

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

日時：2019年1月22日(火) 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 63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】の視点で厳重に審査
 - ・FT-CCPと品質向上委員会
 - ・商品情報総合管理システム(誠実くん3)
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～ 「奥様重役会」の声を経営に活かす、「日本ハムファミリー会」
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
 - ・改善のPDCAサイクル 関連部署との連携、改善提案のサイクル、事業部での商品改善の流れ
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」

☆いただいた感想のご紹介☆

- ・企業がどのような取組みを行っているのかが分かり、面白く話を聞いた。
- ・安心安全への取組み、今後も続けてください。
- ・どんな風に消費者の声をくみ上げているのかが良くわかった。
- ・CSの取組みがすばらしい。
- ・分かりやすい表示にむけて、企業独自の様々な取組みや改善点について知りました。