

ステークホルダーとのコミュニケーション

http://www.nichirei.co.jp/report/2013/comm/comm_01.html ホーム > CSRレポート2013 > ステークホルダーとのコミュニケーション

ホームページでは、さらに下記の情報を掲載しています

- Web**
- ▶ 医療従事者向けに情報サイトの提供
 - ▶ 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
 - ▶ ロジネット協会全国会定時総会の開催

お客様相談センターの活動

* 品質向上へ向けての取り組み

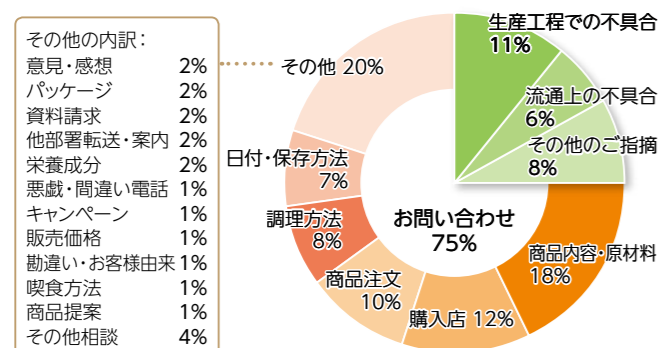
ニチレイフーズお客様相談センターでは、お客様からいただくご意見やご指摘に迅速・適切に対応することで、お客様満足と企業価値の向上を目指しています。2012年度は『品質の向上』を標語に掲げ、以下のような活動に取り組みました。

- お客様対応力の強化(対応品質の向上を目指す)
- ご指摘情報の社内共有化と提案活動(製品品質の向上を目指す)
- リスクマネジメントの実践(経営品質の向上を目指す)
- CSの実践と企業風土の醸成(企業品質の向上を目指す)

* CSアンケート調査

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、お客様満足度(CS)アンケート調査を実施しています。アンケートは商品の不具合等のご指摘をいただいたお客様へ、調査結果の報告書とともにアンケート葉書を同封し、

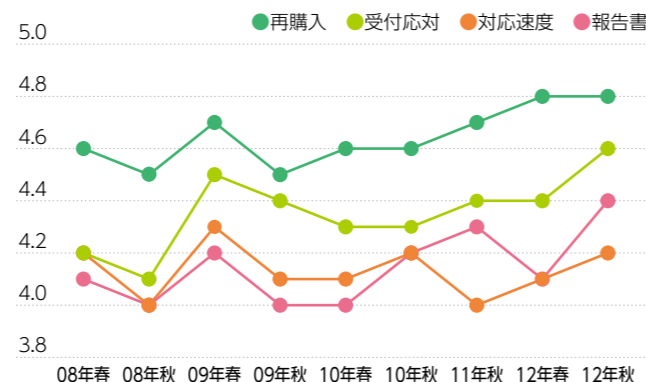
■ 2012年度お客様の声の内訳



返信していただく形をとっています。アンケート内容は「電話対応時の印象(受付対応)」「調査報告書の内容(報告書)」「受付から報告までのスピード(対応速度)」「今後のご購入意欲(再購入)」という4項目の5段階評価と、ご意見を自由に書き込めるフリーコメント欄を設けています。

集計結果はお客様相談センターでの対応品質の向上に活用しており、2012年度は特に「調査報告書の内容」と「受付から報告までのスピード」のレベルアップに取り組みました。「内容」については、専門用語を極力使用せず、お客様の年齢に応じて文字サイズを変えたり、ご指摘の背景にある思いを受け止めることを意識するなど、マニュアル的ではないお客様一人ひとりに向けた報告書の作成を心掛けました。また「スピード」については、調査報告書を急いで発行するというより「調査にかかる日数をあらかじめお客様にお伝えし共有させていただくこと」を試みたところ、一定の評価をいただくことができたようです。今後もCSアンケート調査を継続することでお客様相談センターの業務改善に取り組んでいきます。

■ 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2013」を読んで

CSRへの企業姿勢を明確にした報告書

ニチレイグループのCSRレポートは企業としての姿勢が明確に打ち出されているところに大きな特徴があります。それは、トップメッセージを他社と比較しても、具体的かつ詳細に記載されているところに端的に現れています。特に、今期から新中期経営計画が始まりますので、期待が高まります。

グローバルサプライチェーンへの積極的な展開

今年度の報告書の大きな特徴は、グローバルサプライチェーンに関して、多くのページを割いて説明していることです。中国の食品の安全性については、日本人の多くが心配していることなので、このような詳細な説明は時宜を得た重要なものです。また、環境も社会責任もサプライチェーン単位で追求すべきという国際的な潮流にも合致しています。個別の取り組みの説明が中心ですが、そこにはグローバルサプライチェーンを展開する管理システムにまで踏み込んで説明しているため、安心感が高まると言えます。

今後の課題としては、「環境目標と実績」の重点課題の2として、「持続可能な資源循環の推進」をあげて、このなかでサプライチェーン全体での廃棄物の削減に取り組んでいると説明されていますので、中国でのグローバルサプライチェーンの活動なども、この環境目標と連携させて、全社的に体系的に進めていくことであろうと思います。この領域で、日本の先進モデルを構築していただきたいと強く期待しています。

ダイバーシティ・マネジメントの推進とCS・ESの向上

もう一つの特徴は、ダイバーシティ・マネジメントの推進です。これまでの活動を歴史的に振り返り、取り組み課題を明確にしていることは高く評価できます。また、CS(顧客満足度)やES(従業員満足度)についても、積極的に取り組んでおり、各グループ会社の活動についても詳細に開示されています。これらの活動は欧米でも主要なCSR活動と認められているので、今後はCSRのひとつの目標としてKPI(Key Performance Indicator)化されることも検討されてよいと考えます。さらにこの問題は、顧客や従業員の生の声は何より重要なので、是非ステークホルダーとのコミュニケーションを充実させてほしいと思います。外部有識者も交えてダイアログを開催するだけで、社会に対してオープンな会社というイメージを訴えることができますし、オープンな討議を通じて会社が学ぶべきことも多いので、いろいろな工夫をされるのが大切と考えます。

ニチレイグループのCSR活動の今後一層の発展を心から期待しています。



神戸大学大学院
経営学研究科教授

国部 克彦



(株)ニチレイ
取締役執行役員
CSR本部副本部長

大内山 俊樹

第三者意見を受けて

国部様には2010年度のCSRレポートより率直なご意見をいただいております。まずは厚く御礼申し上げます。今年度の報告書のテーマの一つである、「急激なグローバル化が進む中で、安全な食品をお客様にお届けするために、当社グループがサプライチェーンの中で取り組んでいる活動を知っていただく」という点について、「安心感が高まる」という評価をいただき、心強く思います。ご指摘いただきました課題も踏まえサプライチェーン全体を通じてより高い価値を創造し、報告できるよう努力してまいります。

また、働きがいの向上に関わるパフォーマンスデータについて、開示項目を増やしWebサイトに掲載いたしました。これをきっかけに、KPI化も含め、さらなる改善を進めていきたいと考えています。今後も幅広いステークホルダーの皆さまとの対話を重ねながら、CSR活動の推進に取り組んでまいります。