

## テーマ：消費者に分かりやすい表示および安全・安心への取り組み ～ニッポンハムグループの安全・安心への取り組み～

日時：2018年12月5日(水) 15:50～16:35  
場所：国民生活センター 相模原事業所 IT講習室  
参加者：消費生活相談員等 82名  
主催：独立行政法人国民生活センター

関西支部会員の川口徳子が、事例報告を行いました。

### 1. ニッポンハムグループ概要・事業領域

### 2. 安全審査の取り組み

- ・ニッポンハムグループの品質保証体制
- ・安全を確保するために、【法律】【安全】【品質】に関する項目の様々な視点で、厳重に審査
- ・商品情報総合管理システム(誠実くん3)で正確な原材料情報の取得と法令に適合した間違いのない商品情報を管理する体制を構築

### 3. お客様サービス部の役割

- ・ビジョン・ミッションを共有する、受付状況、12年間の受付状況の推移、「加工食品のなるほど！納得！Q&Aブック」
- ・「聴く」「知る」「活かす」～消費者との対話からの価値の創造～

### 4. お客様視点でのパッケージチェック

- ・お客様視点でのパッケージを作成するためのガイドラインをマニュアル化
  - ①景品表示法・健康増進法等に関わる表示ガイドライン
  - ②調理方法・ご注意

### 5. 商品改善の流れ

- ・商品改善の流れ、改善のPDCAサイクル、事業部との連携、効果検証

### 6. 改善事例

- ・調理方法、開封性、利便性、環境配慮

### 7. ニッポンハムグループの開かれた食品づくりを実現するための「5つの品質方針」

- 「法令の遵守」「品質保証ネットワーク」「客観的評価」「履歴管理」「お客様とのつながり」

