

# ステークホルダーとのコミュニケーション

http://www.nichirei.co.jp/corpo/env/env2011/comm/comm\_01.html ホーム > CSRレポート2011 > コミュニケーション

## ■ お客様相談センターの活動

### Ⅰ コミュニケーション能力の向上

(株)ニチレイフーズお客様相談センターは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。2010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。

#### 2010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

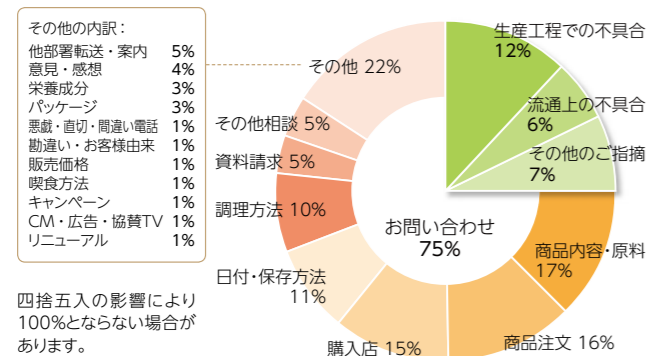
- (1) お客様対応力の強化(対応品質の向上)
- (2) お客様情報の社内共有化と提案活動の推進(製品品質の向上)
- (3) リスクマネジメントの推進(経営品質の向上)
- (4) 全社的CS教育の推進(CSの向上)

\* お客様満足度 (CS) : Customer Satisfaction

### Ⅰ CSアンケート調査

ニチレイフーズお客様相談センターでは、お客様対応の品質向上を目指し、春・秋の年2回、お客様満足度 (CS) アンケート調査を実施しています。商品の不具合等をご指摘いただいたお客様に対し、調査報告とともにアンケート用紙を同封。

#### ■ 2010年度お客様の声の内訳



四捨五入の影響により100%とならない場合があります。

「電話対応時の印象」「調査報告内容への納得度」「受付から報告までのスピード」「今後のご購入意欲」という4項目の5段階評価と、フリーコメント欄で、忌憚のないご評価・ご意見をいただくようお願いしています。

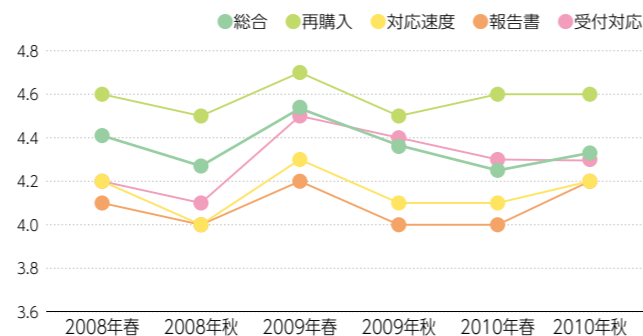
集計結果は、お客様相談センターで対応品質向上に活用されるだけでなく、本社部署長会議で報告されるとともに、イントラネットを通じて社員に配信し、全社で問題意識を共有しています。

2010年度は、過去のアンケート結果をもとに課題を整理し、受付対応の項目では、対応品質ニチレイ・スタンダードを活用した自己評価の実施と個人面談を重視しました。報告書の項目では、ニチレイフーズらしいCS度の高い報告書はどうあるべきなのかを他部門を横断したプロジェクトとして取り組みました。最新のアンケート調査の結果では各項目において改善傾向であるとの評価をお客様からいただくことができました。また今後は、全社的なCS社風の醸成を目指し、旗振り役として取り組んでいきます。



お客様相談センター

#### ■ お客様満足度の評価



## 第三者意見

# ニチレイグループ「CSRレポート2011」を読んで

神戸大学大学院経営学研究科教授  
國部 克彦



### 食の安全・安心を中心に置いた活動

ニチレイグループのCSR活動は、経営トップメッセージでも強調されているように、「食の安全・安心」と「食の安定供給」にあり、報告書全体もこのテーマを中心に構成されています。特に、品質保証を担う「食品安全センター」については、詳細な説明がなされており、説得力があります。グループの方針とそれを支える活動をバランスよく、明確に開示している点は、本報告書の重要な特徴であり、ニチレイグループの活動の真剣さを示すものとして高く評価できます。

### サプライチェーンを通じた取り組み

特集記事では、鶏肉サプライチェーンについて詳しく開示しています。サプライチェーン単位での活動は、CSRの領域でも世界的に強く求められているもので、このような活動と情報開示はその意味でも時宜を得たものといえましょう。今後は、このようなサプライチェーンでの取り組みについて、他の商品についても情報開示を充実されることを期待します。その場合、サプライチェーン管理で共通のCSR面での目標なども検討していただければ、食品産業の一つのモデルケースになると思われます。

### 積極的な環境への取り組み

ニチレイグループは環境保全にも積極的に取り組んでいます。持続可能な資源循環や自然との共生という本業と関連した課題への取り組みに加え、事業プロセスでのCO2削減について、製造(食品工場)、物流、商品のそれぞれの側面で、CO2削減に取り組んでいることは、ニチレイグループの業種の特徴を反映した総合的な取り組みとして評価することができます。環境と密接にかかわる業種だけに、今後もさらに取り組みを進化させることが重要でしょう。

### CSRのKPIの検討を

ニチレイグループはこのような積極的にCSR活動を促進していますが、環境以外の側面では、目標や結果が十分に定量化されていない面もあります。CSRの領域では、環境や社会に関する主要業績指標 (Key Performance Indicator) への関心が国際的に高まってきています。CSR活動を定量的に表現することは簡単なことではありませんが、CSRレポートとして年次で報告する以上、毎年の進捗状況を指標としてとらえることは重要ですので、検討されるべき時期にあると考えます。今後の発展を、心から期待しております。

Web ホームページでは、さらに下記の情報を掲載しております

- ▶ CS研究会の取り組み ▶ 医療従事者向け情報サイトの提供 ▶ 投資家向けIR活動の充実 ▶ 「ニチレイフーズNXフォーラム」の開催
- ▶ 「ニチレイフレッシュこだわりセミナー」の開催 ▶ CSR調達の取り組み ▶ 環境を学ぶ学生・研究者・社会人と生産現場でステークホルダー・ダイアログを開催