

# 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

### コミュニケーション能力の向上

1974年に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、発信することで、業務改善に役立てています。

2007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。

#### 2007年度お客様対応の品質方針

お客様満足度(CS)向上システム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)

### 全社的CS教育の推進

CS(Customer Satisfaction：お客様満足度)の最前線部署として「お客様相談センターCS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、今後は役員レベルの参加まで拡大していく予定です。



CS実践研修の様子

#### ●研修プログラム(半日ショートコース)

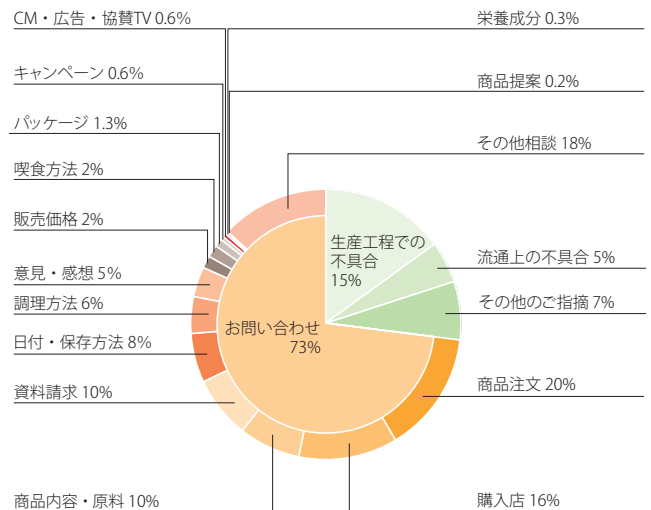
- A 講義1:CS&RMの重要性について  
講義2:クレーム対応の重要性と注意点について
- B 実践1:お客様相談センターに入室し、お客様との電話対応のモニタリング  
実践2:「りぼんシステム」に搭載されている情報統計分析システムの解説と活用について

### CS研究会の発足

温度に対してデリケートな冷凍食品は、流通過程で急激な温度変化を受けると、商品が本来持つおいしさや商品特長が損なわれてしまいます。ニチレイフーズは、(社)日本冷凍食品協会の支援のもと、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、流通業者様向けに夏場の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。

※ 07年度発行：消費者向けパンフ：「冷凍食品だからOK」  
小売店向けパンフ：「消費者から喜ばれる店づくり」、「夏場の温度管理のポスター」、「要望書」

### 2007年度お問い合わせ内容の内訳



### お客様の声を受けたパッケージ表示改訂事例

パッケージを通して、独自の安全への取り組みと徹底した管理体制を生活者へ発信しています。



お客様の声を反映したパッケージ表示

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

(株)ニチレイでは、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、株主総会開催日の分散化に対応して早期開催に努めています。2007年度は2007年6月26日に株主総会を開催し、532名の株主様にご出席いただきました。

また株主総会終了後には、株主の皆様とのコミュニケーションを深める機会として、2000年度より「株主懇親試食会」を実施し、当社商品を試食していただきながら、経営方針の説明や新商品の感想などをお聞きしています。株主の皆様からもご好評を得ており、2007年度は約500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重視し、多くの方々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。

株主優待制度の導入

当社は2003年度から株主優待制度を導入しています。当社グループへのご理解を深めていただき、永く「ニチレイファン」となっていただくため、毎年7月にニチレイフーズ商品の詰め合わせをお送りしています。

2007年度は、「上等洋食シリーズ」などのレトルト食品詰め合わせと「アセロラシリーズ」を23,000名の皆様にお届けしました。

今後も株主の皆様のご期待に応えていきます。



株主の皆様にお届けする優待商品(2008年)

平成19年度上場会社表彰(ディスクロージャー表彰)の受賞

上場会社のディスクロージャーの充実を促進する東京証券取引所では、その一環として決算短信等開示資料の内容や個人株主の増加状況などの項目を審査し、毎年優

れた実績を残した上場企業を表彰しています。

2007年度、(株)ニチレイはこの表彰制度において2000社を超える上場企業の中から選定され「ディスクロージャー表彰」を受けました。決算短信での経営成績の分析や次期見通しの記載が充実し説得力をもっていること、事業報告書において中期経営計画の説明が丁寧に行われていることなどが評価されました。(株)ニチレイとしては、2000年に引き続き2度目のディスクロージャー表彰になります。



(株)東京証券取引所 斉藤社長よりディスクロージャー表彰を受ける村井社長

VOICE

佐藤 康範

(株)ニチレイプロサーヴ 財務サポート部 経理マネジメントグループマネジャー



株主・投資家の皆様へ有用でわかりやすい情報の提供を心がけ、業績予想の記載内容を充実させることに最も力を入れております。今後も、企業経営の透明性の向上を図り、「正確・迅速・公平」な会社情報の開示に努めていきます。

投資家向けIR活動の充実

(株)ニチレイは、投資家の皆様とのコミュニケーションをめざして、定期的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も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実施しました。

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2007」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する場として「こだわりセミナー」を毎年開催しています。

2007年度のテーマは、「地球のカルテと処方箋〜いま私たちにできること〜」。地球温暖化の影響など、環境に対する関心が従来にも増して高まっているなかで、地球上で起きているさまざまな環境問題や食の問題について認識を深め、環境への配慮や食の安全保障、さらには持続可能性の視点からわれわれ地球市民として何をすべきか、ご来場のお客様と一緒に考えることができました。

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をご試食いただき、好評を得ました。



「こだわり素材」開発への取り組みを紹介する「こだわりセミナー」

「ニチレイトップセミナー」の開催

ニチレイフーズ、ニチレイフレッシュは、お取引先様との情報共有を目的としたセミナーを開催しています。

2007年度は、トップマネジメントに役立つテーマ講演・トレンド情報提供そして事業概要のご紹介を主体に構成しました。

ニチレイフーズ事業概要紹介では、冷凍食品が担ってきた歴史的な意義を振り返り、今求められる食品企業としての方向性について「品質と挑戦」をテーマとしました。また、ニ

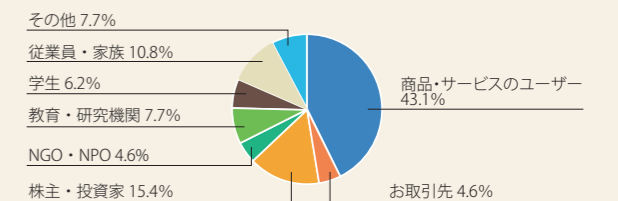
チレイフレッシュにおいては自然の力を最大限に活用した、こだわり素材の開発事例を中心に報告いたしました。

確かな素材、ゆるぎない品質、お客様のご要望をつかむ情報力を磨き続ける当社の姿勢をご理解いただく場として今後も活用し、お取引先様との情報交換を進めます。

社会環境報告書2007のアンケート結果

2007年6月に発行した「社会環境報告書2007」に対して、さまざまなご意見・ご感想をいただきました。2008年5月末現在で65名の方からアンケート回答をいただくことができました。

2007年度はWebサイトでご意見・ご感想を簡単に送信いただける仕組みを導入しています。



社会環境報告書2007への主なご意見・ご感想

- CSR活動についてのご意見
  - 社会貢献分科会などを通じ、社会が必要とする優先分野に軸足を置いた、ニチレイらしい活動を展開されたら素晴らしいと思います。(NGO)
  - ゼロエミッションに向けてさらなる努力が必要です。(商品・サービスのユーザー)
  - 一消費者として、商品そのものの魅力はもちろんですが、社会貢献に熱心な会社の商品をできるだけ選びたいと思っています。(商品・サービスのユーザー)
- 社会環境報告書の編集についてのご意見
  - 文字の小さい箇所は読みづらく感じました。(株主・投資家)
  - 文字をもっと大きく、要旨をまとめ、ページ数を少なくしてはいかがでしょうか。(株主・投資家)
  - 食育の記事は説明が少なすぎて目的もあまり伝わってきません。もっと詳しく載せてください。(お取引先)

ステークホルダーの皆様からのご意見を受け、社会環境報告書2008は掲載項目を絞り、詳細事例はWebに掲載する等読みやすさの改善を行いました。

今後もお客様をはじめとするさまざまなステークホルダーの皆様へ耳を傾け、CSR活動や社会環境報告書の改善に活かしたいと考えています。