

2021年度

消費者志向自主宣言・フォローアップ報告

2022年12月

※ 2021年度以降の取組事例を中心に一部を抜粋してご報告いたします。
※ 2022年12月現在のホームページ掲載内容を基にご報告いたします。



マルハニチログループ

取組方針

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、何をも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。

トップメッセージの詳細は[こちら](#)をご覧ください。

マルハニチログループでは、「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる経営、すなわち「消費者志向経営」が目指す以下の3つの活動に沿って当社事業に取り組んでいます。

みんなの声を聴き、かついかすこと

未来・次世代のために取り組むこと

法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

取組方針

1. お客様対応部門と他部門の有機的連携

みんなの声を聴き、かついかすこと

未来・次世代のために取り組むこと

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、常に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しています。

お客さまとのコミュニケーションの詳細は[こちら](#)をご覧ください。

お客様の声より生まれ変わった商品の詳細は[こちら](#)をご覧ください。

取組方針

1. お客様対応部門と他部門の有機的連携

みんなの声を聴き、かついかすこと

未来・次世代のために取り組むこと

安全・安心への取り組み

マルハニチログループでは、お客様に安全な商品をお届けするために、お客様の視点に立って、お客様が求める「品質」を考え、お客様に安全な「品質」をお届けし、お客様に安心していただける「食」を追求していきます。

品質・研究の詳細は[こちら](#)をご覧ください。

取組方針

2. お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

みんなの声を聴き、かついかすこと

未来・次世代のために取り組むこと

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、お客さまの疑問を解決できるようにホームページ上に「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、チャットボットも設置しております。さらに動画なども活用しながらわか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。

商品Q&Aは[こちら](#)をご覧ください。

食育活動については[こちら](#)をご覧ください。

「知る・楽しむ」については[こちら](#)をご覧ください。

3. コーポレート・ガバナンスの確保

法令の遵守／コーポレートガバナンスの
強化をすること

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めます。

コーポレート・ガバナンスの詳細は[こちら](#)をご覧ください。



MARUHA NICHIRO

海といのちの未来をつくる