

# ステークホルダーとのコミュニケーション

## お客様とのコミュニケーション

### 「お客様相談センター」の取り組み

1974年、お客様の声を商品やサービスの改善につなげるために設置された「お客様相談センター」は、「もう一人の家族であるお客様との対話を通じて、安全・安心をお届けする体制の強化」をミッションとしています。お客様の声を貴重な経営資源として捉え、ご指摘やお問い合わせの内容を分析、加工、発信することで、業務改善に役立てています。

2006年度は、下記の品質方針のもと、お客様とのコミュニケーション能力の向上と社内連携の強化に努めました。

#### 2006年度お客様対応の品質方針

「お客様満足度向上システム(CS)の確立とリスクマネジメント(RM)の実践」

- ①お客様対応力の強化(対応品質の向上)
- ②お客様情報の社内共有化と提案活動の推進(製品品質の向上)
- ③リスクマネジメントの推進(経営品質の向上)
- ④全社的CS教育の推進(CSの向上)

#### ①お客様対応力の強化(対応品質の向上)

お客様からのお問い合わせに直接対応するお客様相談センター員に対しては、お客様満足度向上やリスクマネジメント、ニチレイグループの商品や業務などをテーマとした社内セミナーを毎月実施しています。また、営業担当者や生産工場担当者に対しても説明会を実施し、お客様対応力の強化に全社的に取り組みました。

#### ②お客様情報の社内共有化と提案活動の推進(製品品質の向上)

お客様からのご指摘やお問い合わせの内容は、ニチレイフーズの役員を含めグループリーダー以上が参加する「GL(グループリーダー)会議」で週に一度定期報告し、検

討や改善が必要な内容への早期対応に努めています。

また、同業8社で発足した「CS研究会」において、当社が実施した流通クレームの削減活動を紹介するなど、社外への提案活動や情報共有を行っています。

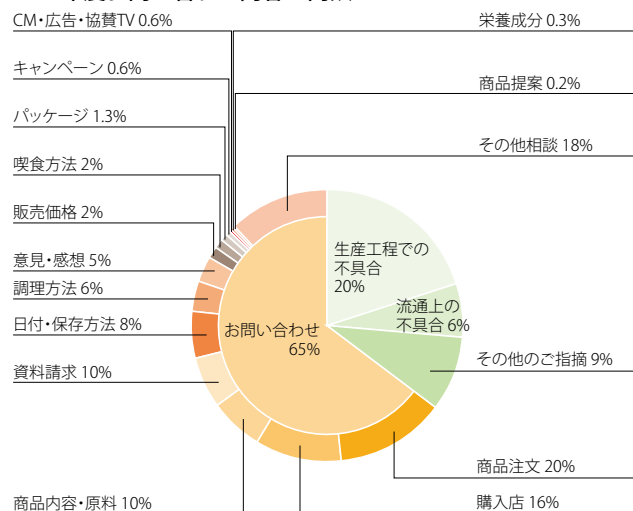
#### ③リスクマネジメントの推進(経営品質の向上)

リスクの予兆を確実に捉えるため、担当者の“気づき”を大切にするとともに、お客様情報一元管理システム「りぼんシステム」に、同一商品、同一生産時期に同様のご指摘が2件発生した際に早期に警告を発信する機能を備え、リスクの拡大を防止しています。

#### ④全社的CS教育の推進(CSの向上)

CSの最前線部署として「お客様相談センター実践研修プログラム」を構築。全社各部門の管理職クラスの従業員を対象に、CS教育研修の場を提供、推進しています。今後は役員レベルの参加まで拡大していく予定です。

#### 2006年度お問い合わせ内容の内訳



## Topics

### 商品流通時の品質確保に向けて

温度に対してデリケートな冷凍食品は、流過程で急激な温度変化を受けると、本来商品がもつおいしさや商品特徴が損なわれてしまいます。ニチレイフーズは、同業8社とともに、流通時の品質劣化の防止、クレーム削減を目的とした「CS研究会」を発足。各社に寄せられるクレームについての情報共有・分析を行うほか、小売業者様向けに温度管理の要請を行うなど、さまざまな活動に取り組んでいます。

## 株主・投資家の皆様とのコミュニケーション

### 株主総会と株主懇親試食会の開催

一人でも多くの株主の皆様へ、株主総会にご出席いただくために、(株)ニチレイでは、株主総会の集中日を外して株主総会を開催しています。また2006年度は、パレスホテルに会場を変更したことにより、株主総会の出席人数は一挙に増加し、691名(前年417名)の方々にご出席いただきました。

また株主総会終了後には、役員が株主の皆様のご意見を承る機会として、「株主懇親試食会」を実施しています。当社商品を試食いただきながら、経営方針の説明や新商品の感想などをお聞きする当会は、株主の皆様からも好評を得ており、2006年度は約650名の方々にご参加いただきました。

今後も株主の皆様との“対話”をコンセプトとして、多くの皆さまに気軽にご参加いただける株主総会および株主懇親試食会を実施していきます。

### 株主優待制度

当社は2003年から株主優待制度を導入しています。当社をご理解いただき、「ニチレイファン」として安定した個人株主となっていただくため、毎年7月にニチレイ商品の詰め合わせをお送りしています。

2006年度は、レトルトスープなど6商品とアセロラ関連3商品およびマスコット人形の詰め合わせを26,000名の皆様にお届けしました。

今後も、引き続き株主優待制度を継続し、株主の皆様のご期待に応えていきます。



株主優待品  
※写真は、2007年度の実施内容です。  
※商品パッケージは、一部変更される場合があります。

### 投資家様向けIR活動の充実

(株)ニチレイは、投資家との充実したコミュニケーション活動(以下IR活動)をめざして、投資家の皆様に経営トップが直接経営戦略やその進捗状況をお伝えし、疑問に答える機会を数多く設けています。

また、海外投資家向け活動については積極的に取り組みました。決算資料や説明会資料などのWeb上でのタイムリーな公開に加え、コンファレンスへの参加や投資家訪問など、海外機関投資家との直接コミュニケーションを積極的に実施しました。

#### IR活動内容

活動内容	開催回数	内容
決算説明会	年1回	機関投資家を対象に、戦略並びにその進捗状況の説明、質疑応答
中間決算説明会	年1回	同上
四半期電話会議	年2回	同上
事業説明会	年1回程度	機関投資家を対象に、戦略の大きな節目を迎えた場合、その目的などを説明
施設見学会	年1回	機関投資家を対象に、戦略、事業内容の理解促進を図る
スモールミーティング	年5回	機関投資家を対象に、戦略並びにその進捗状況の説明、質疑応答
投資家個別訪問	国内年60回 海外年60回	当社株式を保有する機関投資家を対象に、戦略並びにその進捗状況の説明、質疑応答
個人投資家向け説明会	年1回	個人投資家を対象に、会社概要、経営戦略、事業戦略の説明並びに質疑応答
ホームページ上での情報開示	適時	決算短信、プレゼンテーション資料、株式情報などを適時開示(大和インベスター・リレーションズ(株)主催「インターネットIRサイトの優秀企業」に選定(5年連続))
アニュアルレポート発行	年1回	1,000部発行(2006年度)海外機関投資家に配布
グループ報告書「HOPPE」発行	年2回	財務情報のほか、トピックスなど、ニチレイグループへの理解を深めていただくための情報を掲載し、株主の皆様へ配布



アニュアルレポート2006



第89期グループ報告書

## お取引先様とのコミュニケーション

### 「ニチレイフレッシュこだわりセミナー2006」の開催

ニチレイフレッシュは、お客様とともに「食」について考える場として、また、資源保護や環境との共生に配慮した「こだわり素材」の開発に向けた取り組みをご紹介します場として「こだわりセミナー」を毎年開催しています。

2006年度のテーマは、「持続可能な食材調達と日本の食」。水産品・畜産品の素材調達は事業の起点とする当社にとって、「食」の「健康」と「持続可能性」(LOHAS)の視点は、企業としての責任を果たすうえで欠くことができません。そこで調達から消費までの食のサプライチェーンを通じ、LOHASとCSRの視点から、日本の「食と健康」についてお客様と一緒に考える機会となることをめざしています。

基調講演に引き続いて行われた当社からのプレゼンテーションではこだわり素材の展示やオリジナルメニューのご試食をいただき、ご好評をいただきました。

(→ニチレイフレッシュの「こだわり素材」への取り組みは、P14-15で詳しく紹介しています)



こだわり素材の展示

試食の様子

### 「ニチレイトップセミナー」の開催

ニチレイフーズは、お取引先様への情報提供を目的としたセミナーを毎年開催しています。

2006年度は、従来の「ニチレイ会」から「ニチレイトップセミナー」と名称を変更し、トップマネジメントに役立つテーマ講演を主体に、お取引先様とともに学ぶ場として、新たなコンセプトのもと実施しました。



「ニチレイトップセミナー2006」

初年度となる今回は、研究開発部が取り組んでいる「Anti Freeze Protein」(不凍たんぱく質)の研究事例報告のほか、以下のテーマで講演を行いました。

今後も、この活動を通じて、お取引先様に役立つさまざまな情報の提供に努めていきます。

#### 講演内容

- ①「消費者の価格判断のメカニズム」  
横浜国立大学大学院 国際社会科学部准教授  
白井 美由里 氏  
(札幌・仙台・東京・名古屋会場)
- ②「最近の経済事犯と危機管理のあり方」  
河上法律事務所  
河上 和雄 氏  
(福岡会場)

## 従業員とのコミュニケーション

### 社員満足度調査の実施

2006年11月に、各社((株)ニチレイ、(株)ニチレイフーズ、(株)ニチレイフレッシュ、ロジグループ各社、(株)ニチレイバイオサイエンス、(株)ニチレイプロサーヴ)の社員、契約社員、派遣社員、パート・アルバイトまでを対象とした「社員満足度調査」を実施しました。

調査は、①仕事満足度②職場満足度③上司満足度④労働条件満足度⑤組織・人事満足度⑥自社(勤務先)経営満足度⑦グループ経営満足度、並びに①から⑦を総合的に勘案した総合満足度といった8要素について、広く従業員の意見・考えを収集しました。本調査結果は、経営層にも報告し、諸施策へ反映させていく予定で、具体的には以下を実行することが決定しています。

- 労働時間を適正に把握する仕組みづくりの推進
- 時間外労働の削減に向けた取り組みの継続
- ワーク・ライフ・バランスの観点から、「こころ」と「からだ」の健康維持と増進に関する施策の推進
- 人財育成を基盤とする人事諸制度の改定