

## 2016年度活動報告

# お客さまとともに

お客さまの視点に立って、お客さまが求める「品質」を考え、お客さまに安全な「品質」をお届けし、お客さまに安心していただける「食」を追求していきます。



### 品質保証の基本的な考え方

お客さまの視点に立って、お客さまが求める「品質」を考え、お客さまに安全な「品質」をお届けし、お客さまに安心していただける「食」を追求していきます。

マルハニチログループは、グループ理念に則った「マルハニチログループ品質保証方針」を定め、品質管理活動に努めています。

### 品質保証方針

1. 法令遵守はもとより、安全を最優先とした、ご安心いただける商品とサービスを提供します。
2. お客さまの声を真摯に受けとめ、商品とサービスに反映するとともに、適切な情報を積極的にお伝えします。
3. 品質保証にかかわる活動の継続的改善を推進します。

### 品質保証体制

マルハニチログループは、経営会議を品質保証の最高意思決定機関とする体制を構築しており、適切な品質保証活動を実施するための重要な方針や施策をここで決定しています。

また、経営会議の諮問機関として、社長を委員長、品質担当役員を副委員長とする「品質委員会」を設置し、諮問事項の審議を行っています。

事業持ち株会社であるマルハニチロには「品質保証部」を設置し、品質保証の仕組みづくりとその適切な運営、各種方針類の策定、品質監査・商品情報整備を通じた管理状況

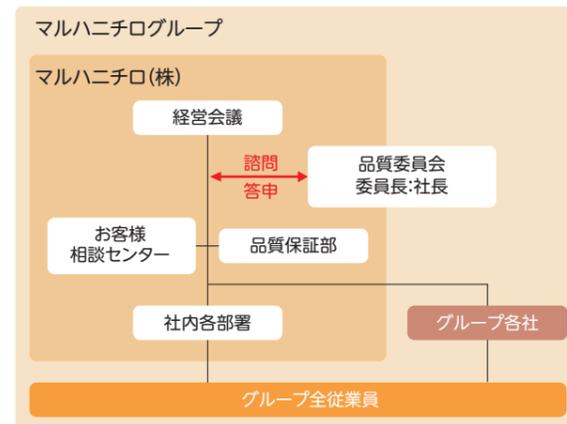
のモニタリング・改善支援、品質・表示に関する情報の収集・発信および教育・啓発など、グループ品質保証の要としての役割を担っています。

一方、社内事業・販売各部門および各グループ会社には「品質責任者・品質担当者」を配置し、グループとしての品質保証に関する方針・施策などの情報を伝達するとともに、品質保証の計画や施策の立案・推進役を担っています。

また、お客さまの声を安全な商品づくりに迅速・確実に反映させていくために、「お客様相談センター」の責任と権限の範囲を広げ、機能を強化しています。

マルハニチログループは、今後もお客さまサポート機能のさらなる拡充や、食品安全・品質保証に関する専門的人材の育成などを通じて、グループの品質保証体制を強化し続けていきます。

### 品質保証体制



### 活動事例

#### マルハニチロ直営3工場が食品安全マネジメント規格FSSC22000認証取得

2017年3月、マルハニチロ 大江工場、宇都宮工場、広島工場の直営3工場において、食品安全マネジメント規格FSSC22000(食品安全管理システム)\*の認証を取得しました。

2016年3月に認証を取得している群馬工場と合わせ、FSSC22000認証を取得した直営工場は、4工場となりました。今後は全直営工場において2017年度中の認証取得をめざし、従来以上に商品の安全・安心に取り組むとともに、お客さまのご期待にこたえられるよう品質の向上に努めていきます。

\*FSSC22000:GFSI(Global Food Safety Initiative 国際食品安全イニシアチブ)により承認された食品安全認証スキームの1つであり、食品安全マネジメントシステムの国際規格であるISO22000にTS22002-1という食品衛生管理基準を追加したもの

### 品質教育・研修

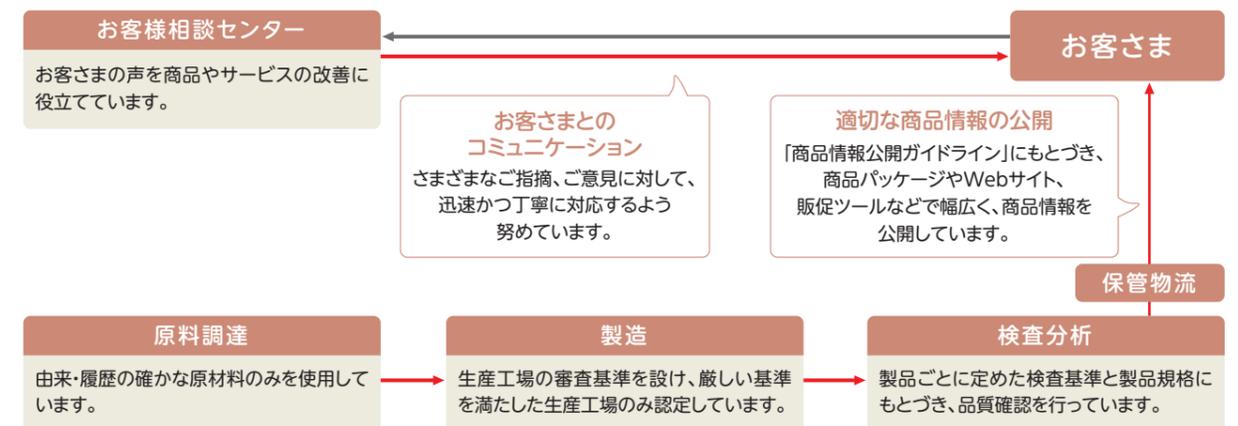
マルハニチログループでは、食品会社の生命線とも言える「品質」を保ち、高める「人財」を育成するために、品質教育を推進し、一人ひとりの知見や技術のレベルアップを図るとともに、品質に関わる意識の向上を図っています。

2016年度については、表示研修を13回、品質管理研修を2回、フードディフェンス研修会を7回(生産工場2回、物流拠点5回)、ISO研修会を2回、CS研修会を2回実施し、800名を超える社員が受講しました。

### 各工程における品質管理

お客さまに安全な商品をお届けするために、マルハニチロ独自の基準を設け、「原料調達」「製造」「検査分析」「保管物流」の各工程でさまざまな品質管理を行っています。

### 各工程における品質管理活動



また、原材料の産地や、製造から出荷に至るまでの各工程での検査状況などを記録・保管し、製品にかかわる情報を遡って追跡できるトレーサビリティ体制を構築しています。万一の品質トラブルなどの発生に備え、原料から製品までの全工程にかかわる情報を容易に収集できるよう事故を想定しての対応訓練を行う「回収演習」を定期的に行い、常にレベルアップを図っています。

### お客さまとのコミュニケーション

マルハニチログループは、お客さまにお気軽に商品やサービスに対するご意見や要望をお寄せいただけるよう、日々対応品質の向上に努めるなど、お客さまとのコミュニケーションを大切にしています。お客さまからいただいた声は、即時にシステムに入力するとともに毎日社内共有し、商品の改良・改善に役立てる仕組みを運用しています。

また、電話での問い合わせはご負担とお思ひのお客さまもいらっしゃることから、当社のホームページをご覧ください。疑問や不安を解決していただけるよう、商品別/目的別のQ&Aを充実させているほか、動画を活用するなど、わかりやすい情報の提供に努めています。

