

社会とともに

近年、企業の社会的責任を考慮した

CSR(Corporate Social Responsibility)経営への対応が求められています。

ニチレイグループは、こうした社会の要請に応えるため、

2004年度を「CSR元年」と位置づけ、

企業の社会的責任を追求していきます。

本年度は、安全・安心な商品をお届けするための品質保証を中心に、

コンプライアンス、従業員の労働安全、地域社会との関わりなどを報告しています。



安全・安心への取り組み

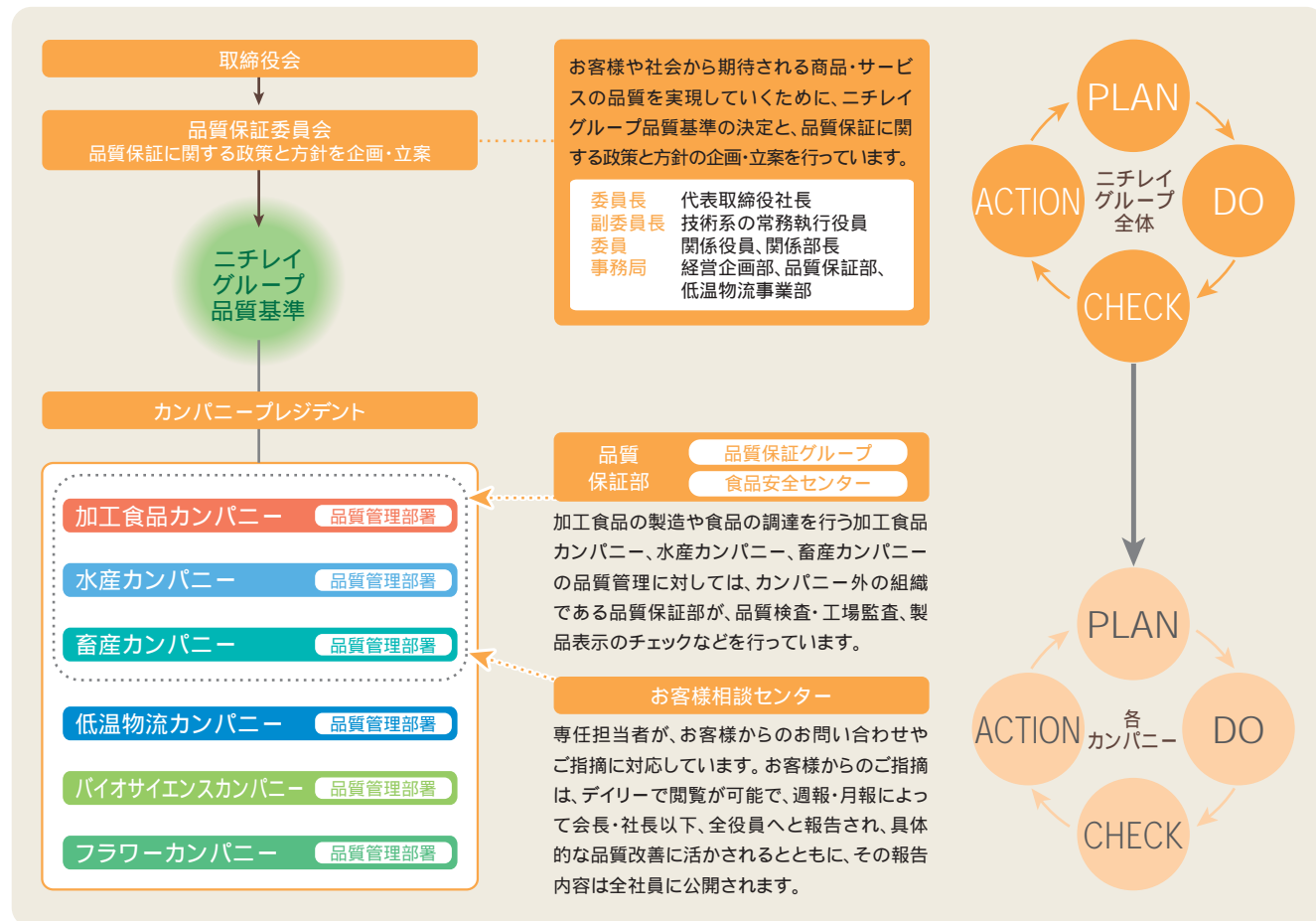
ニチレイは、科学的根拠に基づく安全性管理と情報開示により、「安全・安心」な商品を生活者の皆様にお届けしています。

品質保証体制

ニチレイグループでは、関連法規を遵守するだけでなく、お客様のニーズや社会の要請に積極的に応えるべく、品質保証部が「ニチレイグループ品質基準」を立案し、品質保証委員会で決定しています。また、ニチレイグループは加工食品の製造をはじめ、

水産品・畜産品の調達、低温物流、バイオサイエンスやフラワー事業など、多岐にわたる分野で事業を展開していることから、各カンパニーの製品、サービスに合わせた管理組織を醸成させ、ニチレイグループ品質基準に基づく管理を徹底しています。

品質保証体制図



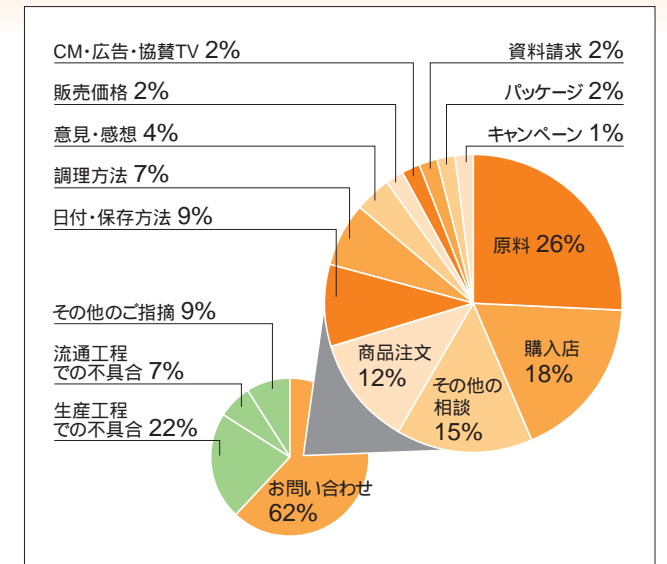
お客様とのコミュニケーション

お客様の声を商品やサービスの改善へとつなげるために、(株)ニチレイは1974年にお客様相談センターを設置しました。2003年4月には、お客様相談センターの情報一元管理システム「りぼんシステム」に最新のCTI*機能を追加し、お客様の声をリアルタイムで全社員が共有できる仕組みを構築しています。

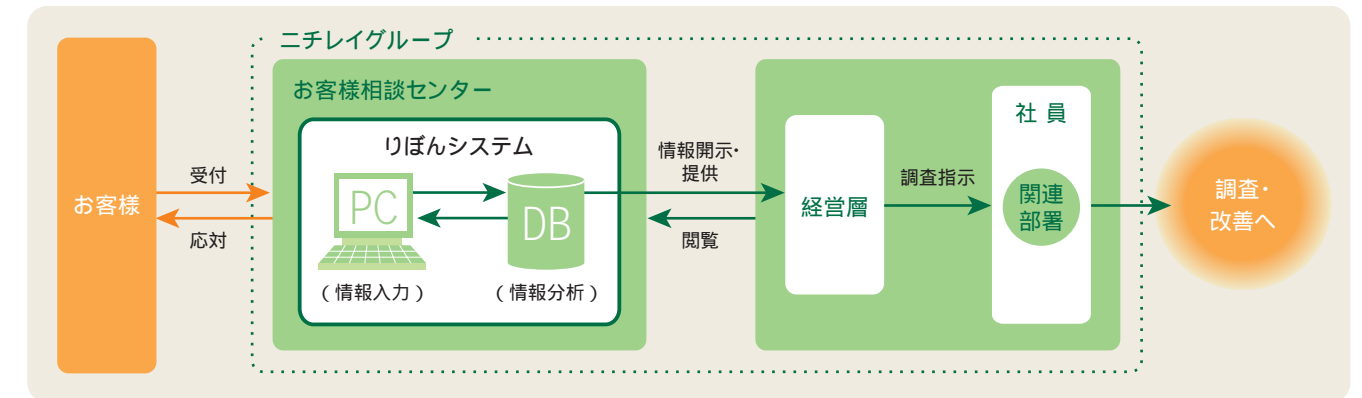
2003年度中に同センターへ寄せられたお客様の声は2万件以上にもぼり、その内容は医師や栄養士からのアレルギーについての質問など専門性の高いお問い合わせが増えています。お客様からご指摘のあった事項に関しては、内容に応じて最適な担当者に業務が引き継がれ、確実に改善を進めています。

* Computer Telephony Integrationの略。電話やFAXをコンピュータシステムに統合する技術で、顧客に電話で応対するコールセンター業務に広く利用されている

お問い合わせ内容の内訳



お客様の声が活かされる仕組み



商品改善事例 「ミニハンバーグ」の商品パッケージの裏面について

お客様からのご指摘を受けて、迅速にパッケージ改善を実施した例をご紹介します。

2003年9月16日 関西在住・50代男性・匿名のお客様から「ミニハンバーグのパッケージの裏側のセンターシール(中央の銀色の部分)が、調理時間の表示を隠してしまっている。もっと見やすく改善してほしい」とのお電話をいただきました。

2003年9月18日 加工食品カンパニーの定例会議で上記のご指摘内容を報告し、この会議席上で、カンパニープレジデントから関係部署へ調査指令が出されました。

2003年9月25日 商品部長から「2004春の新品から、より見やすいパッケージへ改善すること」が担当部署に指示され、実行に移しました。

