

2019・2020年度

消費者志向自主宣言・フォローアップ報告（PDCAシート）

2021年6月30日



マルハニチログループ

取組方針(要約)	活動実績(概要)	参考資料
1. みんなの声を聴き、かついかすこと		
フードロス削減プロジェクト 「地球にもっとやさしいプロジェクト」始動	・2020年度より「地球にもっとやさしいプロジェクト」を始動。 ①社内の廃棄状況確認・社員のフードロス意識調査、②もらいあい活動の実施、③「廃棄漁網を含む海洋ごみを再生したオリジナル保冷バック」作成、④フードロス活用レシピ募集・表彰、⑤フードロス削減活動集約マップ作成	本誌P14
「消費者志向経営」に関する啓発研修	・マルハニチログループ全従業員を対象に「消費者志向経営の取り組みについて」の研修を実施。 2019年度は約1,600名、2020年度はオンライン研修で約4,600名が受講。	本誌P19
お客さまに満足いただける 対応サービスの強化	・お客様相談室に寄せられるお問合せにご対応。2019年度は約13,500件、2020年度は約11,800件。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策として在宅受電体制の整備。 ・従業員の対応品質向上のための勉強会実施。関連部署と連携し、商品情報の充実を図る。 ・お客さま満足度アンケート実施(2020年度は7割以上のお客さまが「対応に満足」と回答)。 ・フリーダイヤルにおいて2020年より英語での音声案内開始。 ・大規模な自主回収訓練の実施。	本誌P20,25
「お客さまの声」をいかす事業活動の強化	・お客さまから頂戴したご指摘、ご意見・お問合せは経営層、グループ各社、関係各署へ日々配信。お客さまからのご指摘数は関係各署へ毎月配信。 ・お客さまの声を活用した商品の改善・改良は2019年度36件、2020年度32件。	本誌P21,23
食えることそれ自体も楽しんでいただける 「ココロの健康」へも配慮する商品	・お客さまの多様化するライフスタイルの目線にマッチする商品を開発。介護食品や簡便・即食な冷凍食品を開発。	本誌P24
お客さまの声を聴き、かついかす モニタリング研修	・お客さまからいただいた声の記録を聴き、営業・製造等それぞれの立場で自身の業務を考える研修を実施。 2019年度は約1,300名受講、2020年度はコロナ禍のため製造・開発担当者向けに動画配信。	本誌P26
「生涯健康計画」の推進	・お客さまのライフステージに沿った健康維持を支援するため、DHA等健康に対する効果を実証された機能性素材をいかした商品や食べやすさや見た目に配慮したユニバーサルデザインフード(介護食)などを開発・提供。	本誌P27
SNSやAI技術などを利用した お客さまとのコミュニケーションの深化	・Webサイト・SNSを利用したコミュニティサイト「Oishiine!!(おいしいね!!)」、「マルハニチロ公式Facebook」、ウェブマガジン「umito.」の運営。 ・2019年10月「Yahoo!知恵袋」企業公式アカウントを取得。 ・お客さまにわかりやすく使いやすいホームページのためのレイアウトの改善・Q&A見直しなど実施。 ・2020年9月自動応答チャット(チャットボット)をホームページに新設。(缶詰、冷凍食品カテゴリー)24時間365日のお客さま対応が可能となる。 ・ホームページにローリングストック法などの動画の提供を2019年度、2020年度、各2件追加。	本誌 P28,30,31
お客さまへの情報提供の充実と、 双方向の情報交換	・商品に使用する文字やデザインは、見やすさに配慮したユニバーサルデザインの考え方を採り入れ、採用。 ・主な使用原材料の原産地、アレルゲン等の情報をホームページに公開。 ・2020年度、缶詰知識やレシピを紹介する冊子「かんづめ活用べんり!BOOK」を作成・配布。2020年度約3,000部配布。	本誌P29

取組方針(要約)	活動実績(概要)	参考資料
2. 未来・次世代のために取り組むこと		
持続可能な水産物の生産と健全な海洋環境の確保への取り組み	・Seafood Business for Ocean Stewardship (SeaBOS) の取り組みに2016年立ち上げから参画。当社社長(当時)の伊藤滋が初代会長に指名され、2020年10月まで会長として従事。世界の水産企業10社と海洋・漁業・持続可能性を研究する科学者が、持続可能な水産物の生産と健全な海洋環境を確保するために、科学的根拠にもとづく戦略と活動を協力しながら主導することを目的に設立。	本誌P9
持続可能な漁業・養殖認証(MSC・ASC)取得水産物の普及促進	・MSC・ASC認証水産物の取り扱い推進。2021年4月現在、MSC・ASC認証取得魚種は合計40種と2020年同時期比で5種増加。 ・MSC・ASC認証水産物の普及促進のために、親子料理教室を開催。2019年度親子42名、2020年度親子32名参加。	本誌P10
持続可能な養殖事業の推進	・(有)奄美養魚にて2019年7月カンパチの養殖で世界初ASC認証を取得。2020年5月から本格出荷。 ・2021年3月完全養殖クロマグロの育種改良研究を国立研究開発法人水産研究・教育機構と協働。	本誌P11
未来につなげる自然環境の保全活動	・水質浄化やCO2削減に役立つアマモの再生活動を実施。2019年度は天候により中止、2020年度はコロナ禍のため小規模開催。 ・2017年から全国アマモ高校生サミットに協賛。2019年度は宮城県塩竈市にて全国13校参加、2020年度はオンラインにて全国12校参加。 ・クリーンアップ活動“Make Sea Happy!”を葛西海浜公園にて実施。2019年10月60名参加。 一般社団法人JEANの国際海岸クリーンアップキャンペーン(ICC)に収集ごみのデータを報告。 ・NPO法人「海辺つくり研究会」主催の夢ワカメ・ワークショップに協賛。毎年200名以上が参加。 2019年度は開催、2020年度はコロナ禍によりスタッフのみ参加。	本誌P12,13
グループ会社の連携による食品残渣の利活用	・グループ会社間で連携、魚缶詰の加工残渣をマグロ養殖飼料に活用。 2018年3月から、(株)マルハニチロ北日本 青森工場で発生した缶詰用サバ加工残渣を完全養殖クロマグロの生産拠点である(株)アクアファームで、飼料として使用。2019年度は約340トン、2020年度は約205トンの飼料を製造。 廃棄ロス削減と“持続可能な養殖”に効果のある取り組み。	本誌P15
廃棄物削減による食品ロス削減の取り組み	・工場から排出される廃棄物を利活用することにより大幅に削減する取り組み。 2021年3月、大江工場においてバイオガス発電設備を稼働。2013年稼働の下関工場に続き2例目。 ・2020年7月、当社グループ広洋水産(株)において本格的にフィッシュミール事業を拡充。	本誌P16,17
循環型社会の構築と地域社会との共存・共栄	・変形などによって出荷できない缶詰・冷凍食品や、工場閉鎖に伴って余剰となった食品、商品化できない混獲魚種などをフードバンクへ寄贈。	本誌P18
モノづくりの価値を伝える機会の創出	・生涯の健康維持に大切な「食」に興味・関心を持ってもらいたいという思いから社会科副教材「サバのかんづめができるまで」を制作・無償提供。 首都圏・中京圏・近畿圏エリアの小学校を中心に2019年度約10万部、2020年度約6万部提供。	本誌P32
ライフステージに寄り添いながら、健やかな暮らしを支える「食」の提案	・食の大切さを伝え、健康に貢献していくための「食育活動」を実施。 親子マグロ料理教室・KIDS-シェフ等	本誌P33
地域社会とのコミュニケーション・地域文化継承への協力	・地域社会の発展への「地域貢献活動」を実施。理科実験授業、MOTTAINAIキッズフェスティバル、青森ねぶた祭、豊洲フェスタ等	本誌P34,35
社会との共存・共栄	・新型コロナウイルスによる感染継続の中、医療従事者の栄養サポートおよびさまざまな困難に直面している子どもやその世帯の不安や緊張感緩和をサポートするため、自社商品を寄贈。	本誌P36

取組方針（要約）	活動実績（概要）	参考資料
3. 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること		
消費者とのコミュニケーションの一層の深化 お客さまへの情報提供の充実と、 双方向の情報交換	・お客さま対応品質向上のため、2015年から年2回グループ会社のお客さま対応部門の会議を開催。 ・お客さまの声は「CS向上システム」でグループ会社を含め一元管理。 ・消費者関連専門家会議（ACAP）等の業界団体と情報交換を行い、お客さまへのサービスの向上、情報提供の充実などの企業活動を実施。	本誌P22
「消費者志向経営」の社内浸透 トップコミットメントにもとづく社内風土の醸成、 および各部門の有機的連携	・グループ全従業員による「農薬混入事件を風化させない日～安全・安心再確認の日～」の活動を毎年実施。2020年度、約11,300人参加。 ・グループ全従業員による「グループ理念研修」の実施。グループ理念に込められた使命と責任について、経営層と従業員が直接コミュニケーションを交わし考える。2019年度、24拠点約3,000名、2020年度、オンライン研修約320名に実施。 ・従業員に対するさまざまな品質教育研修を実施。2019年度は累計2,700名、2020年度は累計2,000名が受講。	本誌 P37,38,40
安全・安心な食の提供 お客さまに信頼をお届けするための活動の 継続的な取り組み	・「品質管理再確認運動強化月間」活動を2014年より毎年実施。 1) 商品確認アンケート：グループ全従業員参加型の当社商品の商品確認アンケートを実施。 2019年度、約6,400名、2020年度、約5,400名が回答。 2) 品質リスク削減（品質ヒヤリ・ハット&気付き）提案活動。2020年度は従業員から、合計 2,921 件の提案。 3) 品質管理に関わる通達要請事項の実施状況確認。 2020年度、過去に発行した通達事項を生産部門が自主チェックにて確認、品質リスクの低減を図る活動を実施。	本誌P39,41

消費者志向自主宣言

2019・2020年度フォローアップ報告

2021年6月30日



マルハニチログループ

目次

1. マルハニチログループ 消費者志向自主宣言……………	3～6
2. トップメッセージ……………	7
3. フォローアップ報告	
(1) サステナビリティ推進に向けた取り組み……………	8～18
・ 海洋資源・環境保全への取り組み	
・ 食品ロス削減への取り組み	
(2) お客様対応部門と他部門の有機的連携……………	19～26
(3) お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換…	27～36
(4) 安全・安心への取り組み……………	37～41
・ 農薬混入事件を風化させない	

1.マルハニチログループ 消費者志向自主宣言〈2018年3月宣言〉

理念

1.グループ理念

私たちは誠実を旨とし、本物・安心・健康な『食』の提供を通じて、人々の豊かなくらしとしあわせに貢献します。

2.グループスローガン

世界に美味しいしあわせを

3.グループビジョン

マルハニチログループは、

- ・地球環境に配慮し、世界の『食』に貢献する21世紀のエクセレントカンパニーを目指します。
- ・お客さまの立場に立ち、お客さまにご満足いただける価値創造企業を目指します。
- ・持続可能な『食』の資源調達力と技術開発力を高め、グローバルに成長を続ける企業を目指します。

1. マルハニチログループ 消費者志向自主宣言〈2018年3月宣言〉

取組方針

1. トップコミットメント

マルハニチログループの基本ミッションは、「社会から必要とされる、本物・安心・健康な食を提供し、人々の豊かなくらしとしあわせに貢献する企業グループ」であることです。

この基本ミッションを果たすため、そして社会から評価され必要とされる企業になるため、企業として何のために社会に存在するのか、何を以って社会に貢献していくのかといったことを常に念頭におき、グループの変革と改革を進め、長期的な発展の基盤を築いてまいります。

2. コーポレートガバナンスの確保

マルハニチログループは、さまざまなステークホルダーと公正で良好な関係を構築し、持続的な成長と長期的な視野に立った企業価値の向上を目指します。そのため、意思決定の迅速化を図るとともに、チェック機能の強化を図ることで、経営の健全性、透明性、効率性を確保することを重要な課題と位置づけ、コーポレートガバナンスの強化に取り組みます。

1. マルハニチログループ 消費者志向自主宣言〈2018年3月宣言〉

取組方針

3. お客様対応部門と他部門の有機的連携

お客様の声の活用

マルハニチログループでは、お客さまとのコミュニケーションを大切にし、さまざまなご指摘、ご意見に対して、迅速かつ丁寧に対応するよう努めております。また、お客さまから頂戴したご指摘・ご意見・お問合せを「お客様の声」としてまとめ、日々経営層をはじめ関係者と共有し、商品やサービスの改良・改善など、多くの事業活動に活用させていただいています。

安全・安心への取り組み

マルハニチログループでは、お客さまに安全な商品をお届けするために、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。

1. マルハニチログループ 消費者志向自主宣言〈2018年3月宣言〉

取組方針

4. お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

マルハニチログループでは、お客さまに対して適切な商品情報を提供するため、Webサイトで商品情報（栄養成分、生産工場または生産国、アレルギー情報、主な原材料の産地など）を公開しています。また、お客さま自らが疑問を解決できるように「商品Q&A」をキーワードやカテゴリー、目的別で検索できるようにして、動画なども活用しながら判りやすくご紹介しています。

また、多くの方々に魚食の楽しさ、おいしさを知っていただき、健康な食生活に役立てていただくことを目的に「マグロ授業」や「料理教室」、「魚食普及イベント」などの食育活動を通じて、お客さまとの双方向のコミュニケーションの推進に取り組んでいます。

2. トップメッセージ

私たちマルハニチログループのミッションは、「本物・安心・健康な食を提供し、人々の豊かなくらしと
しあわせに貢献する」ことです。

企業として何のために社会に存在するのか、何を以って社会に貢献していくのか。それを常に問いなが
ら私たちは140年を超えるグループの歴史を継承してまいりました。

創業以来、自然の恩恵を享受してきたマルハニチログループにとって、生産性や収益性の向上のみ
ならず、限りある水産資源を持続させ地球環境を守ること、ひいては、次世代にいのちをつなぎ未来
をつくることは、私たちの責務です。

「海といのちの未来をつくる」という志に立ち、事業活動を通じて今後とも社会課題の解決に真っ直
ぐ向き合うとともに、健康経営、ダイバーシティ、人材育成をさらに深耕し、企業価値のさらなる向上を
果たしてまいり所存です。

今、世界は、社会経済の環境予測がさらに難しい時代に直面しています。人々のライフスタイルや考え
方の多様化が進み、労働人口の大幅減少が目前に迫るなど、私たちは変革と改革の歩みをさらに加
速させる必要があります。

変化への対応こそが、企業として生き残るための唯一の戦略です。持続的成長を遂げるため、積極
果敢にイノベーションに挑み、100年後もマルハニチログループが存在し発展し続けるための礎を築
いてまいります。皆さまには、いっそうのご理解とご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。



マルハニチロ株式会社
代表取締役社長
池見 賢

3.(1) サステナビリティ推進に向けた取り組み ・海洋資源・環境保全への取り組み

●ブランドステートメント

限りある水産資源を持続させ地球環境を守ること、
次世代にいのちをつなぎ未来をつくることは、私たちの責務です。

海といのちの未来をつくる



海は母だ。いのちの源だ。
わたしたちは、ここから生まれた。

140年以上もの間、海と向きあってきた
マルハニチロだからこそ知っている、
自然の豊かさがある。

食べることは、生きること。
生きるとは、つなぐこと。

今日も自然の恵みを、人の営みへ。
生きる自然の活力を、生きる人の力へ。

食を通じて、これからもずっと届けていきます。

3.(1) サステナビリティ推進に向けた取り組み ・海洋資源・環境保全への取り組み

●SeaBOSの取り組み

マルハニチログループは、Seafood Business for Ocean Stewardship (SeaBOS) の取り組みに2016年立ち上げから参画しています。

SeaBOSは、世界の大手水産企業10社と、海洋・漁業・持続可能性を研究する科学者が、持続可能な水産物の生産と健全な海洋環境を確保するために、科学的根拠にもとづく戦略と活動を協力しながら主導することを目的に設立されたグローバルな取り組みで、当社社長(当時)の伊藤滋が初代会長に指名され、2020年10月まで会長として従事しました。

国連の持続可能な開発目標(SDGs)、特に「目標14 海の豊かさを守ろう」に積極的に貢献するとしており、持続可能な水産物の生産と健康な海洋環境の実現に向けて世界をリードすることを目的としています。

SeaBOSでは、各種課題に対し、6つのタスクフォースを設けて、参加企業10社と科学者が分担して取り組みを進めています。マルハニチロはこのうちI、IIIおよびVIのメンバーとして活動しています。



■タスクフォースの取り組み

- タスクフォース I (IUU漁業、強制労働・児童労働への対応)
- タスクフォース II (コミュニケーション)
- タスクフォース III (規制改善のための各国行政との協業)
- タスクフォース IV (SeaBOS組織の透明性とガバナンス)
- タスクフォース V (海洋プラスチック汚染への対応)
- タスクフォース VI (気候変動への対応)



3.(1) サステナビリティ推進に向けた取り組み ・海洋資源・環境保全への取り組み

●MSC・ASC認証水産物の取扱い推進

2021年4月現在、※ MSC・ASC認証魚種は合計40種と2020年同時期比で5種増加しました。今後も、持続可能な漁業・養殖認証魚種の取扱いを推進し、持続可能な水産物の供給に貢献します。

●MSC・ASC認証水産物の普及促進

MSC・ASC認証水産物の普及促進のために、親子料理教室を行っております。2019年度は大阪ガス(株)と共同で開催し、親子42名に参加いただきました。2020年度は「海といのちの未来をつくる～親子でおいしいお魚クッキング～」と題して東京ガス(株)との共同開催を予定しておりましたが、コロナ禍のため延期となり、2021年4月に開催しました。親子32名に参加いただき、はじめに「おさかなセミナー」で魚資源の状況、MSC・ASC認証について学んでいただき、その後の料理教室で実際にMSC「海のエコラベル」、ASCロゴがついた商品を使用して調理を行っていただきました。

※ MSC認証: MSC (Marine Stewardship Council 海洋管理協議会) による、天然の水産物を対象にした漁業に対する認証制度。環境にやさしい持続可能な漁業であることの証。

ASC認証: ASC (Aquaculture Stewardship Council 水産養殖管理協議会) による、養殖に対する認証制度。環境と人にやさしい責任ある養殖業で生産された水産物に認められる証。



MSC-C-51737



ASC-C-01271

MSC・ASC認証ラベル



海といのちの未来をつくる
～親子でおいしいお魚クッキング～

3.(1) サステナビリティ推進に向けた取り組み ・海洋資源・環境保全への取り組み

●持続可能な養殖事業の推進

世界初のカンパチASC認証

連結子会社である(有)奄美養魚は、2019年7月にカンパチの養殖において世界初となるASC認証を取得し、2020年5月から本格出荷を開始しました。水揚げ→活魚輸送→マルハニチロの指定委託工場でのフィレ加工→量販店での販売という一貫したバリューチェーンにてお客さまの元へお届けしています。



養殖カンパチ(イメージ)

完全養殖クロマグロの育種改良研究

2021年3月に育種改良のための基盤・応用技術の開発に関して、国立研究開発法人水産研究・教育機構と協働しています。遺伝的多様性を維持し、成長や病気に強い完全養殖クロマグロの系統を作り出していくことを目的に共同研究を行います。

クロマグロが親魚に成長するには3～4年かかるため遺伝的多様性を維持しながら育種を進めるには長い期間を要しますが、持続可能性のある養殖を推進するために、養殖魚の遺伝的多様性にも配慮した研究開発を進めています。



マルハニチロ養殖技術開発センター

3.(1) サステナビリティ推進に向けた取り組み ・海洋資源・環境保全への取り組み

●アマモ場再生活動

官民連携の取り組みとして、国土交通省の「東京湾UMIプロジェクト（東京湾・海をみんなで愛するプロジェクト）」協力企業に2016年より選定されています。水質浄化やCO2削減に役立つアマモを増やして、東京湾を豊かな海に再生するアマモ場再生活動に取り組み、活動を通じてCO2削減と生態系の保全に役立つことを期待しています。

（2019年度は悪天候のため中止、2020年度はコロナ禍のため人数を制限して参加）

●全国アマモ高校生サミット

マルハニチロは、2017年から「全国アマモ高校生サミット」に協賛しています。「全国アマモ高校生サミット」は、海辺の自然環境の再生に取り組む全国の高校生が活動内容を紹介し情報交換をするとともに、次世代の担い手として共に成長していくことを目的として毎年実施されています。2019年度は宮城県塩竈市にて開催され、全国13校が、2020年度はコロナ禍のためオンライン開催となり、全国から12校が参加しました。



アマモの花枝



水中生物の解説（2018年度）



2019年開催時 記念撮影



3.(1) サステナビリティ推進に向けた取り組み ・海洋資源・環境保全への取り組み

●海岸クリーンアップ活動

2019年10月に従業員60名により葛西海浜公園の海岸にてクリーンアップ活動“Make Sea Happy!”を実施しました。この清掃活動は環境省と日本財団が2019年から推進する「海ごみゼロウィーク」の一環として行い、人工物や海洋プラスチックなどを回収しました。

一般社団法人JEANが開催する国際海岸クリーンアップキャンペーン(ICC)にも登録し、所定の共通ルールに則って収集ごみを約40種類に分けて重量を計り、報告しました。報告したデータは政策提言などに活用されます。



参加者と収集したごみ37kg

●夢ワカメ・ワークショップへの協賛

NPO法人「海辺つくり研究会」主催の夢ワカメ・ワークショップは、ワカメを育成して環境教育を行い、「海への関心が高まること」、「環境の大切さを学ぶこと」を目的としています。毎年11月下旬ごろにワカメの種付け(種系の取り付け)を行い、2月中旬に成長したワカメを収穫します。毎年200名以上が参加し、2019年度も開催しました。2020年度はコロナ禍により、海辺つくり研究会を中心とした実行委員会と東京ガス(株)、マルハニチログループなどスタッフのみの参加となりました。



「豊洲美化啓発キャンペーン」

●地域の清掃活動

マルハニチログループは全国にある工場や事業所などの周辺で清掃活動を実施し、地域の環境美化に努めています。

3. (1) サステナビリティ推進に向けた取り組み ・食品ロス削減への取り組み

●フードロス削減プロジェクト「地球にもっとやさしいプロジェクト」始動

マルハニチロの強みであるバリューチェーンを取り巻く環境の課題の中から、資源を次世代に持続させる為の活動の一つとして、2020年からフードロス削減プロジェクトを開始し、まずは社内の意識醸成から取り組みました。



オリジナル保冷バック

【アクション0】社内の廃棄状況確認・社員のフードロス意識調査

【アクション1】もらいあい活動の実施

⇒ 社内にあるフードロスを持ち寄り、もらいあうことで、社内意識を高めました。

【アクション2】「廃棄漁網を含む海洋ごみを再利用したオリジナル保冷バック」を作成

【アクション3】フードロス活用レシピ募集

⇒ 社員からフードロスに役立つレシピを募集。42レシピから、社長賞などを選出しました。

【アクション4】フードロス削減活動集約マップ作成

⇒ マルハニチロ各部署で行われている様々なフードロス削減活動を見える化するマップの作成に取り組みました。



社長賞を受賞した「魚缶のみぞれ汁」



3. (1) サステナビリティ推進に向けた取り組み ・食品ロス削減への取り組み

●グループ会社の連携による食品残渣の利活用

完全養殖クロマグロの生産拠点である連結子会社である(株)アクアファームでは、2018年3月から、当社グループ(株)マルハニチロ北日本 青森工場で発生していた缶詰用サバ加工残渣を完全養殖クロマグロの飼料として使用しています。2019年度は約340トン、2020年度は約205トンの飼料を製造し、廃棄ロス削減のみならず、餌料原料の安定仕入れにもつながり、“持続可能な養殖”という観点からも非常に効果の高い取り組みです。このようなグループ会社との連携により資源効率の最大化を図っていきます。



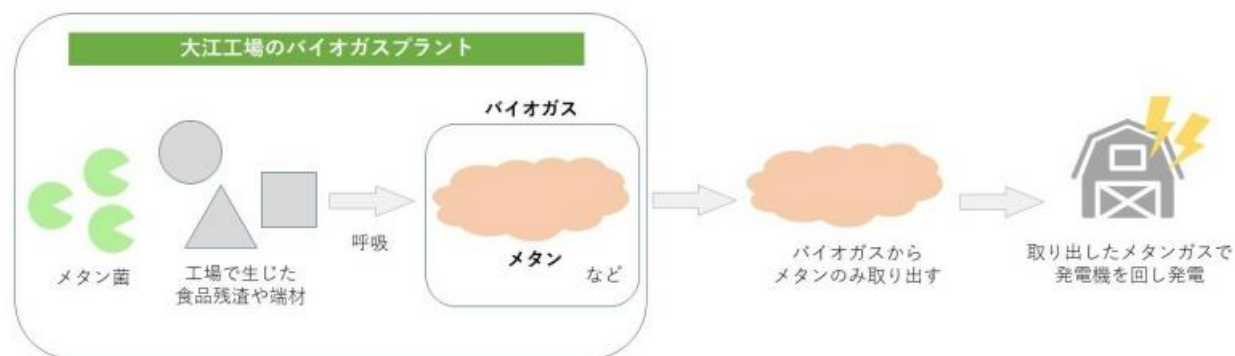
3. (1) サステナビリティ推進に向けた取り組み ・食品ロス削減への取り組み

●廃棄物のバイオガス発電設備への有効活用（二酸化炭素及び廃棄物の排出量削減への取り組み）

2021年3月、冷凍米飯や麺類を製造する直営工場である大江工場において、バイオガスプラントの稼働を開始しました。本設備は、2013年より稼働している下関工場に続いて2例目となります。

バイオガスプラントは、工場で生じた食品残渣や端材などをメタン菌を用いてメタン発酵させます。

その結果、メタンを主成分とするバイオガスが発生し、ここから取り出されたメタンガスで発電機を回し、発生した電気や熱を工場施設に利用します。バイオガス発電設備の原料として処理できるようになったことで当工場から排出される廃棄物が大幅に削減されます。



バイオガスプラントの模式図



食品残渣などを発酵させる発酵槽

3. (1) サステナビリティ推進に向けた取り組み ・食品ロス削減への取り組み

●フィッシュミール工場の増設（広洋水産）

当社グループ広洋水産（株）は、釧路をはじめとする道東地区の漁港に水揚げされる前浜原料の加工を主力事業としています。2020年7月、道東マイワシの資源回復と国産フィッシュミール※の需要を背景に、設備を大幅に拡張し、本格的にフィッシュミール事業を拡充していきます。

商品製造時に発生する魚の中骨・内臓等の食品廃棄物をも利用できるため、廃棄物の削減にもつながります。

※魚およびその残渣を乾燥して粉碎し、粉状にしたもの。主に飼料、肥料の原料となる。



ミール製造ライン



原料の中骨・内臓等



商品（フィッシュミール）

3. (1) サステナビリティ推進に向けた取り組み ・食品ロス削減への取り組み

●フードバンク支援

・フードバンク活動を行っている「セカンドハーベスト・ジャパン」ならびに特定非営利活動法人「石巻復興支援ネットワーク」の2団体へ、輸入する際に箱がつぶれて販売できなくなった冷凍から揚げや、工場閉鎖に伴って余剰となった食品などを寄贈しました。

・2020年度マルハニチロ関東支社 新潟営業所はレトルト食品をはじめとする6商品を「フードバンクにいがた」へ寄贈しました。寄贈した食品は新潟県の支援事業の一環として、食材として提供されました。

・北米にあるマルハニチログループ4社では、ワシントン州を拠点とする「SeaShare」という組織などを通じて、商品化できない混獲魚種や、食品としては問題ないものの変形などによって出荷できない缶詰を寄贈しています。



「フードバンクにいがた」へ寄贈



「SeaShare」ポスター

3. (2) お客さま対応部門と他部門の有機的連携

●「消費者志向経営」に関する啓発研修の実施

マルハニチログループ全従業員を対象に「消費者志向経営の取り組みについて」の研修を実施し、従業員一人ひとりが「消費者志向自主宣言」を理解し、消費者志向経営実現にむけての行動に移すきっかけづくりをしています。

2019年度は約1,600名、2020年度はオンライン研修で約4,600名が受講しました。



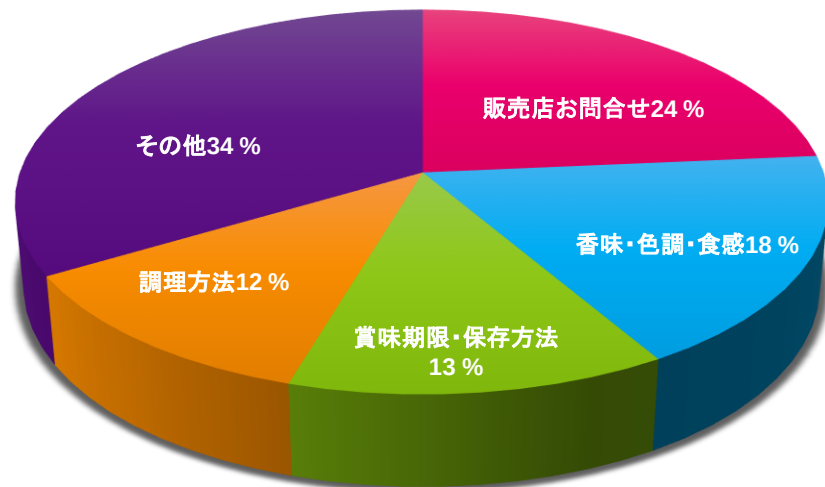
研修の様子

3. (2) お客様対応部門と他部門の有機的連携

●お客様相談室の受付件数

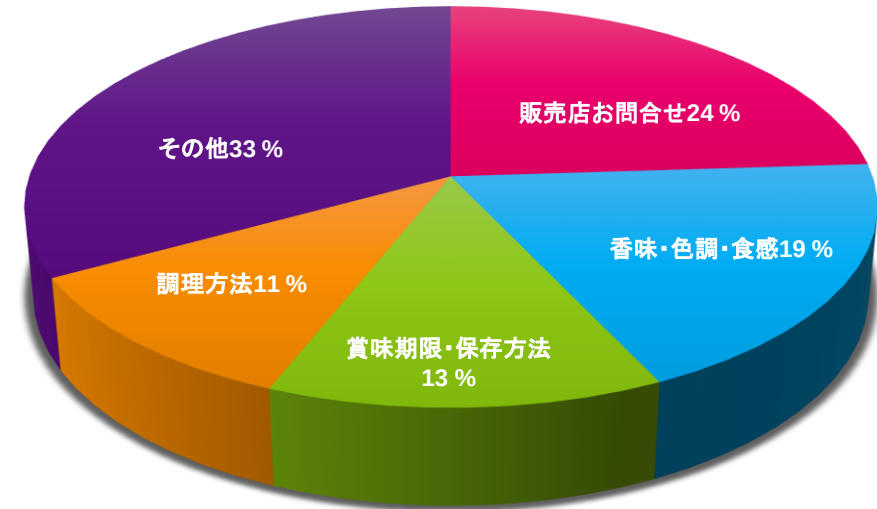
お客様相談室へのお問合せは2019年度は約13,500件、2020年度は約11,800件いただきました。
お問合せ内容の多くは取扱店の確認、商品の安全性、賞味期限・保存方法の確認でした。
お客さまからのお問合せに対し今後も正しく適切に対応してまいります。

2019年度お問合せ内容内訳



■販売店お問合せ 3,211件 ■香味・色調・食感 2,448件 ■賞味期限・保存方法 1,776件
■調理方法 1,617件 ■その他 4,588件

2020年度お問合せ内容内訳



■販売店お問合せ 2,884件 ■香味・色調・食感 2,205件 ■賞味期限・保存方法 1,587件
■調理方法 1,301件 ■その他 3,840件

3. (2) お客さま対応部門と他部門の有機的連携

●「お客さまの声」の社内発信

お客さまから頂戴したご指摘、ご意見・お問合せは日々、経営層、グループ各社、関係各署へ情報共有を行いました。また、お客さまからのご指摘数は関係各署へ毎月配信し、ご指摘の削減に努め、より良い商品作りに役立てました。

●お客さまの声を活用した商品改善の取り組み

お客さまからいただいたご意見を、商品やサービスの改善・改良にいかす商品改善検討会を2009年から実施し、より良い商品やサービスの提供に努めています。

商品の改善・改良実績

2019年度 36件

2020年度 32件

当社ホームページには改善事例の一部を掲載しております。



商品改善検討会

3. (2) お客さま対応部門と他部門の有機的連携

●グループの連携

マルハニチログループではお客さま満足度向上を目的に2015年から年2回、グループ会社のお客さま対応部門の会議を開催しています。

お客さまの声は「CS向上システム」でグループ会社を含めた一元管理をして、お客さま対応の平準化、品質向上、情報共有に努めています。

●業界団体との情報交換

消費者関連専門家会議(ACAP)等の業界団体と情報交換を行い、お客さまへのサービスの向上、情報提供の充実などの企業活動を行いました。

3. (2) お客さま対応部門と他部門の有機的連携

●お客さまの声から改善・改良した商品のご紹介

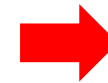
さんま蒲焼



改善日 : 2019年8月より
お客さまからの声: 「さんまの産地はどこでしょうか。」
改善内容 : さんまは国内で漁獲したものを使用しているため「国産さんま使用」と表示しました。



(改善前)



(改善後)

フルティシエ ちょっと贅沢ぶどう



改善日 : 2020年3月より
お客さまからの声: 「賞味期限は側面に記載と書いてありますが、見当たらない。」
改善内容 : 賞味期限の従来より太く、文字を大きく印字しました。



(改善前)



(改善後)

3. (2) お客さま対応部門と他部門の有機的連携

●お客様のライフステージに沿った健康維持の支援

メディケア食品（介護食品）

マルハニチロは2005年よりユニバーサルデザインフードの展開を行ってまいりました。施設向けと在宅向けの商品の提供に取り組み「食のバリアフリー化」に貢献してまいります。少量高栄養を基本コンセプトに、おいしく豊かな献立作りにお役立ていただきたい思いから魚・肉・野菜の素材品、主菜・副菜の調理品、おかゆ・パン粥の主食などの豊富なラインアップをご提供しております。



「おいしさ満天食堂」シリーズ

市販用冷凍食品「WILDish」シリーズ

簡便・即食で、冷凍食品の新たな広がりを開拓しました。単独世帯の増加、男性の冷凍食品購入の伸びといった背景に合わせ、2019年に発売した「WILDish」シリーズは、現在7品（米飯5品、麺2品）で展開しています。パッケージごと電子レンジで調理し、袋をお皿がわりにしてそのまま召し上がっていただけるタイプの冷凍食品です。マチつき袋を使用して食卓に置くとそのまま立つ“スタンディングパッケージ”は特許出願済みです。



「WILDish」シリーズ

3. (2) お客さま対応部門と他部門の有機的連携

●お客さま対応の品質向上のために

新型コロナ感染対策

新型コロナウイルス感染拡大防止対策として在宅受電体制を整え、従業員の新型コロナ感染対策とお客さま対応の品質向上に努めております。

お客さまへの対応品質向上の取り組み

外部講師によるお客さま対応研修、商品知識向上のための勉強会等を実施し、対応品質向上を目指しています。お問合せに正しく適切に回答できるよう、関連部署と連携し、商品情報の充実を図っています。

お客さまアンケートの実施

2011年よりご指摘をいただいたお客さまへ満足度アンケートを実施しています。2020年度は7割以上のお客さまから、対応に満足との回答をいただきました。本アンケートを基に今後もお客さま対応の品質向上に努めて参ります。

フリーダイヤル 英語での音声案内開始

外国語でのお問合せ増加に備え、2020年より英語での音声案内を開始しました。

大規模な自主回収訓練の実施

他部署と連携を取り、訓練を毎年行っています。

3. (2) お客さま対応部門と他部門の有機的連携

●お客さまの生の声にふれるモニタリング研修

お客さまからいただいた声の記録を聴き、営業・製造等それぞれの立場で、お客さまの声から自身の業務を考える研修を行っています。

消費者志向経営のマインド浸透と品質管理の重要性を学ぶことで、従業員一人ひとりのモチベーション向上に生かしました。

2019年度は約1,300名が受講し、2020年度はコロナ禍のため製造・開発担当者向けに動画配信いたしました。

また、一部の新入社員は、お客様相談室での研修後、フリーダイヤルの受電業務を経験し、お客さまの声に直接触れる機会を設けております。



モニタリング研修資料



モニタリング研修の様子

3. (3) お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

●「生涯健康計画」の推進

お客さまの「カラダとココロの健康」を応援する商品のご提供

お客さまのライフステージに沿った健康維持を支援するため、自然との調和を重視した水産物の提供やDHAをはじめとする健康に対する効果が実証された機能性素材をいかした商品、食べやすさや見た目に配慮したユニバーサルデザインフード（介護食）などを開発・提供することにより「生涯健康計画」を推進しています。

(2019年度例)



ゼライスボトル入り

ひとふりで約1gを計量できる新機能ボトルで、ゼラチンパウダー（コラーゲンペプチド7%配合）を手軽に利用いただけます。



直火釜炊き鶏五目御飯
（もち麦入り）

Copyright ©2021 Maruha Nichiro Corporation

(2020年度例)



まいわし油漬け
エキストラバージンオイル

北海道産のまいわしを香り良いエキストラバージンオイルで漬けました。パスタやサラダの料理素材としてDHAをおいしく摂ることができます。



おいしく減塩

バランスのとれた食事を手軽に準備できるよう、毎日のお弁当に欠かせない減塩タイプの付合せ惣菜の3種のアソート商品。（当社従来品比30%減塩。）自然解凍対応なので簡単にご利用できます。

3. (3) お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

●お客様相談室ウェブページの充実

お客さまにわかりやすく使いやすいホームページの見直しを常に行い、お役に立つ情報を提供しました。

よくある質問(FAQ)

お客さまからよく寄せられるご質問につきまして、その回答をご紹介します。

チャットボット

2020年9月より、自動応答チャット(チャットボット)を新設しました。

缶詰・冷凍食品に関するよくあるご質問に対応でき、24時間365日利用可能です。

動画の提供

お問合せ内容をよりわかりやすくご理解いただけるように、動画を提供しております。

2019年度、2020年度は、それぞれ2件追加しました。ローリングストック法など、商品の活用方法に関するご提案も行っております。

マルハニチロ株式会社



こんにちは！
缶詰・瓶詰と冷凍食品のよくあるお問い合わせに回答致します。
お問合せ内容をお選びいただくか、ご質問内容をご入力ください。
手入力される場合、質問は単語ではなく、文章でご入力ください。
【例】「冷凍食品の賞味期限はどのくらい？」
※個人情報の入力はお控えください
※缶詰・冷凍食品以外のご質問は、[お問い合わせフォーム](#)をご利用ください

チャットボット



ローリングストック法の動画

3. (3) お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

●情報提供の充実・商品表示等

わかりやすい商品表示

お客さまに安心してお召し上がりいただくために、商品に使用する文字やデザインは、見やすさに配慮したユニバーサルデザインの考え方を採り入れております。

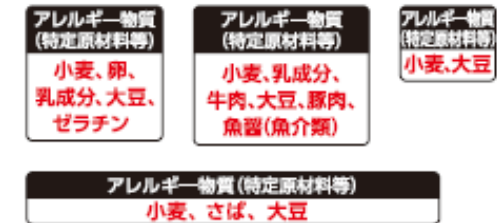
原産地・アレルゲン等の情報をホームページに公開

商品ごとに、主な使用原材料の産地情報の公開やアレルゲン情報を検索できるようにする など積極的な情報発信を行っております。

冊子「かんづめ活用べんり!BOOK」の提供

お客さまから寄せられた声をもとに、缶詰に関する知識やレシピを紹介する冊子を作成しました。

お客さまや全国の消費生活相談員の方々などにご活用いただいております。



商品表示の例：アレルギーの親切表示

本商品に含まれている
アレルゲン物質

えび	かに	小麦	そば	卵
乳成分	落花生(ピーナッツ)	アーモンド	あわび	いか
いくら	オレンジ	カシューナッツ	キウイフルーツ	牛肉
くるみ	ごま	さけ	さば	大豆
鶏肉	バナナ	豚肉	まつたけ	もも
やまいも	りんご	ゼラチン		

その他
魚介類

※食品表示法に基づいて□をつけています。

ホームページの例：アレルギー情報



かんづめ活用べんり!BOOK

3. (3) お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

●情報提供の充実

魚の情報発信サイト

海と魚がもっと好きになるウェブマガジン「umito.」をホームページに公開しております。

「umito.」では、国内外にある現場の最前線から、世界に広がるネットワークを通じて、海と魚に関する情報を写真や動画を交えてご紹介しています。

- ・なかなか知ることができない海や魚にまつわる情報
- ・身近なようで遠い”水産物”の世界
- ・すぐにでも体験したくなる、意外に知られていない魚の味わい方
- ・ふだん食べている魚のあれこれ

(2020年度「海といのちの未来をつくる」をリニューアル・名称変更)
(<https://umito.maruha-nichiro.co.jp/>)



魚と海がもっと好きになるウェブマガジン「umito.」



「umito.」の記事一例

3. (3) お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

●Webサイト・SNS等を通したお客さまとの交流

コミュニティサイト「Oishiine!!(おいしいね!!)」の運営

マルハニチロのいろいろな商品や活動を通して、みんなで一緒に“おいしい”を育むコミュニティサイトを運営しています。クイズやレシピなどを通してお客さまとの交流を行っています。(https://club.maruha-nichiro.co.jp/)



コミュニティサイト
「Oishiine!!(おいしいね!!)」

「マルハニチロ公式Facebook」

2011年に開設し、お客さまへマルハニチロの情報をお届けしています。
(https://www.facebook.com/MaruhaNichiro/)



「Yahoo!知恵袋」

「Yahoo!知恵袋」企業公式アカウントを取得

2019年10月に、企業公式アカウントを取得いたしました。インターネットを多用する世代のお客さまとのコミュニケーションを深め、広く情報提供ができるようになりました。

3. (3) お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

●小学校5年生向け社会科副教材「サバのかんづめができるまで」を提供

水産業や食料生産に関して学ぶ社会科授業において活用していただき、生涯の健康維持に大切な「食」について興味・関心を持ってもらいたいとの思いから、制作しました。

首都圏・中京圏・近畿圏エリアの小学校を中心に2019年度から無償で提供し、2020年度は約6万部を配布しました。食育教育のため、またコロナ禍で行うことができなかった社会科見学のお役にお役に立っています。

授業でご活用いただいた先生からのアンケート回答（一部抜粋）：

- ・コロナ禍で工場見学ができないので、興味深く見ていました。
- ・加工品の学習のまとめで利用しました。とても集中して読んでいました。
- ・サバ缶食べたい!と言っていた生徒もいました。



小学5年生 社会科副教材

サバのかんづめができるまで

— 目次 —	
かんづめとは？	P 2
サバのかんづめがどうできるのか？	P 3
サバはどのようにとれるのか？	P 4
サバはどのようにかんづめになるのか？	P 6
かんたん！サバのかんづめレシピ	P 10



社会科副教材

3. (3) お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

●食育活動

親子マグロ料理教室

マグロの特徴や生態を学び、そしておいしくいただく「親子マグロ料理教室」を実施しました。マグロ1匹まるごとの解体や調理実習を通じて、魚の生態やおいしさをお伝えしています。2020年1月に開催した料理教室では、親子40名が参加しました。(2020年度はコロナ禍のため開催無し)



「親子マグロ料理教室」

KIDS-シェフ

当社グループ(株)ヤヨイサンフーズでは、一般社団法人国際食文化交流会と協働で、「KIDS-シェフ」を開催しています。フランス料理のシェフとして世界的に有名な三國清三シェフが、味覚が形成される時期の子供たちの味覚を開花させ、食の楽しさを教える授業で、2019年度で54回目の開催となりました。(2020年度はコロナ禍のため開催無し)



「KIDS-シェフ」

3. (3) お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

●地域貢献活動

理科実験授業

マルハニチロ中央研究所では、地域社会への貢献や科学を活用した理科教育への働きかけを目的とし、夏休みの特別企画として、小学生とその保護者を対象に2019年度は70名に、生き物、食べ物としてのサケについて学び、DNAを抽出する実験を行いました。

(2020年度はコロナ禍のため開催無し)



「理科実験授業」

MOTTAINAIキッズフェスティバル

環境を守る国際語「MOTTAINAI」を合言葉に、楽しみながら環境やモノ・お金の大切さを学ぶイベント「MOTTAINAIキッズフェスティバル」に、協賛・参加しています。2019年度は2回開催され、さかなクンが出演する「おさかな講座」の他、「理科実験教室」「思い出缶詰づくり」など、楽しみながら学べるイベントとなりました。

(2020年度はコロナ禍のため開催無し)



「MOTTAINAIキッズフェスティバル」

3. (3) お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

●地域貢献活動

豊洲フェスタ

マルハニチロ本社のある東京都江東区で開催の「豊洲フェスタ」に参加しています。豊洲の地元企業や団体が参加して、地域住民と交流を図る場となっています。2020年度は「思い出缶詰づくり」のブースを出展し、2日間で50名の方に参加していただきました。



「豊洲フェスタ」

青森ねぶた祭

マルハニチロ倭武多会※として、「青森ねぶた祭」に参加しています。マルハニチロ倭武多会の歴史は古く、1953年より参加、2019年は53回目の参加となり、大森彦七と千早姫（おおもりひこしちとちはやひめ）の大型ねぶたを制作しました。（2020年のねぶた祭りは中止となりました）

※マルハニチロ（株）・青森魚類（株）・（株）マルハニチロ北日本・丸大堀内（株）・青森冷凍（株）・あおもり食品（株）、以上6社で運営。2008年にマルハとニチロの2社が統合された経緯から「マルハニチロ倭武多会」に名称が変更され現在の形になりました。



マルハニチロ倭武多2019
題名：大森彦一と千早姫

3. (3) お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

●新型コロナウイルス関連の支援活動

医療従事者支援

- 医療従事者への食品の物資支援を行うプラットフォームである「WeSupport」を通してフィッシュソーセージ900束とカップゼリー2,880個を寄贈しました。
- 病院経営をサポートする（株）キャピタルメディカを通して同社パートナー先の六地蔵総合病院へ、いわし缶詰720個を寄贈しました。
- 当社社員から紹介いただき、フィッシュソーセージを武蔵野赤十字病院へ2100束、愛心メモリアル病院へ300束、札幌禎心会病院へ750束寄贈しました。
- マルハニチロ中四国支社から県立広島病院へフィッシュソーセージとカップゼリー各240個を寄贈しました。

子どもたちへの支援

子ども食堂を運営しているNPO法人「らいおんはーと」、ならびに特定非営利活動法人「石巻復興支援ネットワーク」の2団体に、缶詰とレトルトの組み合わせ商品計1,680セットを寄贈しました。



支援病院の職員の方々



NPO法人「らいおんはーと」に提供した食品

3. (4) 安全・安心への取り組み ～農薬混入事件を風化させない～

●農薬混入事件を風化させない日～安全・安心再確認の日～

2013年末に発生した農薬混入事件で当社グループは、皆さまに多大なご迷惑をおかけしました。農薬混入事件を風化させることなく、グループ全従業員が一致結束して、この反省および教訓を伝承し、グループ理念・グループ行動指針を着実に遂行していく企業風土の醸成を図るための活動を本件1件目のご連絡をお客さまからいただいた11月を中心に、毎年実施しています。



信頼を原点に。

最高水準のフードディフェンス体制のもとで
全従業員一体となって安全安心な商品づくりに努めます。

3. (4) 安全・安心への取り組み ～農薬混入事件を風化させない～

●グループ理念研修

農薬混入事件において、グループ理念が全従業員に浸透していなかったことが発生原因のひとつ、との反省から、新たにプログラムされた研修です。

グループ理念に込められたマルハニチログループの使命と責任について、経営層と従業員が直接コミュニケーションを交わし、一人ひとりの業務がグループ理念を実践するためにどのような役割を果たしているのか、互いに認識を共有することを目的としています。

グループ理念研修は、2014年に開始し、第3クールを迎えています。2019年度は、24拠点約3,000名のグループ従業員に、2020年度は、コロナ禍もあり、グループ新入社員・中途採用社員約320名を対象としたオンライン研修を実施いたしました。

研修では、グループ理念と成り立ち、およびサステナビリティ中長期経営計画に沿って、グループ理念のもと、10年後にめざす姿、「経済価値」「社会価値」「環境価値」の3つの価値創造について一緒に考えました。



グループ行動指針 チェックリスト

わたしたちが信頼される企業になるために、「グループ行動指針」を決めています。マルハニチログループの一員として、どのような行動を心がけたら良いのかをチェックリストとしてまとめました。できているかどうか、心の中で開いてください。

- 1 安全・品質**
- わたしは、安全でおいしいものをお届けします。
- ☒ わたしたちがお届けする製品を、あなたの大切な人に食べてもらいたいですか？
 - ☒ いつもお客様の立場を考え、行動していますか？



3. (4) 安全・安心への取り組み ～農薬混入事件を風化させない～

●品質管理再確認運動強化月間

農薬混入事件以降、当社グループの一人ひとりが品質管理の重要性と危機管理状況を認識するため、2014年度より毎年9月を「品質管理再確認運動強化月間」とし、品質事故を発生させない体制の強化において取り組んでいます。

1) 商品確認アンケート

グループ全従業員が一消費者として、自社商品に愛着を持つマインドを醸成することを目的として、商品確認アンケートを実施しています。

2019年度は約6,400名、2020年度は約5,400名の従業員が参加しました。
アンケートの意見は、関係各署で確認し商品の改善改良に役立たせています。

2) 品質リスク削減(品質ヒヤリ・ハット&気付き)提案・実施

2020年度は、対象部門で全従業員に『品質リスク削減(ヒヤリ・ハット&気付き)』の提案を促し、合計 2,921 件の提案があり、重要度により3段階に分類し、改善活動を実施いたしました。

3) 品質管理に関わる通達要請事項の実施状況確認

2020年度は、過去に発行した通達のうち、継続的な管理を要する事項をマルハニチログループの生産部門において自主チェックにて確認、品質リスクの低減を図る活動を行いました。



アンケート活動社内啓発ポスター

3. (4) 安全・安心への取り組み ～農薬混入事件を風化させない～

●品質管理の取り組み

安全・安心への取り組み

マルハニチログループでは、国際規格の品質マネジメントシステムを骨格とする当社グループ規程に基づいた品質保証活動を実施しています。またFSSC22000等の食品安全マネジメントシステムの取得、フードディフェンス体制の構築、品質PDCA活動をグループ全体で展開しています。

安全・安心に関わる研修会開催

マルハニチログループでは、従業員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、品質にかかわる意識の向上を図っています。

表示研修会、品質管理講習会、フードディフェンス講習会、お客さま対応研修等を実施し、2019年度は累計2,700名、2020年度も累計2,000名の従業員が受講しました。

また、コロナ禍でも研修のe-ラーニング化やTV会議システムの活用など工夫し、引き続き社員の力量向上に努めています。



品質教育研修



OJT教育

3. (4) 安全・安心への取り組み ～農薬混入事件を風化させない～

●品質保証の基本的考え方～品質への想い～

お客さまの立場にたって

わたしたちマルハニチログループは、「食」を提供する企業です。
本物・安心・健康な「食」の提供を通じて、
お客さまの豊かなくらしとあわせに貢献することがわたしたちの使命です。
そのための生命線は「品質」です。
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。
お客さまに信頼され、安全で安心な商品・サービスをお届けするために、
全従業員が一丸となって品質の維持・向上に向けて取り組んでまいります。



MARUHA NICHIRO

海といのちの未来をつくる