誘起物質として食品衛生法で表示を義務付けられている7品目だけでなく、表示が推奨されている18品目についても商品に表示している
			③メリット情報だけでなく、デメリット情報についても、必要に応じてお客様に対して情報を提供している	・製品の生産段階での食品残留物の可能性、お客様から問い合わせの多い事項を、商品パッケージやホームページに記載している
			④安全かつ適切な食品を提供するための取組に関する情報を提供している	・ホームページで工程ごとの安全管理体制の情報(品質保証活動、安全性審査およびその検証、トレーサビリティ(※12))などを掲載している ・ホームページに製造工程のムービーを掲載している ・全社的な品質保証体制に関する冊子を作成・配布している ・海外を含む生産現地の取組情報の紹介を行っている ・工場見学の受け入れを行っている
	13.【食育(※40)の推進】 お客様の食に密接にかかわる企業として、食育活動を推進する	(1)【食品事業者としての食育の重要性の認識と実施】 食品事業者として食育の重要性を認識し、行っている	①お客様サービス向上のため、従業員が食育に関する知識を深める場を設けている	・お客様から寄せられた声の商品・サービスへの活用状況に関する情報を提供している ・社内資格制度の導入により、料理経験のない男性社員が料理をするよう啓発している ・社員の知識向上を図る取組として、全社員が五味の味覚テストを受験し、合格者には資格保有者であることを示すカードを付与している
			②食育を取り入れた商品開発、サービス提供をしている	・食育推進活動のための基本方針を明文化している ・CSR(企業の社会的責任)の取組の1つとして食育に取り組んでいる ・食育推進に関して組織化を進め、食育担当を設置している ・健康に配慮した新たなメニューの提案や、新しい食のスタイル提案活動に取り組んでいる ・商品を直接活用したメニューだけでなく、サイドメニューの提案を行い、食事トータルとしての提案をしている ・商品パッケージにレシピや栄養バランスガイドを記載している ・ホームページを利用し、登録した全国の栄養士や調理師から、旬の材料を使った料理などの情報を提供してもらっている ・小売業と連携して、販促の一環として食育のイベントを行っている ・ホームページ上で自社商品を使ったレシピのコンテストを行っている ・食材の使い残しをなくすレシピを提案している
			②【食に関する幅広い情報等の提供】 お客様の食に関する知識・興味を高めるために、食に関する幅広い情報と、食について考える場を提供している	・食に関する様々なテーマについて、ビデオやパンフレット、冊子、ホームページなどのツールを通じて、お客様の啓発につながる客観的、基本的な情報を提供している ・食品の安全・安心にかかわる科学的根拠 ・賞味期限、消費期限の設定 ・食品添加物についての解説 ・食物アレルギーの解説 ・健康情報などに関する広報誌を作成し、お客様に配布している ・冷凍食品の取り扱い、冷凍食品の良さ、栄養バランスに関する情報を提供している ・お客様から寄せられた苦情に対する返信時に、業界団体で作成した食育のパンフレットを同封 ・栄養素の説明をする前に、家庭で調理することの重要性、一工夫でおいしい料理が出来ることを伝えている ・クールベジタブル、ウォームベジタブル(体を冷やす野菜、体を温める野菜)を紹介している ・子ども向けにわかりやすい形で、食に関する知識についてのコンテンツを整備している ・学校の教材にも使えるようにアニメーション、音楽によるメイキングムービーを作成 ・子供向けの料理レシピやゲームなど、親子で楽しみながら食について学ぶことができるコンテンツを整備 ・ホームページでバーチャル工場見学をできるコンテンツを整備 ・お客様に野菜の摂取方法に関する情報を紹介している
			②お客様とともに、食について考える場を設けている	・商品や製造工程に関する正しい情報を学んでもらう場として、生産工場見学での作業の体験プログラムを提供している ・取引先の生産者と協力し、小・中学生を対象とした農産物の収穫体験プログラムを開催している ・料理を楽しむきっかけを提供し、食に対する知識を向上させるための、「料理教室」等の体験学習を行っている ・親子を対象とした料理教室の実施 ・初心者向けの料理教室を実施し、料理初心者をサポート ・小中学校への食に関する教材の提供や、出張授業を行っている ・食べ物の原材料である食材を見せる授業 ・テーブルマナー、食生活啓発、食物アレルギーなどをテーマにビデオ作成 ・夏休みに「子供劇場」を実施し、食に関する話題を提供 ・健康情報に関する講演会を主催し、講師を担当している
			③他業態などとの協働による食育推進活動をしている	・地域密着型プログラムとして(小学生向け)、地域NPOと協働で野菜を栽培・調理するプログラムを設けている ・日本および世界の食文化などの情報発信をフォーラムや講座で行い、食文化の継承に貢献している ・「添加物とはどういうものか」を業界団体のホームページで、複数の製造業者が協働で情報発信している ・節句、十五夜など季節のイベントを、小売業者と協働で行っている
	緊急時に関するコミュニケーション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】 緊急時(事件・事故発生時)に、迅速に対応する自社内の体制を整備する	①緊急時における社内の各部門の責任、役割があらかじめ定められている	・実施手順として、以下の内容を定めている ・社内対応(情報収集、原因分析、従業員対応) ・社外対応(お客様対応、取引先対応、行政当局対応、報道関係対応) ・お客様から緊急時となるような重大な苦情が発生した際の対応組織・対応内容を明文化している ・事件・事故の情報収集、回収実施判断、商品回収の告知、回収方法などの緊急時の実施事項の役割分担を定めている ・事件・事故に迅速に対応できるよう、訓練を定期的に行うとともに、訓練の結果に基づき、実施手順の見直しを行っている
			②緊急時において関連する情報を迅速に収集する体制を整備している	・お客様から寄せられた声の管理システムにおいて、あらかじめ設定した条件を満たした場合には、アラートが機能するように設定している ・新製品発売の際に問い合わせ量が一定数を超えた場合 ・同ロットで問題が2回以上発生した場合 など ・関係部門間の情報伝達経路を定め、重要事案と判断した場合は、即時 関係者に通報する緊急連絡体制を整備している
			③緊急時に関連する情報を、関係部門に迅速に伝達する体制を整備している	・お客様対応システム(社内イントラ活用)を用いて受付から完了まで進捗管理し、関係部署との連携をスムーズに行い、遅滞なく、迅速で的確な対応を推進できる体制を整備している ・同製品について、同じ内容の苦情が入った場合には、「アラート機能」として経営層や関連部署へ報告される体制を整備している ・お客様からの声の受付時に、重要案件・重大案件となる可能性がある場合は、品質保証を担当する部門へ即時に報告され、当該部門で緊急性・重大性を判断し、迅速に、社内外に然るべき指示をする等、初動体制を強化している ・調達元からの原材料の規格書整備により、問題発生時の波及影響を迅速に把握している ・トレーサビリティシステムの整備による、調達元情報、販売先情報の確認と迅速な情報収集と対応をしている
			④原因究明が迅速にできるよう、あらかじめ記録を管理している	・緊急時の実施手順について、「事故発生時対応マニュアル」や「危機管理マニュアル」を定めている ・関連部署横断的な体制で意思決定し、事件・事故発生時の緊急対応を最優先とすることを業務ルールに定めている ・お客様への説明用文書の作成、営業担当者への説明内容の周知、お客様への周知方法などについて、業務マニュアルに定めている ・事件・事故の原因究明、是正措置、再発防止策の実施、再発しないことの検証の実施を業務マニュアルに定めている
		(2)【判断基準、対応ルール、手順の設定(考え方の整理)】 緊急時に迅速に対応するため、事件性のある食品汚染も想定して判断基準、対応ルール、手順をあらかじめ定めている		
		(3)【緊急時収束後の体制・取組の見直し】 緊急時対応の経験を踏まえて、自社における体制・取組の見直しを行っている		
	15.【緊急時の自社と取引先との協力体制の整備】 緊急時(事件・事故発生時)に、取引先と協力する体制を整備する	(1)【緊急時対応についての認識の共有】 緊急時に対応をスムーズに行えるよう、取引先との協力について認識を共有している		
			(2)【緊急時の具体的対応手順の整備】 取引先と協力して行う緊急時の具体的手順についてあらかじめ定めている	①事件・事故等に迅速に対応するため、取引先と共同の取組ができる体制を整備している ・事件・事故発生時の対応手順を取引先と共同でマニュアルを策定している ・取引先に、事故対応マニュアルに従った対応を行えるよう、マニュアルの策定を要請している ・自社の事故対応マニュアルに従って対応を要請している ・緊急時に支援を行う体制を構築している ・緊急事態発生時に事態収束を取引先任せにせず、社内担当者が収束確認までを行う ・原材料・包装資材などの調達元、販売先、関係機関など、事件・事故発生時の社外関係部門との緊急連絡網を作成している
		(3)【緊急時収束後の協力体制・取組の見直し】 緊急時対応の経験を踏まえて、取引先との協力体制・取組の見直しを行っている		・事件・事故発生後、事態収束の確認を、自社だけではなく、取引先の品質保証部門と連携して行っている ・事件・事故対応の際に、取引先と協力して、再発防止体制を検討している ・事件・事故の収束後には、事件・事故に関する事項だけではなく、品質管理の取組強化を取引先と一緒にしている
	16.【緊急時のお客様とのコミュニケーション】 緊急時(事件・事故発生時)に、お客様とのコミュニケーションを適切に行う体制を整備する	(1)【緊急時のお客様への適時、適切な情報提供】 緊急時にお客様に適時、適切な情報を提供する体制を整備している	①緊急時の情報の公開についての基準を定めている	・事件・事故発生時に、説明責任を果たす体制を整備している ・工場単位での報告体制を整備している ・重大な苦情が発生した際の広報体制ができています ・緊急時に伝えるべき情報項目の選定をしている
			②緊急時の情報提供の具体的方法について定めている	
			②緊急時に、お客様からの問い合わせ窓口を設置することになっている	
			②緊急時に、お客様からの情報も具体的対応や原因究明に活用することになっている	

食への信頼向上のための卸売業者の着眼点

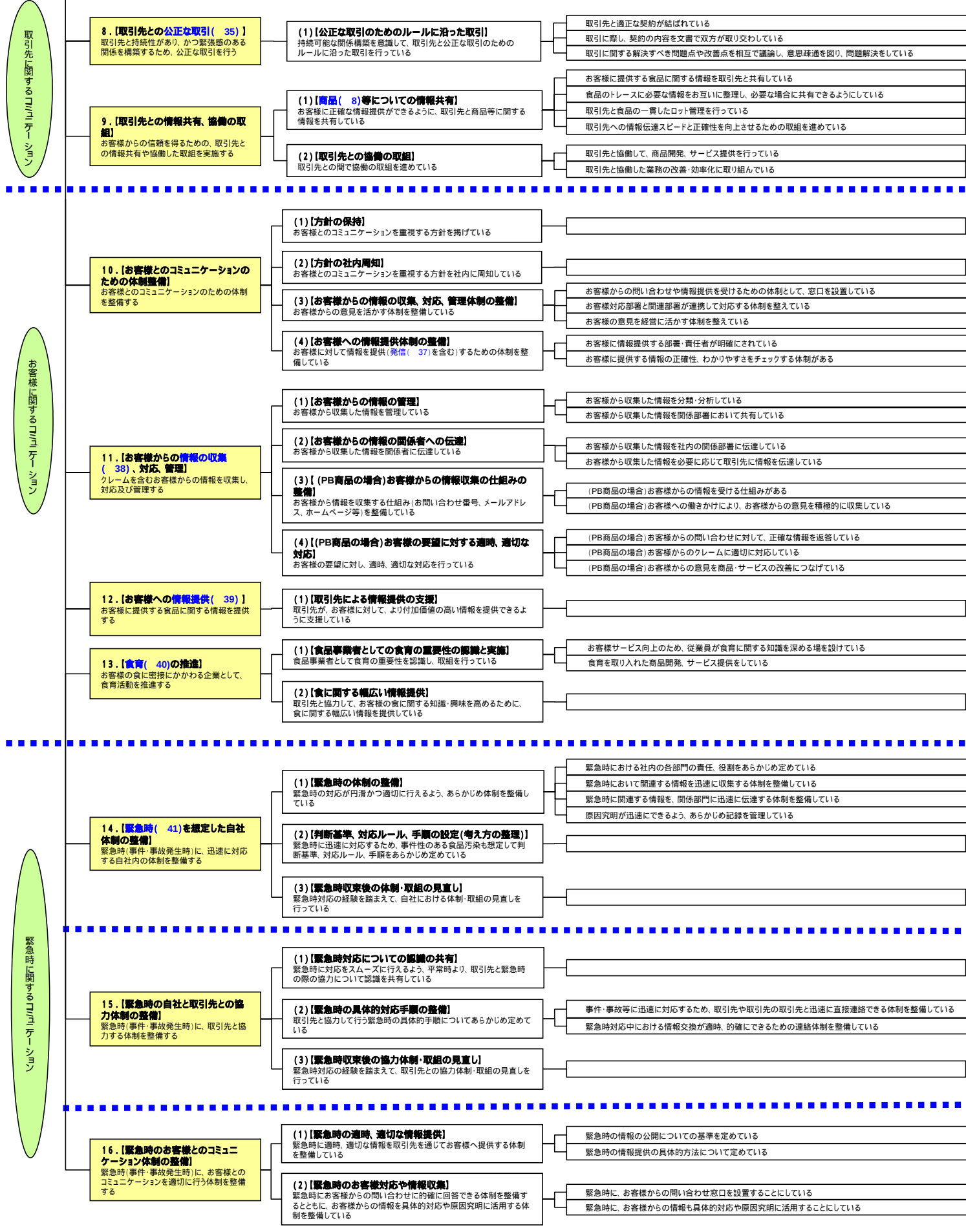
1.【お客様(1)を基点とする企業姿勢の明確化】 お客様に安全かつ適切な食品(2～4)を提供(6)するため、お客様を基点として考える企業姿勢を明確にしている	(1)【経営者の姿勢】 経営者が、お客様を基点とする基本的考え方に基づいて、安全かつ適切な食品を提供する責任を認識しており、その姿勢を社内外に示している	
	(2)【基本方針(12)の保持】 お客様を基点とする基本的考え方により、安全かつ適切な食品を提供するとともに、お客様に食品事業者の取組を伝える取組を行うことを、基本方針として掲げている	
	(3)【社内の連携体制の確立】 自社内の調達から販売に至るまでの全てのプロセスにおいて、安全かつ適切な食品をお客様に提供するための情報共有や連携体制を整備している	
2.【コンプライアンス(9)の徹底】 コンプライアンスを徹底している	(1)【基本方針の保持】 コンプライアンスを重視することを基本方針として掲げている	法令遵守に真摯に取り組む方針を示している 社会的要請に真摯に対応する方針を示している
	(2)【遵守事項の明確化のための体制整備】 守らなければならない法令(10)、基準(11)(業界基準や自社基準を含む)を明確化するための体制を整備している	遵守しなければならない法令、基準(食品衛生・食品表示・広告宣伝・公正な取引・労務管理等)を明確化している 明確化した法令・基準について随時、適切に更新している 責任者を明確にして遵守事項の管理、遵守の確認を行っている
	(3)【従業員教育】 従業員のコンプライアンス意識を高める活動を行っている	

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(16)整備】 安全かつ適切な食品の提供に全社で取り組むために、体制を整備する	(1)【方針及び業務ルール(13)の策定】 安全かつ適切な食品を提供するための方針及び業務ルールを策定し、これを随時、適切に更新している	企業理念・方針の中に、安全かつ適切な食品の提供に取り組む姿勢を盛り込んでいる 安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを定めている 食品の安全性、適切性に関する新しい情報を常に収集している 継続的に業務ルールの点検・見直し・改善を行っている
	(2)【方針の社内周知(14)及び業務ルールの教育(18)体制の整備】 安全かつ適切な食品を提供するための方針を社内に周知し、業務ルールの教育体制を整備している	安全かつ適切な食品の提供のための方針を従業員に周知徹底している 安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを従業員に教育する体制(部署・責任者等の明確化を含む)を整備している
	(3)【業務の適切な実施をチェックする体制の整備】 安全かつ適切な食品を提供するための方針に従い、業務ルールに基づき業務が正しく実施されていることをチェックする体制を整備している	業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、日常的に確認を行っている 業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、担当部門外(自社内の別部門又は第三者機関)が監査を行っている
	(4)【方針及び社内体制の社外への公開(15)】 安全かつ適切な食品を提供するための方針及び社内体制を、社外に公開している	
	(5)【危害要因(22)の分析(23)及管理(24)方法の選定】 食品による危害(21)が発生しないよう、調達から販売までの過程における危害要因の洗い出し及び分析を行い、その管理方法を決めている	食品の安全に関わる危害要因を文書化している 食品の調達から販売までにおける危害要因を洗い出し、分析し、管理方法を定めている 危害要因の洗い出し、分析内容、管理方法の妥当性の検証を行い、見直しを行っている 危害要因の管理方法を業務ルールに反映している
4.【調達における取組】 安全かつ適切な食品等を調達するための取組を行う	(1)【調達先の選定】 調達する食品、原材料又は包装資材(以下「調達物資(25)」)というの適切な調達先を評価し、選定している	
	(2)【調達物資の安全性・適切性の確認】 調達物資が安全かつ適切なものであることを確認している	調達物資に関する要求事項(規格)または受け入れ基準を定めている 調達物資の受入時に検査を行っている (PB(42)商品の場合)食品の仕様及び製造製造(26)方法を明確化している (PB商品の場合)調達先との共同責任の下で、製造工程管理を行っている
5.【保管(32)・流通における取組】 安全かつ適切な食品を保管・流通するための取組を行う	(1)【倉庫内での食品の保管・管理(33)】 倉庫内において調達した食品の品質(5)を維持するための適切な管理を行っている	食品に応じた条件下で保管・管理している 適切で明確な基準のもとで調達した食品の販売期限を設定し、管理している 倉庫内において食品同士の混在が起きないよう管理している
	(2)【従業員の衛生(19)管理】 倉庫内において従業員の衛生管理を行っている	倉庫内において従業員の衛生状態が維持されるよう適切な管理を行っている
	(3)【流通時における食品の保管・管理】 品質を維持するために、流通時における食品の適切な保管・管理を行っている	食品に応じた条件下で、流通時の管理を行っている 流通時における入出庫管理を適切に行っている
	(4)【施設・設備の管理】 保管・流通のための適切な施設・設備を備え、管理を行っている	食品の保管時における適切な管理を行うために、適切な施設又は設備を備え、管理している 食品の保管場所の衛生を保っている
6.【販売(7)における取組】 安全かつ適切な食品を取引先に販売するための取組を行う	(1)【取引先の選定】 取引先の評価を行い、適切に取引先を選定している	
	(2)【管理条件の設定】 食品に応じた輸送・保管時の管理条件を、取引先と取り決めている	

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(34)のための体制整備】 安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、取引先(36)との持続性のある関係のための体制を整備する	(1)【公正な取引のためのルールの策定】 取引先との取引条件の設定や契約等に関して公正な取引をするためのルールを設定している	
	(2)【公正な取引のためのルールの社内周知及び教育体制の整備】 公正な取引のためのルールを社内に周知するとともに、当該ルールに関する教育体制を整備している	公正な取引のためのルールを社内に周知徹底している 公正な取引のためのルールを特に必要な従業員に教育する体制を整備している
	(3)【公正な取引のチェック体制】 取引先と公正な取引が行われていることをチェックする体制がある	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている 公正な取引のためのルールの点検・改善がなされている
	(4)【公正な取引のためのルールの社外への公開】 取引先と公正な取引が行われていることを社外へ公開している	
	(5)【取引先との円滑な情報共有ができる仕組み(17)の構築】 取引先と円滑な情報共有ができる仕組みを構築している	取引先との意見交換ができるよう窓口担当を設置している 取引先の意見について社内の伝達ルートや共有方法が定められている 取引先と、より効果的な情報提供を行うための場を設けている



協働の着眼点〔業態別〕【卸売版】

2009.01.30 F C P事務局

	大項目	中項目	小項目	具体例	
	1.【お客様(1)を基点とする企業姿勢の明確化】 お客様に安全かつ適切な食品(2～4)を提供(6)するため、お客様を基点として考える企業姿勢を明確にしている	(1)【経営者の姿勢】 経営者が、お客様を基点とする基本的考え方に基づいて、安全かつ適切な食品を提供する責任を認識しており、その姿勢を社内外に示している		・経営理念について、ホームページ、CSR報告書などに明記し、社内外に示している ・企業行動憲章に「お客様満足の向上」の項目を設け、ホームページで公開している	
		(2)【基本方針(12)の保持】 お客様を基点とする基本的考え方により、安全かつ適切な食品を提供するとともに、お客様に食品事業者の取組を伝える取組を行うことを、基本方針として掲げている			
		(3)【社内の連携体制の確立】 自社内の調達から販売に至るまでの全てのプロセスにおいて、安全かつ適切な食品をお客様に提供するための情報共有や連携体制を整備している			
	2.【コンプライアンス(9)の徹底】 コンプライアンスを徹底している	(1)【基本方針の保持】 コンプライアンスを重視することを基本方針として掲げている	法令遵守に真摯に取り組む方針を示している 社会的要請に真摯に対応する方針を示している	・「社会のニーズ」視点からも、価値ある企業活動を行っていることが最終的に良い食品提供につながることを組織として理解している ・環境配慮した物流への取組を進めている ・緊急、災害時の供給需要に対応するための体制を整備している ・コンプライアンスに関するハンドブックを作成している ・観点としては、食品衛生法やJAS法等の諸法令の遵守、公私混同の禁止、公正で透明な企業活動等がある	
		(2)【遵守事項の明確化のための体制整備】 守らなければならない法令(10)、基準(11)(業界基準や自社基準を含む)を明確化するための体制を整備している	遵守しなければならない法令、基準(食品衛生・食品表示・広告宣伝・公正な取引・労務管理等)を明確化している	・関連法規の情報を収集し、必要に応じて社内周知する部署を設けている	
			明確化した法令・基準について随時、適切に更新している	・コンプライアンス対応の部署を設けている	
			責任者を明確にして遵守事項の管理、遵守の確認を行っている	・コンプライアンス経営推進のため、コンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス計画を定めている ・関連法規の情報を収集し、必要に応じて社内周知する部署を設けている ・法的基準を満たしているかのチェックを行う部署がある ・本社・事業所・子会社それぞれ、およびグループ全体でリスクマネジメント活動(コンプライアンスの事象を含む)を行っている ・取引上、法令の問題点についてチェックを行っている ・商品等について法的基準を満たしているか等のチェックを行う部署がある	
				・法令変更時等に電子掲示板等に掲載して社員に周知している ・定期的にコンプライアンス委員会を開催し、遵守事項の遵守の確認を行っている ・コンプライアンス委員会のメンバーに、社外の者(弁護士等)を加えて公平かつ厳粛なチェックを実施している	
		(3)【従業員教育】 従業員のコンプライアンス意識を高める活動を行っている		・コンプライアンス行動指針に基づいて、従業員へのコンプライアンスに対する意識啓発を行っている ・コンプライアンスに関するハンドブックを作成、配布している ・観点としては、食品衛生法やJAS法等の諸法令の遵守、公私混同の禁止、公正で透明な企業活動等がある	
		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(16)整備】 安全かつ適切な食品の提供に全社で取り組むために、体制を整備する	(1)【方針及び業務ルール(13)の策定】 安全かつ適切な食品を提供するための方針及び業務ルールを策定し、これを随時、適切に更新している	企業理念・方針の中に、安全かつ適切な食品の提供に取り組む姿勢を盛り込んでいる 安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを定めている
食品の安全性、適切性に関する新しい情報を常に収集している 継続的に業務ルールの点検・見直し・改善を行っている	・改善すべき課題、お客様からの意見や要望の情報共有化を行っている				
(2)【方針の社内周知(14)及び業務ルールの教育(18)体制の整備】 安全かつ適切な食品を提供するための方針を社内に周知し、業務ルールの教育体制を整備している	安全かつ適切な食品の提供のための方針を従業員に周知徹底している 安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを従業員に教育する体制(部署・責任者等の明確化を含む)を整備している				・法令改正時や事件・事故発生時など、社会情勢とのずれが生じないように、必要に応じルールや基準を見直す責任者を明確にしている ・行動規範、衛生管理の原則などを会議や朝礼で唱和し、徹底している ・各部署での掲示やハンドブックの配布・携帯により社内周知している ・ルールをマニュアルや手順書(または要領書等)として文書化し、教材として使用している ・所定のマニュアルや手順書に従った業務を実施できるように、以下の手法により、研修や教育を行っている ・OJT() ・e-ラーニング ・社内セミナー ・社外セミナー ・取引先の工場見学 ・OFFJT()としては、職位別、職種別など、従業員個人に合わせた研修を行っている(新入社員研修など) ・企業理念、行動規範、コンプライアンス、社内規格、基準、5S()、食品衛生7S()、薬物管理の研修を行っている ・衛生管理を含めた教育カリキュラムや教育資料等を作成している ・衛生や品質管理に関するトピックスを現場の掲示板に掲載し、従業員の意識向上を図っている ・自社および関連会社において、食品衛生法等、関係法令に関する勉強会を行っている ・取引先の製造業者と共同で勉強会を行うなど、商品に関する知識の教育を行っている ・自社の取引担当者が取引先と円滑に協議ができるように、食品の表示や法律など専門的なテーマについて勉強会を行っている ・独禁法・下請法・輸出入に関する義務など、法令遵守に関する教育強化を図っている
(3)【業務の適切な実施をチェックする体制の整備】 安全かつ適切な食品を提供するための方針に従い、業務ルールに基づき業務が正しく実施されていることをチェックする体制を整備している	業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、日常的に確認を行っている			・食品安全を管理する部門においてチェックしている ・従業員自身による作業のセルフチェックを行っている ・チェックリストに基づき、検査担当者が作業の検査を行っている ・検査が正しく行われているかを確認するため、検査記録の確認を行っている	
	業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、担当部門外(自社内の別部門又は第三者機関)が監査を行っている			・専任組織()(内部監査部など)や既存組織(品質管理部など)が中心となって抜き打ちで自社独自の内部監査を行っている ・外部検査・監査機関による、ISOなどのシステム監査を行っている ・納入先による納入先企業独自の監査を定期的に行っている ・監査部の内部監査を実施してコンプライアンスに関してチェックを行っている ・全社全体または、本社・事業所・子会社など個別にリスクマネジメントやコンプライアンスの活動を行っている	
(4)【方針及び社内体制の社外への公開(15)】 安全かつ適切な食品を提供するための方針及び社内体制を、社外に公開している				・ホームページ、会社案内、CSR()レポート(社会環境報告書含む)において、以下の内容を公開している ・食品の安全・安心への取組 ・品質保証への取組の考え方 ・食品の安全管理体制	
(5)【危害要因(22)の分析(23)と管理(24)方法の選定】 食品による危害(21)が発生しないよう、調達から販売までの過程における危害要因の洗い出し及び分析を行い、その管理方法を決めている	食品の安全に関わる危害要因を文書化している				
	食品の調達から販売までにおける危害要因を洗い出し、分析し、管理方法を定めている				
	危害要因の洗い出し、分析内容、管理方法の妥当性の検証を行い、見直しを行っている				
	危害要因の管理方法を業務ルールに反映している				
4.【調達における取組】 安全かつ適切な食品等を調達するための取組を行う	(1)【調達先の選定】 調達する食品、原材料又は包装資材(以下「調達物資(25)」という)の適切な調達先を評価し、選定している				・調達先選定時に製造元の工場を視察している ・「設備」、「経営者」、「経営者の方針の浸透度合い」、「衛生管理」、「管理体制」を重視して調達先を選定している
					・PB商品の製造委託先の選定時に、第三者認証取得の有無を考慮している ・PB商品の製造委託先の選定時に、財務内容を含めて適正であるかを評価している ・PB商品製造委託先の工場監査では、手洗い、殺菌設備、5S管理、健康診断の実施、原材料の確認、交差汚染、記録管理、表示、検査方法など、所定の基本的な項目のチェックを行い、自社基準に達した製造業者と契約している
					・以下の観点を含む、製造委託先の取引審査基準を定めている ・定期的な工場審査の実施 ・産地証明書の更新状況確認 ・他社比較 ・日本向け実績 ・食品の安全性 ・過去の事故履歴 ・本業として行っているか ・与信 ・食品の特色 ・成長性、技術力など会社としての総合力 ・製造業者の場合は工場評価 ・PL法対応
					・取引先(仕入先、販売先双方)を信用調査部門や食品安全に関する部門等の複数部署で審査する体制を整備している ・取引先の確認・審査のための専門部署をおいている
	(2)【調達物資の安全性・適切性の確認】 調達物資が安全かつ適切なものであることを確認している	調達物資に関する要求事項(規格)または受け入れ基準を定めている	・輸入原材料の品質検査を行っている		
		調達物資の受入時に検査を行っている	・品質についての検査を行い必要に応じて改善を求めている ・製造委託先での、温度管理、その他食品の特性に応じた品質管理の記録の確認を行っている ・食品の容器の検査を行っている ・微生物検査の結果の確認を行っている (PB商品の場合) ・表示内容について、表示漏れ、表示間違い、アレルギー誘起物質表示が適正であるかをチェックしている ・原産地を表示している商品について、原産地証明にて確認している ・農産物輸入品の農業基準を満たしているかを、証明書にて確認している		
		(PB(42)商品の場合)食品の仕様及び製造方法を明確化している	・食品の仕様書を、製造委託先、販売先小売業者、卸売業者の三者間で作成・共有している ・食品の特質を考慮して、容器の必要要件を満たす包装材料の仕様を定めている ・食品の賞味期限を、科学的な根拠に基づいて設定している		
		(PB商品の場合)調達先との共同責任の下で、製造(26)工程管理を行っている	・新商品開発時に、危害要因分析のために必要な項目を決めている ・農業や抗生物質に関する違反事例の情報を入手した場合は検査項目を見直している ・法規制の改正時、食中毒事件発生時等には、項目を見直している ・定期的に製造業者を含めた関係者の横断的会議を行い、クレーム内容などの情報を共有している		

協働の着眼点〔業態別〕【卸売版】

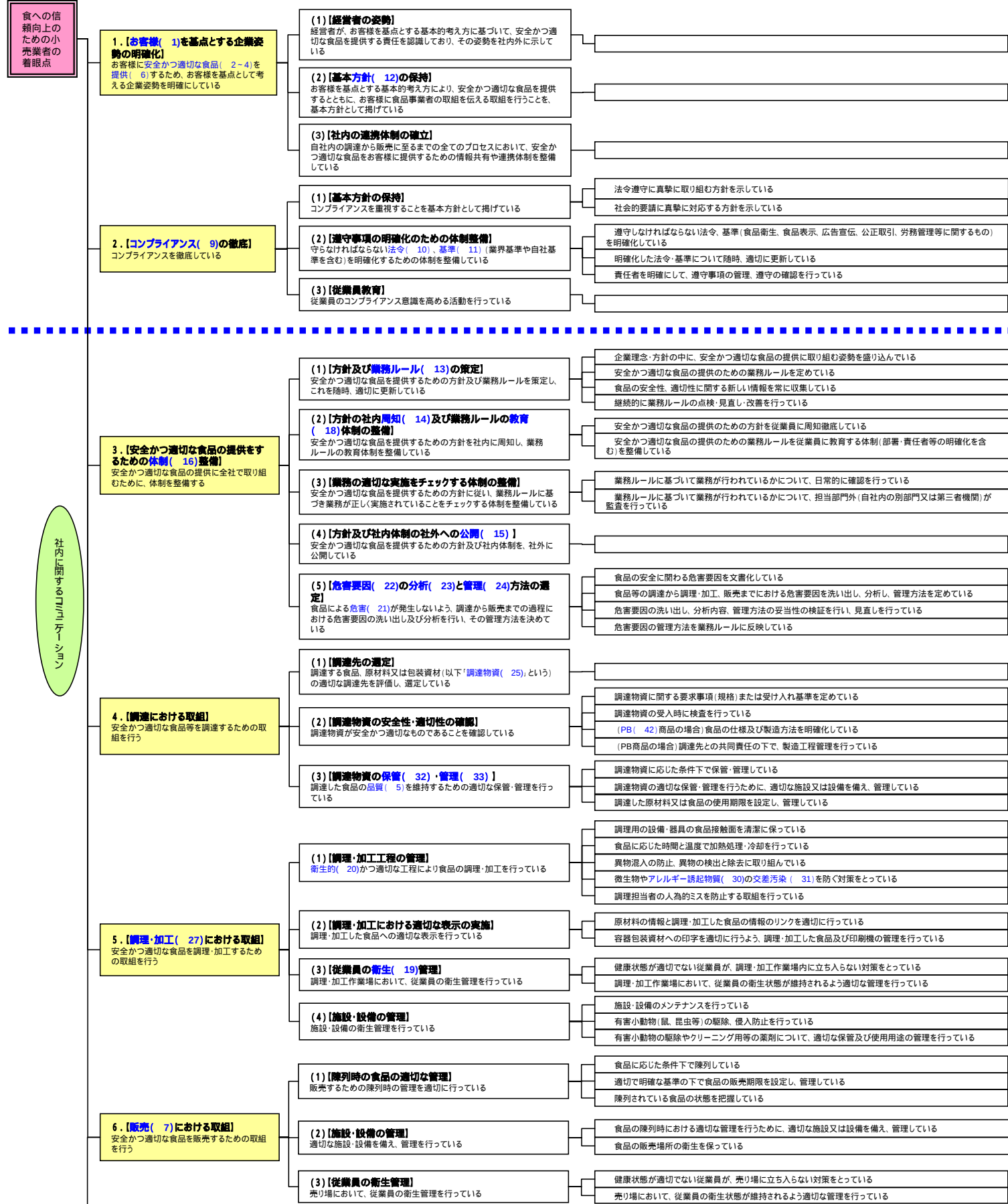
2009.01.30 F C P事務局

	大項目	中項目	小項目	具体例
	5.〔保管(32)・流通における取組〕 安全かつ適切な食品を保管・流通するための取組を行う	(1)〔倉庫内での食品の保管・管理(33)〕 倉庫内において調達した食品の品質(5)を維持するための適切な管理を行っている	食品に応じた条件下で保管・管理している	・温度帯ごとに設定した商品区分に基づき、常温庫、冷蔵庫、冷凍庫で保管・管理をしている
			適切で明確な基準のもとで調達した食品の販売期限を設定し、管理している	・消費・賞味期限以外に、独自の入荷・出荷の基準を設定している
			倉庫内において食品同士の混在が起きないように管理している	・在庫の棚卸しを適宜実施し、期限切れ商品をチェックしている
				・在庫を管理し、期限切れ商品の発生防止に取り組んでいる
				・出荷時には、先に入荷した在庫から出荷することを確認している
				・先入先出しを実施し、期限切れ商品の出荷防止に取り組んでいる
		(2)〔従業員の衛生(19)管理〕 倉庫内において従業員の衛生管理を行っている		・情報システムによって、誤出荷防止の管理をしている
				・食品の入出荷の記録とその管理を行っている
				・荷崩れ防止や入出荷作業の効率化のため、食品の保管場所や積載方法のルールを定めている
		(3)〔流通時における食品の保管・管理〕 品質を維持するために、流通時における食品の適切な保管・管理を行っている	食品に応じた条件下で、流通時の管理を行っている	・破損、汚れ商品をチェックし、保管場所を区分して管理している。
				・倉庫での作業要領を定めている
	6.〔販売(7)における取組〕 安全かつ適切な食品を取引先に販売するための取組を行う	(1)〔取引先の選定〕 取引先の評価を行い、適切に取引先を選定している		・商品に応じて、常温、冷蔵、冷凍の温度管理を行っている
				・商品により、運送時のデータ(温度等)を記録・保管している
		(2)〔管理条件の設定〕 食品に応じた輸送・保管時の管理条件を、取引先と取り決めている		・温度管理の必要な商品の流通は、適切な車輛を配備し、品質を保持する運用を実施している
				・商品により、運送時のデータ(温度等)を記録・保管している
		(3)〔流通時における食品の保管・管理〕 品質を維持するために、流通時における食品の適切な保管・管理を行っている	流通時における入出庫管理を適切に行っている	・温度管理の必要な商品の流通は、適切な車輛を配備し、品質を保持する運用を実施している
				・配車プログラムによるトラックの効率的な運行管理を行い、配送時間の短縮を図っている
		(4)〔施設・設備の管理〕 保管・流通のための適切な施設・設備を備え、管理を行っている	食品の保管時における適切な管理を行うために、適切な施設又は設備を備え、管理している	・事故・トラブルに関する情報を社内で共有化し、同じ原因によるトラブルの発生防止に努めている
				・現場の従業員以外の管理者が倉庫内設備の安全確認を行っている
			食品の保管場所の衛生を保っている	・毎日定められた時間に、管理表による冷蔵・冷凍保管庫の温度の確認・記録を行っている
				・設備の衛生状態の確認とメンテナンスを定期的に行っている
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(34)のための体制整備〕 安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、取引先(36)との持続性のある関係のための体制を整備する	(1)〔公正な取引のためのルール(34)の策定〕 取引先との取引条件の設定や契約等に関して公正な取引をするためのルールを設定している		・温度管理が必要な施設においては、基準温度を設定し、異常がないかを確認している
				・倉庫内の清掃を行っている
		(2)〔公正な取引のためのルールの社内周知及び教育体制の整備〕 公正な取引のためのルールを社内に周知するとともに、当該ルールに関する教育体制を整備している		・定期的に専門業者による倉庫の防虫・防鼠を行っている
				・取引先の選定に関する社内基準を設け、基準を満たしている取引先とのみ取引を実施している
		(3)〔公正な取引のチェック体制〕 取引先と公正な取引が行われていることをチェックする体制がある		
		(4)〔公正な取引のためのルールの社内周知及び教育体制の整備〕 公正な取引のためのルールを社内に周知するとともに、当該ルールに関する教育体制を整備している	公正な取引のためのルールを社内に周知徹底している	・基本理念、基本方針、行動指針などを設定している
				・取引に関する原則について企業理念、基本方針等を定めている
		(5)〔取引先との円滑な情報交換ができる仕組み(17)の構築〕 取引先と円滑な情報交換ができる仕組みを構築している	公正な取引のためのルールを特に必要な従業員に教育する体制を整備している	・取引先(製造業者、配送業者、小売業者)とのコミュニケーションに関する方針を策定し公開している
				・売買契約書、製造委託契約書、仕様書における必要項目を定めている
	8.〔取引先との公正な取引(35)〕 取引先と持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、公正な取引を行う	(1)〔公正な取引のためのルールに沿った取引〕 持続可能な関係構築を意識して、取引先と公正な取引のためのルールに沿った取引を行っている	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・商品規格書を定型フォーム化し、必要な項目がわかるようにしている
				・商品の基本情報等を商品マスターに入力してもらうことにより管理している
		(2)〔公正な取引のためのルールの社内周知及び教育体制の整備〕 公正な取引のためのルールを社内に周知するとともに、当該ルールに関する教育体制を整備している	公正な取引のためのルールを社内に周知徹底している	・部署での朝礼時の唱和や関係書類回覧等により周知・徹底している
				・経営理念・行動規範を解説した小冊子や携帯カードを従業員に配布している
		(3)〔公正な取引のチェック体制〕 取引先と公正な取引が行われていることをチェックする体制がある	公正な取引のためのルールを特に必要な従業員に教育する体制を整備している	・イントラネットにコンプライアンスに関する資料を掲示している
				・主要業務分野を網羅した手順解説書を作成し、パート・従業員に配布している
		(4)〔公正な取引のためのルールの社外への公開〕 取引先と公正な取引が行われていることを社外へ公開している	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・会議や朝礼で留意点を伝えている
				・社外講師を活用して、定期的な講習会を開催している
		(5)〔取引先との円滑な情報交換ができる仕組み(17)の構築〕 取引先と円滑な情報交換ができる仕組みを構築している	公正な取引のためのルールを特に必要な従業員に教育する体制を整備している	・公的機関などの食品衛生、管理等の説明会及び講習会に参加し、回覧等で内容を周知している
				・集合型研修、希望者、昇格者対象など、職位別や業務別に分けて研修を行っている
	9.〔取引先との情報共有、協働の取組〕 お客様からの信頼を得るための、取引先との情報共有や協働した取組を実施する	(1)〔公正な取引のためのルールに沿った取引〕 持続可能な関係構築を意識して、取引先と公正な取引のためのルールに沿った取引を行っている	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・業務手順解説書、食品衛生法や表示関連の法令についての勉強会を行っている
				・従業員のモチベーション確保のための、商品勉強会を行っている
		(2)〔公正な取引のためのルールの社内周知及び教育体制の整備〕 公正な取引のためのルールを社内に周知するとともに、当該ルールに関する教育体制を整備している	公正な取引のためのルールを特に必要な従業員に教育する体制を整備している	・方針に基づく(取引先との関係構築について、経営者が責任を有することを定めている
				・全社で集約した部門を設け、意思決定を迅速化している
		(3)〔公正な取引のチェック体制〕 取引先と公正な取引が行われていることをチェックする体制がある	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・以下の担当部署を設けている
				・法務部門(契約チェック・難形作成)
		(4)〔公正な取引のためのルールの社外への公開〕 取引先と公正な取引が行われていることを社外へ公開している	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・CSR部門
				・コンプライアンス部門
		(5)〔取引先との円滑な情報交換ができる仕組み(17)の構築〕 取引先と円滑な情報交換ができる仕組みを構築している	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・食品安全に関する部門(品質管理部門)
				・内部統制実施部門
	9.〔取引先との情報共有、協働の取組〕 お客様からの信頼を得るための、取引先との情報共有や協働した取組を実施する	(1)〔公正な取引のためのルールに沿った取引〕 持続可能な関係構築を意識して、取引先と公正な取引のためのルールに沿った取引を行っている	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・監査部門
				・お客様相談室
		(2)〔公正な取引のためのルールの社内周知及び教育体制の整備〕 公正な取引のためのルールを社内に周知するとともに、当該ルールに関する教育体制を整備している	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・内部統制基本方針に基づく、グループ企業を含めた責任部署を設けている
				・各部署にCSRに関する担当者を定めている
		(3)〔公正な取引のチェック体制〕 取引先と公正な取引が行われていることをチェックする体制がある	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・取引状況確認を定期的に行っている
				・自社商品の製造委託先への監査を行っている
		(4)〔公正な取引のためのルールの社外への公開〕 取引先と公正な取引が行われていることを社外へ公開している	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・営業部門から独立した品質管理部門のメンバーが取引等を確認している
				・取引上、法令の問題点についてチェックを行っている
		(5)〔取引先との円滑な情報交換ができる仕組み(17)の構築〕 取引先と円滑な情報交換ができる仕組みを構築している	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・いろいろなメディアに対して、取材を積極的に受け、経営理念や営業政策を開示している
				・基本理念、基本方針、行動指針を、ホームページ等で公開している
	9.〔取引先との情報共有、協働の取組〕 お客様からの信頼を得るための、取引先との情報共有や協働した取組を実施する	(1)〔公正な取引のためのルールに沿った取引〕 持続可能な関係構築を意識して、取引先と公正な取引のためのルールに沿った取引を行っている	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・行動指針を、報告書、広報誌により公開している
				・取引先の総合窓口として、自社の取り扱う商品や従業員の接客対応の苦情を受け付ける部署を設けている
		(2)〔公正な取引のためのルールの社内周知及び教育体制の整備〕 公正な取引のためのルールを社内に周知するとともに、当該ルールに関する教育体制を整備している	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・ホームページ上において自社への提言を受け付けている
				・海外取引先については、言葉や文化の違いが障壁とならないよう、現地専門の担当を定めている
		(3)〔公正な取引のチェック体制〕 取引先と公正な取引が行われていることをチェックする体制がある	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・情報の共有化を目的とした会議体を設置し、定期的な会合を行っている
				・食の安全、情報共有に関する問題点について話し合うための会議を取引先と定期的に開催している
		(4)〔公正な取引のためのルールの社外への公開〕 取引先と公正な取引が行われていることを社外へ公開している	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・自社の担当から直接取引先の各担当に情報を伝達する場を共有している
				・フェアプライス(サステナビリティに配慮した価格)の取組をしている
		(5)〔取引先との円滑な情報交換ができる仕組み(17)の構築〕 取引先と円滑な情報交換ができる仕組みを構築している	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・発注量、納期、取引先への配慮など、取引先と様々なやり取りをして決めており、お互いに無理のないように配慮している
				・締結書面による取引条件の遵守を徹底している
	9.〔取引先との情報共有、協働の取組〕 お客様からの信頼を得るための、取引先との情報共有や協働した取組を実施する	(1)〔公正な取引のためのルールに沿った取引〕 持続可能な関係構築を意識して、取引先と公正な取引のためのルールに沿った取引を行っている	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・卸売の機能である発注・納品(1)の最適化を果たすことができるように、契約内容を交渉している
				・基本契約に関連法令を遵守する旨の条文を定め、取引先と相互遵守するよう努めている
		(2)〔公正な取引のためのルールの社内周知及び教育体制の整備〕 公正な取引のためのルールを社内に周知するとともに、当該ルールに関する教育体制を整備している	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・取引時に取引交わす契約書において、法令遵守に関する文言を定めている
				・取引先との間では、基本契約等に関連法令を遵守する旨の条文を定め、互いに遵守するよう努めている
		(3)〔公正な取引のチェック体制〕 取引先と公正な取引が行われていることをチェックする体制がある	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・「受発注書」、「商品売買取引基本契約書」、「製造委託契約書」、「商談メモ」を取引実態に応じて締結し、所定の部署で保管している
				・取引の内容や条件を契約書に落とし込んでいる
		(4)〔公正な取引のためのルールの社外への公開〕 取引先と公正な取引が行われていることを社外へ公開している	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・取引先から、取引に関する提言や自社の改善点について適宜ヒアリングを行っている
				・製造委託先との間で、品質管理に関する定期的な会合を行っている
		(5)〔取引先との円滑な情報交換ができる仕組み(17)の構築〕 取引先と円滑な情報交換ができる仕組みを構築している	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・失敗事例の紹介・共有化も含んだ品質基準についての集合研修を製造委託先で行っている
				・食品安全の管理を行う部門で定期的なチェックを行い、改善要請により相互理解を図っている
	9.〔取引先との情報共有、協働の取組〕 お客様からの信頼を得るための、取引先との情報共有や協働した取組を実施する	(1)〔公正な取引のためのルールに沿った取引〕 持続可能な関係構築を意識して、取引先と公正な取引のためのルールに沿った取引を行っている	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・日頃から問題解決や情報提供などの相互のやり取りは、FAXやメール、電話などの通信手段で密に行なっている
				・取引先から、取引に関する提言や自社の改善点がないかどうかを常に聞いている
		(2)〔公正な取引のためのルールの社内周知及び教育体制の整備〕 公正な取引のためのルールを社内に周知するとともに、当該ルールに関する教育体制を整備している	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・小売の要請を製造業者側に伝え、その中で様々な提案をしている
				・取引先と共通の商品マスター(データベース)等に適宜商品情報を登録することにより情報の管理を行っている
		(3)〔公正な取引のチェック体制〕 取引先と公正な取引が行われていることをチェックする体制がある	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・商品情報について、取引先の指定フォーマットに基づいて情報の管理をしている
				・システムを利用した在庫、出荷、発送のデータの一元管理等を行っている
		(4)〔公正な取引のためのルールの社外への公開〕 取引先と公正な取引が行われていることを社外へ公開している	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・要望に応じて、FAX・メールなどにより商品に関する情報提供を迅速に行えるよう準備している
				・商品情報、原材料情報の最新の情報をホームページにアップデートしている
		(5)〔取引先との円滑な情報交換ができる仕組み(17)の構築〕 取引先と円滑な情報交換ができる仕組みを構築している	公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている	・トレースバックしやすいように、情報を管理・保管している
				・必要に応じて情報確認が実施できるよう、担当者の連絡先(緊急時を含む)をお互いに把握している

協働の着眼点〔業態別〕【卸売版】

2009.01.30 F C P事務局

	大項目	中項目	小項目	具体例
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】 お客様とのコミュニケーションのための体制を整備する	(1)【方針の保持】 お客様とのコミュニケーションを重視する方針を掲げている		
		(2)【方針の社内周知】 お客様とのコミュニケーションを重視する方針を社内 に周知している		・商品仕入、保管、配送時に至るプロセス管理と、安全・品質を確保する重要性を、従業員に周知徹底している
		(3)【お客様からの情報の収集、対応、管理体制の整備】 お客様からの意見を活かす体制を整備している	お客様からの問い合わせや情報提供を受けるための体制として、窓口を設置している お客様対応部署と関連部署が連携して対応する体制を整えている お客様の意見を経営に活かす体制を整えている	
		(4)【お客様への情報提供体制の整備】 お客様に対して情報を提供(発信(37)を含む)するための体制を整備している	お客様に情報提供する部署・責任者が明確にされている お客様に提供する情報の正確性、わかりやすさをチェックする体制がある	・お客様を含む社外への情報発信に際しては、できるかぎり広報部署を通して発信するように定めている
	11.【お客様からの情報の収集(38)、対応、管理】 クレームを含むお客様からの情報を収集し、対応及び管理する	(1)【お客様からの情報の管理】 お客様から収集した情報を管理している	お客様から収集した情報を分類・分析している お客様から収集した情報を関係部署において共有している	・お客様から得た情報を関係部署に報告するルールを定めている ・「食」に関わる情報交換の場を設けている ・収集した情報は一元管理し、各営業部門が閲覧できるようにしている
		(2)【お客様からの情報の関係者への伝達】 お客様から収集した情報を関係者に伝達している	お客様から収集した情報を社内の関係部署に伝達している お客様から収集した情報を必要に応じて取引先に情報を伝達している	
		(3)【(PB商品の場合)お客様からの情報収集の仕組みの整備】 お客様から情報を収集する仕組み(お問い合わせ番号、メールアドレス、ホームページ等)を整備している	(PB商品の場合)お客様からの情報を受ける仕組みがある (PB商品の場合)お客様への働きかけにより、お客様からの意見を積極的に収集している	
		(4)【(PB商品の場合)お客様の要望に対する適時、適切な対応】 お客様の要望に対し、適時、適切な対応を行っている	(PB商品の場合)お客様からの問い合わせに対して、正確な情報を返答している	・お客様相談窓口を設けてPB商品に関する質問にお答えしている ・食品に関して不安を感じているお客様からの問い合わせに対しては、企業として行っている安全管理の取組を丁寧に説明している
			(PB商品の場合)お客様からのクレームに適切に対応している (PB商品の場合)お客様からの意見を商品・サービスの改善につなげている	
	12.【お客様への情報提供(39)】 お客様に提供する食品に関する情報を提供する	(1)【取引先による情報提供の支援】 取引先が、お客様に対して、より付加価値の高い情報を提供できるように支援している		・固有商品の宣伝を行わずに、一般的に食品を紹介するキャンペーンを実施し、その場でお客様から意見を収集している ・お客様モニターを募り、定期的にマーケティング情報を収集している ・小売店舗の購買情報分析だけではなく、より広くお客様のライフスタイルの動向分析を行い、その結果を取引先に提供している ・自社の従業員から、実験店舗にて買い物をした感想などの意見を収集している ・取引先の小売店舗に対して、店頭POP(媒体)などを活用した表示方法や、商品の最終加工地について情報提供を行っている ・取引先の小売店舗を通して、冷凍食品の安全性を解説したパンフレットを配布している ・営業担当者に取り扱い食品に関する教育や試食を行い、食品に対する知識の向上を図っている
	13.【食育(40)の推進】 お客様の食に密接にかかわる企業として、食育活動を推進する	(1)【食品事業者としての食育の重要性の認識と実施】 食品事業者として食育の重要性を認識し、取組を行っている	お客様サービス向上のため、従業員が食育に関する知識を深める場を設けている 食育を取り入れた商品開発、サービス提供をしている	・食品事業者としての主体的な食育活動を行っている
		(2)【食に関する幅広い情報提供】 取引先と協力して、お客様の食に関する知識・興味を高めるために、食に関する幅広い情報を提供している		・食品に関する正しい情報を業界団体のホームページを通して提供している ・取り扱い食品に関する食べ方、正しい保存・調理方法などの情報を提供している ・株主向けの配布資料において、食に関する時事的な用語や知識の解説を掲載している ・取引先(製造業者、小売業者)ごとに、個別に食育推進の対応をしている ・取引先の小売店舗における食育活動を推進するために、食育に関する社内資格制度を設けて、食育関連の企画提案の促進を図っている ・全社的危機対応を行うメンバーを定めている
緊急時に関するコミュニケーション	14.【緊急時(41)を想定した自社体制の整備】 緊急時(事件・事故発生時)に、迅速に対応する自社内の体制を整備する	(1)【緊急時の体制の整備】 緊急時の対応が円滑かつ適切に行えるよう、あらかじめ体制を整備している	緊急時における社内の各部門の責任、役割をあらかじめ定めている 緊急時において関連する情報を迅速に収集する体制を整備している	・事故発生時の対応として、取引先からの要求により、該当商品に関する下記情報を迅速に収集できるように平常時より準備している ・倉庫への入出荷日時 ・倉庫内での保管状態 ・入出荷時の輸送状態 ・出荷先(小売店)
			緊急時に関連する情報を、関係部門に迅速に伝達する体制を整備している 原因究明が迅速にできるよう、あらかじめ記録を管理している	
		(2)【判断基準、対応ルール、手順の設定(考え方の整理)】 緊急時に迅速に対応するため、事件性のある食品汚染も想定して判断基準、対応ルール、手順をあらかじめ定めている		・クレーム対応マニュアルに則った対応を行うことを定めている ・危機管理対応体制を定めたマニュアルに則った対応を行うことを定めている
		(3)【緊急時収束後の体制・取組の見直し】 緊急時対応の経験を踏まえて、自社における体制・取組の見直しを行っている		・事故発生時の初期対応として、下記事項を迅速に実施するためのルールを定めている ・小売店からの該当商品の回収 ・製造業者への該当商品の返送 ・お客様の安全確認
	15.【緊急時の自社と取引先との協力体制の整備】 緊急時(事件・事故発生時)に、取引先と協力する体制を整備する	(1)【緊急時対応についての認識の共有】 緊急時に対応をスムーズに行えるよう、平常時より、取引先と緊急時の際の協力について認識を共有している		
		(2)【緊急時の具体的対応手順の整備】 取引先と協力して行う緊急時の具体的手順についてあらかじめ定めている	事件・事故等に迅速に対応するため、取引先や取引先の取引先と迅速に直接連絡できる体制を整備している	・緊急時の体制について、担当窓口、担当者を設定し、問合せに対応するメンバーを定めている ・主要な取引先との間では、必要に応じて都度情報交換ができる関係を構築している(人的関係構築、緊急時連絡先の把握などを含む) ・海外の取引先の場合、時差、距離などの問題に関わらず、可能な限り迅速に対応できる体制がある ・取引先の緊急連絡先を把握しており、担当者の緊急連絡先を取引先に伝えている ・事件・事故発生時における社外の関係者(商品の製造業者、販売先小売業者等)との連絡体制を定めている
			緊急時対応中における情報交換が適時、的確にできるための連絡体制を整備している	・事件や事故発生後に、事態収束について、取引先に確認をするように定めている
		(3)【緊急時収束後の協力体制・取組の見直し】 緊急時対応の経験を踏まえて、取引先との協力体制・取組の見直しを行っている		・事件や事故発生後に信頼回復のために、取引先と共同して、緊急時に備えた取組の改善・強化等を検討、共有する取組がある ・事件や事故発生後に、信頼回復のため、取引先と事業の改善・対策強化について検討している
	16.【緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備】 緊急時(事件・事故発生時)に、お客様とのコミュニケーションを適切に行う体制を整備する	(1)【緊急時の適時、適切な情報提供】 緊急時に適時、適切な情報を取引先を通じてお客様へ提供する体制を整備している	緊急時の情報の公開についての基準を定めている 緊急時の情報提供の具体的方法について定めている	・お客様からの意見・要望・苦情に対し、迅速に対応するためのルールを定めている ・必要に応じて営業社員が、苦情を寄せたお客様を訪問して話をしている ・緊急事案が発生した際には、各部署が個別に社外に回答・情報発信するのではなく、できるかぎり広報部署を通して回答するルールを定めている
		(2)【緊急時のお客様対応や情報収集】 緊急時にお客様からの問い合わせに的確に回答できる体制を整備するとともに、お客様からの情報を具体的な対応や原因究明に活用する体制を整備している	緊急時に、お客様からの問い合わせ窓口を設置することになっている 緊急時に、お客様からの情報も具体的な対応や原因究明に活用することになっている	



7.【持続性のある関係(34)のための体制整備】
安全かつ適切な食品を安定的に提供しているため、取引先(36)との持続性のある関係のための体制を整備する

- (1)【公正な取引のためのルールの策定】
取引先との取引条件の設定や契約等に関して公正な取引をするためのルールを設定している
- (2)【公正な取引のためのルールの社内周知及び教育体制の整備】
公正な取引のためのルールを社内周知するとともに、当該ルールに関する教育体制を整備している
- (3)【公正な取引のチェック体制】
取引先と公正な取引が行われていることをチェックする体制がある
- (4)【公正な取引のためのルールの社外への公開】
取引先と公正な取引が行われていることを社外へ公開している
- (5)【取引先との円滑な情報共有ができる仕組み(17)の構築】
取引先と円滑な情報共有ができる仕組みを構築している

- 公正な取引のためのルールを社内周知徹底している
- 公正な取引のためのルールを特に必要な従業員に教育する体制を整備している
- 公正な取引の実施をチェックする部署・責任者が明確にされている
- 公正な取引のためのルールの点検・改善がなされている
- 取引先との意見交換ができるよう窓口担当を設置している
- 取引先の意見について社内の伝達ルートや共有方法が定められている
- 取引先と、より効果的な情報提供を行うための場を設けている

8.【取引先との公正な取引(35)】
取引先と持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、公正な取引を行う

- (1)【公正な取引のためのルールに沿った取引】
持続可能な関係構築を意図して、取引先と公正な取引のためのルールに沿った取引を行っている

- 取引先と適正な契約が結ばれている
- 取引に際し、契約の内容を文書で双方が取り交わしている
- 取引に関する解決すべき問題点や改善点を相互で議論し、意思疎通を図り、問題解決をしている

9.【取引先との情報共有、協働の取組】
お客様からの信頼を得るための、取引先との情報共有や協働した取組を実施する

- (1)【商品(8)等についての情報共有】
お客様に正確な情報提供ができるように、取引先と商品等に関する情報を共有している
- (2)【取引先との協働の取組】
取引先との間で協働の取組を進めている

- お客様に提供する食品に関する情報を取引先と共有している
- 食品のトレーサに必要な情報をお互いに整理し、必要な場合に共有できるようにしている
- 取引先と食品の一貫したロット管理を行っている
- 取引先への情報伝達スピードと正確性を向上させるための取組を進めている
- 取引先と協働して、商品・サービスの提供・向上を行っている
- 取引先と協働した業務の改善・効率化に取り組んでいる

10.【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】
お客様とのコミュニケーションのための体制を整備する

- (1)【方針及び業務ルールの策定】
お客様とのコミュニケーションを重視する方針及び業務ルールを定めている
- (2)【方針の社内周知及び業務ルールの教育体制の整備】
お客様とのコミュニケーションを重視する方針を社内周知している
- (3)【お客様からの情報の収集、対応、管理体制の整備】
お客様からの意見を活かす体制を整備している
- (4)【お客様への情報提供体制の整備】
お客様に対して情報を提供(発信(37)を含む)するための体制を整備している

- 企業理念の中に、お客様とのコミュニケーションを重視する姿勢を盛り込んでいる
- お客様とのコミュニケーションを重視する業務ルールを定めている
- お客様とのコミュニケーションに関して従業員に教育する体制を整えている
- お客様とのコミュニケーションに関して、新しい情報を収集し、工夫している
- お客様とのコミュニケーションに関して責任者を明確化している

11.【お客様からの情報の収集(38)、対応、管理】
クレームを含むお客様からの情報を収集し、対応及び管理する

- (1)【お客様からの情報収集の仕組みの整備】
お客様から情報を収集する仕組み(店頭収集体制、お問い合わせ番号、メールアドレス、ホームページ等)を整備している
- (2)【お客様からの情報の管理】
お客様から収集した情報を管理している
- (3)【お客様からの情報の関係者への伝達】
お客様から収集した情報を関係者に伝達している
- (4)【お客様の要望に対する適時、適切な対応】
お客様の要望に対し、適時、適切な対応を行っている

- 店頭においてお客様の意見を収集する仕組みがある
- 店頭以外でお客様からの情報を受け取る仕組みがある
- お客様への働きかけにより、お客様からの意見を積極的に収集している
- お客様から収集した情報を分類・分析している
- お客様から寄せられた情報を全社的に共有し、必要な情報を関連先まで伝達している
- 収集した情報から注意すべきポイントを現場の従業員へ迅速に伝達している
- お客様から収集した情報を経営層を含む社内関係部署に伝達している
- 必要に応じて取引先に情報を伝達している
- お客様からの問い合わせに対して、正確な情報を返答している
- お客様からのクレームに適切に対応している
- お客様からの意見を商品・サービスの改善につなげている

12.【お客様への情報提供(39)】
お客様に提供する食品に関する情報を提供する

- (1)【効果的な情報提供】
お客様に伝えたい情報が届くように、お客様が入手しやすい手段による効果的な情報提供を行っている
- (2)【正確でわかりやすい内容の情報提供】
お客様が情報を理解しやすいように、適切な情報量で、正確でわかりやすい内容の情報提供を行っている

- 店頭において、情報を提供している
- 店頭以外で、適切な仕組みを用いて効果的に情報を提供している
- 法令に基づく商品情報の提供をしている
- お客様のニーズに対応した商品情報を、わかりやすく提供している
- メリット情報だけでなく、デメリット情報についても、必要に応じてお客様に情報を提供している
- 安全かつ適切な食品を提供するための取組に関する情報を提供している

13.【食育(40)の推進】
お客様の食に密接にかかわる企業として、食育活動を推進する

- (1)【食品事業者としての食育の重要性の認識と実施】
食品事業者として食育の重要性を認識し、取組を行っている
- (2)【食に関する幅広い情報等の提供】
お客様の食に関する知識・興味を高めるために、食に関する幅広い情報と、食について考える場を提供している

- お客様サービス向上のため、従業員が食育に関する知識を深める場を設けている
- 食育を取り入れた商品開発、サービス提供をしている
- 食に関するテーマについて、幅広い情報を提供している
- お客様とともに、食について考える場を設けている
- 他業態などとの協働による食育推進活動をしている

14.【緊急時(41)を想定した自社体制の整備】
緊急時(事件・事故発生時)に、迅速に対応する自社内の体制を整備する

- (1)【緊急時の体制の整備】
緊急時の対応が円滑かつ適切に行えるよう、あらかじめ体制を整備している
- (2)【判断基準、対応ルール、手順の設定(考え方の整理)】
緊急時に迅速に対応するため、事件性のある食品汚染も想定して判断基準、対応ルール、手順をあらかじめ定めている
- (3)【緊急時収束後の体制・取組の見直し】
緊急時対応の経験を踏まえて、自社における体制・取組の見直しを行っている

- 緊急時における社内の各部門の責任、役割があらかじめ定められている
- 緊急時に関連する情報を、関係部門に迅速に伝達する体制を整備している
- 原因究明が迅速にできるよう、あらかじめ記録を管理している

15.【緊急時の自社と取引先との協力体制の整備】
緊急時(事件・事故発生時)に、取引先と協力を体制を整備する

- (1)【緊急時対応についての協議の共有】
緊急時に対応をスムーズに行えるよう、取引先と協力について認識を共有している
- (2)【緊急時の具体的対応手順の整備】
取引先と協力して行う緊急時の具体的手順についてあらかじめ定めている
- (3)【緊急時収束後の協力体制・取組の見直し】
緊急時対応の経験を踏まえて、取引先との協力体制・取組の見直しを行っている

- 事件・事故等に迅速に対応するため、取引先や取引先の取引先と迅速に直接連絡できる体制を整備している
- 緊急時対応中における情報交換が適時、的確にできるための連絡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】
緊急時(事件・事故発生時)に、お客様とのコミュニケーションを適切に行う体制を整備する

- (1)【緊急時の適時、適切な情報提供】
緊急時にお客様に適時、適切な情報を提供する体制を整備している
- (2)【緊急時のお客様対応や情報収集】
緊急時にお客様からの問い合わせに的確に回答できる体制を整備するとともに、お客様からの情報を具体的な対応や原因究明に活用する体制を整備している

- 緊急時の情報の公開についての基準を定めている
- 緊急時の情報提供の具体的方法について定めている
- 緊急時に、お客様からの問い合わせ窓口を設置することになっている
- 緊急時に、お客様からの情報も具体的な対応や原因究明に活用することになっている

	大項目	中項目	小項目	具体例
	1.〔お客様（ 1 ）を基点とする企業姿勢の明確化〕 お客様に安全かつ適切な食品（ 2 ～4 ）を提供（ 6 ）するため、お客様を基点として考える企業姿勢を明確にしている	（1）〔経営者の姿勢〕 経営者が、お客様を基点とする基本的考え方に基づいて、安全かつ適切な食品を提供する責任を認識しており、その姿勢を社内外に示している		・経営理念について、ホームページ、CSR報告書などに明記し、社内外に示している
		（2）〔基本方針（ 12 ）の保持〕 お客様を基点とする基本的考え方により、安全かつ適切な食品を提供するとともに、お客様に食品事業者の取組を伝える取組を行うことを、基本方針として掲げている		
		（3）〔社内の連携体制の確立〕 自社内の調達から販売に至るまでの全てのプロセスにおいて、安全かつ適切な食品をお客様に提供するための情報共有や連携体制を整備している		
	2.〔コンプライアンス（ 9 ）の徹底〕 コンプライアンスを徹底している	（1）〔基本方針の保持〕 コンプライアンスを重視することを基本方針として掲げている	法令遵守に真摯に取り組む方針を示している 社会的要請に真摯に対応する方針を示している	
		（2）〔遵守事項の明確化のための体制整備〕 守らなければならない法令（ 10 ）、基準（ 11 ）（業界基準や自社基準を含む）を明確化するための体制を整備している	遵守しなければならない法令、基準（食品衛生、食品表示、広告宣伝、公正取引、労務管理等に関するもの）を明確化している 明確化した法令・基準について随時、適切に更新している 責任者を明確にして、遵守事項の管理、遵守の確認を行っている	・納品された食品や店頭に置いてある食品が法的基準を満たしているか等のチェックを行なう部署と体制がある ・コンプライアンス経営推進のため、コンプライアンス委員会等、専門組織・委員会を設置し、コンプライアンス計画を定めている ・コンプライアンス対応部署を設置し、行動規範の教育やコンプライアンスの教育などに関して計画・実行している ・コンプライアンスに関して、従業員による内部通報制度を設けている
		（3）〔従業員教育〕 従業員のコンプライアンス意識を高める活動を行っている		・従業員相談窓口等を設置し常時、相談に対応できる体制にしている ・取引先への説明会で、コンプライアンス違反の事例を説明している ・下請法適用の取引先に対しては法令違反防止の観点から、特に取引経過の記録化を徹底している ・コンプライアンスに関するハンドブックを作成、配布している ・観点としては、食品衛生法やJAS法等の諸法令の遵守、公私混同の禁止、公正で透明な企業活動等がある
		（1）〔方針及び業務ルール（ 13 ）の策定〕 安全かつ適切な食品を提供するための方針及び業務ルールを策定し、これを随時、適切に更新している	企業理念・方針の中に、安全かつ適切な食品の提供に取り組む姿勢を盛り込んでいる 安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを定めている	・以下の業務に関し、ルールや基準を定めている ・原材料・包装資材の入手 ・原材料・包装資材の保管・管理 ・食品製造 ・自社食品の自社内保管・管理 ・施設のメンテナンス ・従業員の衛生管理 ・廃棄物処理 ・事故発生時の対応
			食品の安全性、適切性に関する新しい情報を常に収集している 継続的に業務ルールの点検・見直し・改善を行っている	・改善すべき課題、お客様からの意見や要望などの情報共有化を行っている ・法令改正時や事件・事故発生時など、社会情勢とのずれが生じないように、必要に応じルールや基準を見直す責任者を明確にしている
		（2）〔方針の社内周知（ 14 ）及び業務ルールの教育（ 18 ）体制の整備〕 安全かつ適切な食品を提供するための方針を社内に周知し、業務ルールの教育体制を整備している	安全かつ適切な食品の提供のための方針を従業員に周知徹底している 安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを従業員に教育する体制（部署・責任者等の明確化を含む）を整備している	・行動規範、衛生管理の原則などを会議や朝礼で唱和し、周知徹底している ・各部署での掲示やハンドブックの配布・携帯により社内周知している ・衛生や品質管理に関するトピックスを現場の掲示板に掲載し、従業員の意識向上を図っている ・社内・社外セミナーを開催し、衛生管理の知識や考え方を従業員に周知している ・所定のマニュアルや手順書に従った業務を実施できるように、以下の手法により、研修や教育を行っている ・OJT（ ） ・e-ラーニング ・社内セミナー ・社外セミナー ・取引先の工場見学 ・OFFJT（ ）としては、職位別、職種別など、従業員個人に合わせた研修を行っている（新入社員研修など） ・企業理念、行動規範、コンプライアンス、社内規格、基準、5S（ ）、食品衛生7S（ ）、薬物管理の研修を行っている ・教育カリキュラムや教育資料（ビデオ、オペレーションマニュアル、ハンドブック）等を作成している ・調理・加工に関する社外講習会の受講を推進している ・生鮮品の加工技術習得のために、技術トレーニングを行っている ・調理・加工に関する教育では、従業員の力量に合わせた教育を行う制度を設け、所定の課程を修了した従業員に社内資格を与えている ・衛生管理に関する取組の調査を行い、優良店舗の表彰を行っている ・ルールをマニュアルとして文書化し、教材として使用している
		（3）〔業務の適切な実施をチェックする体制の整備〕 安全かつ適切な食品を提供するための方針に従い、業務ルールに基づき業務が正しく実施されていることをチェックする体制を整備している	業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、日常的に確認を行っている 業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、担当部門外（自社内の別部門又は第三者機関）が監査を行っている	・従業員自身による作業のセルフチェックを行っている ・チェックリストに基づき、検査担当者が作業の検査を行っている ・検査が正しく行われているかを確認するため、検査記録の確認を行っている ・専任組織（ ）（内部監査部など）や既存組織（品質管理部など）が中心となって抜き打ちで自社独自の内部監査を行っている ・外部検査・監査機関による、ISOのシステム監査を行っている
		（4）〔方針及び社内体制の社外への公開（ 15 ）〕 安全かつ適切な食品を提供するための方針及び社内体制を、社外に公開している		・ホームページ、会社案内、CSR（ ）レポート（社会環境報告書含む）において、以下の内容を公開している ・食品の安全・安心への取組 ・品質保証への取組の考え方 ・食品の安全管理体制 ・お客様中心の企業理念、行動規範などを以下のツールを用いて公開している ・店頭掲示 ・ホームページ ・冊子 ・CSR報告書
		（5）〔危害要因（ 22 ）の分析（ 23 ）と管理（ 24 ）方法の選定〕 食品による危害（ 21 ）が発生しないよう、調達から販売までの過程における危害要因の洗い出し及び分析を行い、その管理方法を決めている	食品の安全に関わる危害要因を文書化している 食品等の調達から調理・加工、販売までにおける危害要因を洗い出し、分析し、管理方法を定めている 危害要因の洗い出し、分析内容、管理方法の妥当性の検証を行い、見直しを行っている 危害要因の管理方法を業務ルールに反映している	・新商品開発時に、危害要因分析のために必要な項目を定めている ・危害要因による危害を低減する処置を行っている ・工程や対策の変更を行い、該当する危害要因が発生しないようにしている ・農業や抗生物質に関する違反事例の情報を入手した場合に危害要因とその管理方法を見直している ・法規制の改正時、食中毒事件発生時に危害要因とその管理方法を見直している
	4.〔調達における取組〕 安全かつ適切な食品等を調達するための取組を行う	（1）〔調達先の選定〕 調達する食品、原材料又は包装資材（以下「調達物資（ 25 ）」という）の適切な調達先を評価し、選定している		・規格書、証明書等や調達先の衛生管理体制に関して選定基準を定め、調達先を選定している ・新規に調達先を採用する際の審査手続きとして、工場の視察・審査、与信調査を行っている ・PB商品の製造委託先との新規取引開始時には、以下の項目に関し工場調査を行い、自社基準を満たした製造業者と取引している ・微生物の拭き取り検査 ・防虫 ・衛生区画 ・温度管理 ・PB商品の製造委託先には、第三者認証を取得した製造業者を選定している ・PB商品の製造委託先選定時には、営業状態、企業トップの考え方、さらに海外企業の場合は児童労働・強制労働をしていないかなど、多面的に調査している
		（2）〔調達物資の安全性・適切性の確認〕 調達物資が安全かつ適切なものであることを確認している	調達物資に関する要求事項（規格）または受け入れ基準を定めている	・以下の項目を受け入れ基準に定めている ・品名、外装、期限表示の確認 ・見本サンプルとの照合 ・官能検査、分析検査 ・使用原材料を登録制とし、新規に採用する際には審査手続きを行っている ・新規契約時には、規格書が要求に適合していることを確認している ・調達先工場に対する品質管理の重点管理項目を定めている ・クレーン発生率の高い工場には外部機関による立ち入り調査を行っている ・PB商品の既存の製造委託先工場は定期的に巡回して調査している
			調達物資の受入時に検査を行っている	・受け入れ品のデータ（異物混入がないこと、抜き取り検査・出荷前検査の記録、期限設定根拠のデータ、規格書）を確認している ・商品の規格書を確認している ・商品受け入れ時には、規格基準の合格判定書を製造委託先から提出してもらい、同時に自社でも商品の検査をしている ・原材料、副原材料を含む仕様書を提出してもらい、原材料調達先など足りない情報はアラインしている ・表示が法令に準拠しているかについて、仕様書、パッケージデザイン、印刷前、完成品の各段階で確認している ・取引先に対して、商品の表示内容が正しいことを証明できる資料の提出を依頼し、確認している ・原材料調達先、容器の使用実績などに関して詳細に仕様書の内容を検討している ・海外商品は産地追跡できるものを扱っている ・調達先の製造業者とは、一緒に一つの商品を作るパートナーとして関係を築いている ・調達先に専任従業員を派遣して商品の品質を管理している ・取引先に対して、商品表示に関する指導を行っている
		（3）〔調達物資の保管（ 32 ）・管理（ 33 ）〕 調達した食品の品質（ 5 ）を維持するための適切な保管・管理を行っている	調達物資に応じた条件下で保管・管理している 調達物資の適切な保管・管理を行うために、適切な施設又は設備を備え、管理している 調達した原材料又は食品の使用期限を設定し、管理している	・保管場所の温度を管理している ・原材料に使用期限日を明記して使用期限日を過ぎたものは使用しないようにルールを定めている
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（ 16 ）整備〕 安全かつ適切な食品の提供に全社で取り組むために、体制を整備する	（1）〔方針及び業務ルール（ 13 ）の策定〕 安全かつ適切な食品を提供するための方針及び業務ルールを策定し、これを随時、適切に更新している	企業理念・方針の中に、安全かつ適切な食品の提供に取り組む姿勢を盛り込んでいる 安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを定めている	・以下の業務に関し、ルールや基準を定めている ・原材料・包装資材の入手 ・原材料・包装資材の保管・管理 ・食品製造 ・自社食品の自社内保管・管理 ・施設のメンテナンス ・従業員の衛生管理 ・廃棄物処理 ・事故発生時の対応
			食品の安全性、適切性に関する新しい情報を常に収集している 継続的に業務ルールの点検・見直し・改善を行っている	・改善すべき課題、お客様からの意見や要望などの情報共有化を行っている ・法令改正時や事件・事故発生時など、社会情勢とのずれが生じないように、必要に応じルールや基準を見直す責任者を明確にしている
		（2）〔方針の社内周知（ 14 ）及び業務ルールの教育（ 18 ）体制の整備〕 安全かつ適切な食品を提供するための方針を社内に周知し、業務ルールの教育体制を整備している	安全かつ適切な食品の提供のための方針を従業員に周知徹底している 安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを従業員に教育する体制（部署・責任者等の明確化を含む）を整備している	・行動規範、衛生管理の原則などを会議や朝礼で唱和し、周知徹底している ・各部署での掲示やハンドブックの配布・携帯により社内周知している ・衛生や品質管理に関するトピックスを現場の掲示板に掲載し、従業員の意識向上を図っている ・社内・社外セミナーを開催し、衛生管理の知識や考え方を従業員に周知している ・所定のマニュアルや手順書に従った業務を実施できるように、以下の手法により、研修や教育を行っている ・OJT（ ） ・e-ラーニング ・社内セミナー ・社外セミナー ・取引先の工場見学 ・OFFJT（ ）としては、職位別、職種別など、従業員個人に合わせた研修を行っている（新入社員研修など） ・企業理念、行動規範、コンプライアンス、社内規格、基準、5S（ ）、食品衛生7S（ ）、薬物管理の研修を行っている ・教育カリキュラムや教育資料（ビデオ、オペレーションマニュアル、ハンドブック）等を作成している ・調理・加工に関する社外講習会の受講を推進している ・生鮮品の加工技術習得のために、技術トレーニングを行っている ・調理・加工に関する教育では、従業員の力量に合わせた教育を行う制度を設け、所定の課程を修了した従業員に社内資格を与えている ・衛生管理に関する取組の調査を行い、優良店舗の表彰を行っている ・ルールをマニュアルとして文書化し、教材として使用している
		（3）〔業務の適切な実施をチェックする体制の整備〕 安全かつ適切な食品を提供するための方針に従い、業務ルールに基づき業務が正しく実施されていることをチェックする体制を整備している	業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、日常的に確認を行っている 業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、担当部門外（自社内の別部門又は第三者機関）が監査を行っている	・従業員自身による作業のセルフチェックを行っている ・チェックリストに基づき、検査担当者が作業の検査を行っている ・検査が正しく行われているかを確認するため、検査記録の確認を行っている ・専任組織（ ）（内部監査部など）や既存組織（品質管理部など）が中心となって抜き打ちで自社独自の内部監査を行っている ・外部検査・監査機関による、ISOのシステム監査を行っている
		（4）〔方針及び社内体制の社外への公開（ 15 ）〕 安全かつ適切な食品を提供するための方針及び社内体制を、社外に公開している		・ホームページ、会社案内、CSR（ ）レポート（社会環境報告書含む）において、以下の内容を公開している ・食品の安全・安心への取組 ・品質保証への取組の考え方 ・食品の安全管理体制 ・お客様中心の企業理念、行動規範などを以下のツールを用いて公開している ・店頭掲示 ・ホームページ ・冊子 ・CSR報告書
		（5）〔危害要因（ 22 ）の分析（ 23 ）と管理（ 24 ）方法の選定〕 食品による危害（ 21 ）が発生しないよう、調達から販売までの過程における危害要因の洗い出し及び分析を行い、その管理方法を決めている	食品の安全に関わる危害要因を文書化している 食品等の調達から調理・加工、販売までにおける危害要因を洗い出し、分析し、管理方法を定めている 危害要因の洗い出し、分析内容、管理方法の妥当性の検証を行い、見直しを行っている 危害要因の管理方法を業務ルールに反映している	・新商品開発時に、危害要因分析のために必要な項目を定めている ・危害要因による危害を低減する処置を行っている ・工程や対策の変更を行い、該当する危害要因が発生しないようにしている ・農業や抗生物質に関する違反事例の情報を入手した場合に危害要因とその管理方法を見直している ・法規制の改正時、食中毒事件発生時に危害要因とその管理方法を見直している
		（1）〔調達先の選定〕 調達する食品、原材料又は包装資材（以下「調達物資（ 25 ）」という）の適切な調達先を評価し、選定している		・規格書、証明書等や調達先の衛生管理体制に関して選定基準を定め、調達先を選定している ・新規に調達先を採用する際の審査手続きとして、工場の視察・審査、与信調査を行っている ・PB商品の製造委託先との新規取引開始時には、以下の項目に関し工場調査を行い、自社基準を満たした製造業者と取引している ・微生物の拭き取り検査 ・防虫 ・衛生区画 ・温度管理 ・PB商品の製造委託先には、第三者認証を取得した製造業者を選定している ・PB商品の製造委託先選定時には、営業状態、企業トップの考え方、さらに海外企業の場合は児童労働・強制労働をしていないかなど、多面的に調査している
		（2）〔調達物資の安全性・適切性の確認〕 調達物資が安全かつ適切なものであることを確認している	調達物資に関する要求事項（規格）または受け入れ基準を定めている	・以下の項目を受け入れ基準に定めている ・品名、外装、期限表示の確認 ・見本サンプルとの照合 ・官能検査、分析検査 ・使用原材料を登録制とし、新規に採用する際には審査手続きを行っている ・新規契約時には、規格書が要求に適合していることを確認している ・調達先工場に対する品質管理の重点管理項目を定めている ・クレーン発生率の高い工場には外部機関による立ち入り調査を行っている ・PB商品の既存の製造委託先工場は定期的に巡回して調査している
			調達物資の受入時に検査を行っている	・受け入れ品のデータ（異物混入がないこと、抜き取り検査・出荷前検査の記録、期限設定根拠のデータ、規格書）を確認している ・商品の規格書を確認している ・商品受け入れ時には、規格基準の合格判定書を製造委託先から提出してもらい、同時に自社でも商品の検査をしている ・原材料、副原材料を含む仕様書を提出してもらい、原材料調達先など足りない情報はアラインしている ・表示が法令に準拠しているかについて、仕様書、パッケージデザイン、印刷前、完成品の各段階で確認している ・取引先に対して、商品の表示内容が正しいことを証明できる資料の提出を依頼し、確認している ・原材料調達先、容器の使用実績などに関して詳細に仕様書の内容を検討している ・海外商品は産地追跡できるものを扱っている ・調達先の製造業者とは、一緒に一つの商品を作るパートナーとして関係を築いている ・調達先に専任従業員を派遣して商品の品質を管理している ・取引先に対して、商品表示に関する指導を行っている
		（3）〔調達物資の保管（ 32 ）・管理（ 33 ）〕 調達した食品の品質（ 5 ）を維持するための適切な保管・管理を行っている	調達物資に応じた条件下で保管・管理している 調達物資の適切な保管・管理を行うために、適切な施設又は設備を備え、管理している 調達した原材料又は食品の使用期限を設定し、管理している	・保管場所の温度を管理している ・原材料に使用期限日を明記して使用期限日を過ぎたものは使用しないようにルールを定めている

協働の着眼点〔業態別〕【小売版】

2009.01.30 F C P事務局

	大項目	中項目	小項目	具体例
		(2) [取引先との協働の取組] 取引先との間で協働の取組を進めている	取引先と協働して、商品・サービスの提供・向上を行っている	・小売主催のイベントを卸売事業者とともに協賛で開催している ・特定の卸売事業者との間で、納入商品に関する販売情報・クレーム情報を受け取る体制がある ・取引先と恒例のキャンペーン企画を行っている ・健康イベントや試食イベント、工場見学を製造業者と協賛で行っている ・原材料の価格高騰に伴う原材料確保の問題に対して、取引先と一緒に、今までとは視点を変えて一緒に検討・解決を図っている ・取引先と商品に関しての専門知識の共有を図っている ・取引先とより安全・安心な商品・工程・物流に関しての技術協力・支援に双方で取り組んでいる ・取引先と品質管理のレベルの認識を共有するとともに、より安全に配慮した品質管理体制の追求のために、本格的な工場調査から基本的な衛生管理の方法など幅広く確認を行っている ・取引や仕入の際に自社のバイヤーと取引先の営業担当者とともに、個別の商品・工程・物流に関して、お客様の安全・安心を第一に考えた活動を心がけている ・商品の価格のほかにも、衛生管理の方法を取引基本契約書で詳細を定めている
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] お客様とのコミュニケーションのための体制を整備する	(1) [方針及び業務ルールの策定] お客様とのコミュニケーションを重視する方針及び業務ルールを定めている	企業理念の中に、お客様とのコミュニケーションを重視する姿勢を盛り込んでいる お客様とのコミュニケーションを重視する業務ルールを定めている	・お客様の「食」に密接に関わる企業として、お客様に食事の選択・購入・調理・摂取を“おいしく、楽しく、正しく”行っていただくことを方針・テーマとしている
		(2) [方針の社内周知及び業務ルールの教育体制の整備] お客様とのコミュニケーションを重視する方針を社内に周知している	お客様とのコミュニケーションに関して従業員に教育する体制を整えている	・行動規範、販売にあたっての原則などを会議や朝礼で唱和し、徹底している ・各部署での掲示やハンドブックを作成・携帯し、従業員に携帯させている ・応酬話法マニュアル・商品知識マニュアルなど各種マニュアルを作成・活用している ・知識・技術・接客対応の向上のための社内ライセンス制度を設けている ・新入社員や職位が上ったときに研修を行い、その中で必ず接客対応などの教育プログラムを組み、教育担当者などが教育する機会・仕組みがある ・お客様相談の担当者には、実際の苦情例をもとにした集合研修を行っている ・部内報を部門間で共有している ・行動指針に基づく従業員の行動に対する表彰制度など、お客様対応の優良な事例を表彰し、広める取組をしている ・従業員の実体験を共有する会議などを通じて、職場での実践事例の拡大をしている ・外部監査員が従業員の挨拶の仕方や、質問に対する対応・態度をチェックし、優良店について表彰している ・各店でお客モニターを公募で選び、店舗を回ってもらうとともに、定期的に懇談会を実施して意見を聴いている
		(3) [お客様からの情報の収集、対応、管理体制の整備] お客様からの意見を活かす体制を整備している	お客様とのコミュニケーションに関して、新しい情報を収集し、工夫している お客様とのコミュニケーションに関して責任者を明確化している	・お客様対応の責任部署や責任者を定めている ・各店舗におけるお客様対応の責任者を明確にしている
			お客様からの問い合わせや情報提供を受けるための体制として、窓口を設置している お客様対応部署と関連部署が連携して対応する体制を整えている お客様の意見を経営に活かす体制を整えている	・お客様相談窓口から、お客様の要望に関する情報を入手している ・お客様からの苦情及び要望等発生時には、関連部署で情報を共有する仕組みを設けている ・お客様の声を分析する部署があり、分析をもとに課題化する場を設けている ・お客様対応部門に寄せられた意見は、当日中に取りまとめ、翌朝までに経営層と共有する体制を整備している ・お客様から寄せられた意見・要望を社内で共有する仕組みをつくり、改善に向けた活動を行う部署を設けている
			お客様から収集した個人情報の保護措置をとっている	
			(4) [お客様への情報提供体制の整備] お客様に対して情報を提供(発信(37))を含む)するための体制を整備している	・お客様に情報提供する部署・責任者が明確にされている ・お客様に提供する情報の正確性、わかりやすさをチェックする体制がある
	11. [お客様からの情報の収集(38)、対応、管理] クレームを含むお客様からの情報を収集し、対応及び管理する	(1) [お客様からの情報収集の仕組みの整備] お客様から情報を収集する仕組み(店頭収集体制、お問い合わせ番号、メールアドレス、ホームページ等)を整備している	店頭においてお客様の意見を収集する仕組みがある 店頭以外でお客様からの情報を受け取る仕組みがある お客様への働きかけにより、お客様からの意見を積極的に収集している	・店頭にお客様のご意見を聞くための記入台、投書箱を設けている ・店頭にてお客様の声を従業員が直接聞く場を設けている ・従業員が店頭でお客様から寄せられた情報を報告するための仕組みを設けている ・お客様からの声を受ける専用の手段がある ・電話(フリーダイヤル)、FAX ・メールフォーム対応ホームページ、電子メール ・書簡 ・プライベートブランド商品に関する専門のコールセンターを設置している ・お客様からの声を受ける手段としての、問い合わせ先を公開している ・お客様同士が意見を言い合える場を設定し、地域のメンバーが自由なテーマで話し合うこととしている ・店頭で従業員がお客様にアンケートを行ない、要望・不満点などを聞いている ・お客様モニター制度を活用し、商品・サービスの改善等につながる情報を収集している ・お客様からの提案募集コンクールを行い、受賞作は商品・施策に反映させている ・消費者団体等との意見交換を定期的に行っている ・社外の知識・経験を持っている方から定期的に意見を聞いている
		(2) [お客様からの情報の管理] お客様から収集した情報を管理している	お客様から収集した情報を分類・分析している お客様から寄せられた情報を全社的に共有し、必要な情報を関連先まで伝達している	・様々な情報伝達手段(店頭、新聞広告、会報など)のうち、どこで情報が伝わっているかを調査している ・お客様の購買履歴を収集・分析している ・お客様からの声を社内のデータベースに、テキスト化して保存している ・お客様からの声を分類・整理し、定期的に分析する仕組みを設けている ・お客様から寄せられた意見・要望は、各分野の責任者に振り分けられ、責任者が対応方針を定めている ・お客様の声を社内で共有、閲覧できるシステムを設けている
		(3) [お客様からの情報の関係者への伝達] お客様から収集した情報を関係者に伝達している	収集した情報から注意すべきポイントを現場の従業員へ迅速に伝達している お客様から収集した情報を経営層を含む社内関係部署に伝達している 必要に応じて取引先に情報を伝達している	・店舗、本部スタッフが連携し、店頭にて迅速、丁寧な対応が可能なように、情報を伝達する仕組みを設けている ・システムのデータから、特に注意する点、急増した申し出、前年同時期に多かった申し出などをまとめて社内に情報発信している ・お客様から寄せられた声はすべて、翌朝には経営層に伝えている ・お客様からの意見のうち、必要性が判断された情報は取引先に提供している ・製造元で対応するべき食品の情報は製造元に伝えている
		(4) [お客様の要望に対する適時、適切な対応] お客様の要望に対し、適時、適切な対応を行っている	お客様からの問い合わせに対して、正確な情報を返答している お客様からのクレームに適切に対応している お客様からの意見を商品・サービスの改善につなげている	・お客様からの申し出に対してメールや電話にてできる限り早くに返答している ・内容によっては店舗社員が顧客宅を訪問し、回答している ・必要に応じて科学的な分析を行っている ・必要に応じて取引先に協力を求めている ・製造元に情報提供を依頼している ・サービスへの提言、商品表示などについて、お客様の声を取り入れる仕組みがある ・お客様の声から、関係部門で必要な情報を共有している
	12. [お客様への情報提供(39)] お客様に提供する食品に関する情報を提供する	(1) [効果的な情報提供] お客様に伝えたい情報が届くように、お客様が入手しやすい手段による効果的な情報提供を行っている	店頭において、情報を提供している 店頭以外で、適切な仕組みを用いて効果的に情報を提供している	・関係部門が集まり、寄せられたお客様の声について、対応を決定するミーティングを定期的に開催している ・店内放送や店内でのビデオ上映、ポスター、POPにより、お客様に様々な情報を提供している ・店頭にて自社発行の情報誌を定期的に無料配布して、レシピや旬の食材などの情報をお客様に提供している ・店頭の端末等において、詳細な商品の情報を提供している ・「個体識別番号」、「生産履歴確認番号」による国産牛肉の育成履歴情報 ・原産地情報、生産者情報 ・アレルギー誘起物質使用の有無 ・遺伝子組み換え原材料使用の有無 ・栄養成分、食塩相当量の情報 ・ホームページ、商品カタログ、QRコードを用いて、商品パッケージでは伝えきれない詳細な情報を発信している ・新聞告知やマスコミ等への情報提供を通じて、商品に関する情報を提供している ・お客様同士が意見を言い合える場を設定し、その場に対して情報提供のメニューを作成している ・ホームページにおいて、詳細な商品の情報を提供している ・原産地情報、生産者情報 ・アレルギー誘起物質使用の有無 ・遺伝子組み換え原材料使用の有無 ・栄養成分、食塩相当量の情報
		(2) [正確でわかりやすい内容の情報提供] お客様が情報を理解しやすいように、適切な情報量で、正確でわかりやすい内容の情報提供を行っている	法令に基づく商品情報の提供をしている お客様のニーズに対応した商品情報を、わかりやすく提供している メリット情報だけでなく、デメリット情報についても、必要に応じてお客様に情報を提供している 安全かつ適切な食品を提供するための取組に関する情報を提供している	・商品(表示や安全基準)が法的基準を満たしているか等、チェックを行なう部署と体制がある ・法令遵守に関するチェックリストを使用し、店長の責任において、担当者が決められた頻度でセルフチェックを行なっている ・「消費期限の誤表示」、「期限切れ」、「期限表示もれ」、「その他(印字が見にくい)」、「表示シールの脱落」、「消費と賞味の混同、など ・アレルギー誘起物質として食品衛生法で表示を義務付けられている7品目だけでなく、表示が推奨されている18品目についても商品に表示している ・商品ラベルは本部で一括して作成し、店舗の作業員による表記ミスがないように管理している ・情報を提供する際には、法的適合性だけでなく、お客様に誤解、誤認を招かない内容であるかを異なる部署での三者監査によるチェック、責任者(店長等)を筆頭とした担当部門によるチェックで確認している ・定期的に店頭商品の記載内容をチェックし、誤認をまねく表現や誇大な記載を排除している ・新規扱い商品については、表示内容を事前にすべてチェックをしている ・商品表示を消費者の立場で専門的にチェックするアドバイザーがいる ・広告宣伝に関して、内容をチェックする体制をとっている ・定められた商品表示のあり方の自主的な基準にもとづいて、メリットだけでなく、デメリットも含めて、公正な情報提供を行っている ・全社的な商品の安全管理体制の取組に関する情報を提供している ・安全確保の取組について、インターネットやテレビCMを通じてお客様への情報の発信をしている ・お客様相談窓口からの問い合わせに対し機械的に答えるのではなく、心配していることなどの真意を確認し、相互に納得できる対応をするようにしている

	大項目	中項目	小項目	具体例
	13.【食育(40)の推進】 お客様の食に密接にかかわる企業として、食育活動を推進する	(1)【食品事業者としての食育の重要性の認識と実施】 食品事業者として食育の重要性を認識し、取組を行っている	お客様サービス向上のため、従業員が食育に関する知識を深める場を設けている	・従業員の「食」に関する情報の、従業員の教育・訓練実施の意識が醸成されている
			食育を取り入れた商品開発、サービス提供をしている	・食事バランスガイドに沿った商品開発を行っている
				・店舗における惣菜部門でのバランスガイドに沿った企画を行っている
				・食品売場を活用して、食事バランスガイドの知識と、実際の売り場での買い物体験をしてもらうプログラムを設けている
				・店頭にて、「食事バランスガイド」などを活用して、POPや料理レシピの配布などを通じて、お客様に食育に関する情報を提供している
				・店頭にて、料理の実演を行っている
		(2)【食に関する幅広い情報等の提供】 お客様の食に関する知識・興味を高めるために、食に関する幅広い情報と、食について考える場を提供している	食に関するテーマについて、幅広い情報を提供している	・健康情報などのパンフレットを店舗内で無料配布している
				・季節の食材・旬の食材を使用した、大人はもちろん、子供にとって食べやすいメニューを提案している
				・様々なツールを用いて、社会的に関心の高い食に関するテーマについて、情報提供している
				・パンフレット、チラシ、冊子形式
				・自社発行情報誌の中での紹介
				・ホームページ
	緊急時に関するコミュニケーション	(1)【緊急時の体制の整備】 緊急時の対応が円滑かつ適切に行えるよう、あらかじめ体制を整備している	緊急時における社内の各部門の責任、役割があらかじめ定められている	・消費者に「食」の作り手への感謝の気持ちを持ってもらえるような働きかけを行っている
			お客様とともに、食について考える場を設けている	・小学校～大学からの申し出を受け、生徒を対象として、小売業の店内業務を経験する「体験学習」を行っている
				・「早ね早おき朝ごはん」国民運動の主旨に賛同し、各種イベントを定期的に開催している
				・料理研究家を招き、食生活をテーマにした催事を行っている
				・ゲーム・クイズラリー形式にて、子供が興味をひく形で情報を提供し、「食」を楽しむきっかけを提供している
				・食品製造業者の協力のもとで食育推進活動をしている
		(2)【判断基準、対応ルール、手順の設定(考え方の整理)】 緊急時に迅速に対応するため、事件性のある食品汚染も想定して判断基準、対応ルール、手順をあらかじめ定めている	緊急時に関連する情報を、関係部門に迅速に伝達する体制を整備している	・工場見学、学習会の実施
			原因究明が迅速にできるよう、あらかじめ記録を管理している	・店頭における「食育」イベントを協働で実施
				・生産者や農協の協力のもと、産地や農場での収穫体験プログラムやツアーを開催している
				・地域のNPOと協力した食育に関する取組を進めている
				・商品回収の必要が有る場合に、中心となって対応を行う緊急対応部門を定めている
				・関連部門横断的な体制で意思決定し、事件・事故発生時の緊急対応を最優先とすることを業務ルールに定めている
	14.【緊急時(41)を想定した自社体制の整備】 緊急時(事件・事故発生時)に、迅速に対応する自社内の体制を整備する	(1)【緊急時の体制の整備】 緊急時の対応が円滑かつ適切に行えるよう、あらかじめ体制を整備している	緊急時における社内の各部門の責任、役割があらかじめ定められている	・事件・事故の情報収集、回収実施判断、商品回収の告知、回収方法などの緊急時の実施事項の役割分担を定めている
			緊急時に関連する情報を、関係部門に迅速に伝達する体制を整備している	・関係部門間の情報伝達経路を定めている
			原因究明が迅速にできるよう、あらかじめ記録を管理している	・経営層が商品回収の判断基準等を踏まえて、迅速に対応を判断することとしている
				・寄せられた情報に対して、緊急度の高いものは迅速に社内で通報・情報伝達できる仕組みを構築している
				・お客様から収集した情報のうち、お客様に危害の及ぶ恐れのある危機管理レベルのものと判断されたものは、ただちに上層部に伝達している
		(2)【判断基準、対応ルール、手順の設定(考え方の整理)】 緊急時に迅速に対応するため、事件性のある食品汚染も想定して判断基準、対応ルール、手順をあらかじめ定めている		・お客様からの同質の苦情について、アラート機能を設けている
				・事件・事故発生の場合の対応について、マニュアルを定めている
				・マニュアルに定められた手順は、担当者の変更や業務手順の変更の場合に適切に改訂している
				・取引先から受け取った情報が自社内で管理・保管され、緊急時においては安全確保のため、取引先と共同してトレースバックできる仕組みを設けている
				・監視カメラにより店舗の監視を行っている
				・事故発生時の初期対応として、下記事項を迅速に実施できるように平常時より準備している
	15.【緊急時の自社と取引先との協力体制の整備】 緊急時(事件・事故発生時)に、取引先と協力する体制を整備する	(1)【緊急時の体制の整備】 緊急時の対応が円滑かつ適切に行えるよう、あらかじめ体制を整備している	緊急時における社内の各部門の責任、役割があらかじめ定められている	・製造業者からの要求により、該当商品の店舗での取扱状況を把握すること(入荷日時、販売日時、店舗内での保管・販売時の状態等)
			緊急時に関連する情報を、関係部門に迅速に伝達する体制を整備している	・製造業者からの要求による商品の販売停止、回収、返送
			原因究明が迅速にできるよう、あらかじめ記録を管理している	・お客様からの問い合わせに的確に対応するための最新情報の収集
				・実施手順として、以下の内容を定めている
				・社内対応(情報収集、原因分析、従業員対応)
				・社外対応(お客様対応、取引先対応、行政当局対応、報道関係対応)
		(2)【判断基準、対応ルール、手順の設定(考え方の整理)】 緊急時に迅速に対応するため、事件性のある食品汚染も想定して判断基準、対応ルール、手順をあらかじめ定めている		・実施手順の文書化の形態としては以下のものがある
				・「食品の品質管理基準」や「工場の製造管理基準」
				・「事故発生時対応マニュアル」や「危機管理マニュアル」
				・事故発生時の初期対応として、下記事項を迅速に実施できるように平常時より準備している
				・製造業者からの要求により、該当商品の店舗での取扱状況を把握すること(入荷日時、販売日時、店舗内での保管・販売時の状態等)
				・製造業者からの要求による商品の販売停止、回収、返送
	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(事件・事故発生時)に、お客様とのコミュニケーションを適切に行う体制を整備する	(1)【緊急時の体制の整備】 緊急時の対応が円滑かつ適切に行えるよう、あらかじめ体制を整備している	緊急時における社内の各部門の責任、役割があらかじめ定められている	・お客様からの問い合わせに的確に対応するための最新情報の収集
			緊急時に関連する情報を、関係部門に迅速に伝達する体制を整備している	・実施手順として、以下の内容を定めている
			原因究明が迅速にできるよう、あらかじめ記録を管理している	・社内対応(情報収集、原因分析、従業員対応)
				・社外対応(お客様対応、取引先対応、行政当局対応、報道関係対応)
				・実施手順の文書化の形態としては以下のものがある
				・「食品の品質管理基準」や「工場の製造管理基準」
		(2)【判断基準、対応ルール、手順の設定(考え方の整理)】 緊急時に迅速に対応するため、事件性のある食品汚染も想定して判断基準、対応ルール、手順をあらかじめ定めている		・「事故発生時対応マニュアル」や「危機管理マニュアル」
				・事故発生時の初期対応として、下記事項を迅速に実施できるように平常時より準備している
				・製造業者からの要求により、該当商品の店舗での取扱状況を把握すること(入荷日時、販売日時、店舗内での保管・販売時の状態等)
				・製造業者からの要求による商品の販売停止、回収、返送
				・お客様からの問い合わせに的確に対応するための最新情報の収集
				・実施手順として、以下の内容を定めている