



お客様とともに

私たちは、世界のお客様の信頼に応える安全・安心な商品・サービスと有益な情報を提供し、ココロとカラダの健康に貢献します

安全で確かな品質の商品をお届けするため、商品の設計から製造、販売など、商品がお客様の手に渡るまで、全てのステージにおける品質保証体制を構築しています。また、世界的な品質保証システムであるFSSC22000認証を取得しています。さらに、より良い商品・サービスを提供するために、お客様の声を関連部門で共有し、改善・改良に繋げています。

品質マネジメント

食品安全方針

私たちは、お客様の安全・安心を最優先にして、すべての製品とサービスを提供します。

1. 私たちは、お客様の健康に直接関わる食品を扱っています。食品に関連するすべての法規を遵守します。
2. 食品安全方針を達成するために食品安全目標を設定し、その達成状況に応じた目標の見直しを行います。
3. 製品の安全性確保のため、計画、実行、チェックの機能が有効に働く体制・運用方法を絶えず追求します。また、その技術開発にも取り組みます。
4. お客様のお申し出には、迅速に、かつ誠意をもって対応します。
5. 製品の安全性に問題が生じた場合、原因追求・再発防止策を徹底して行います。
6. 世界標準に対応する品質保証レベルの向上を図ります。

以上の項目をGlicoグループ従業員が理解し、実行します。
2003年10月

Glicoグループの品質改善の取り組み

製造会社ごとに内部監査チームを設置し、製品や製造環境による品質リスクの要因を抽出し、改善に繋げています。

Glicoグループの品質保証

Glicoグループは、「お客様の安全・安心を最優先にして、すべての製品とサービスを提供」することを食品安全方針に掲げ、品質保証への取り組みを展開しています。その骨格をなすのが、食品安全方針を頂点にグループ各社の基準へと末広がり体系づけられる品質文書です。

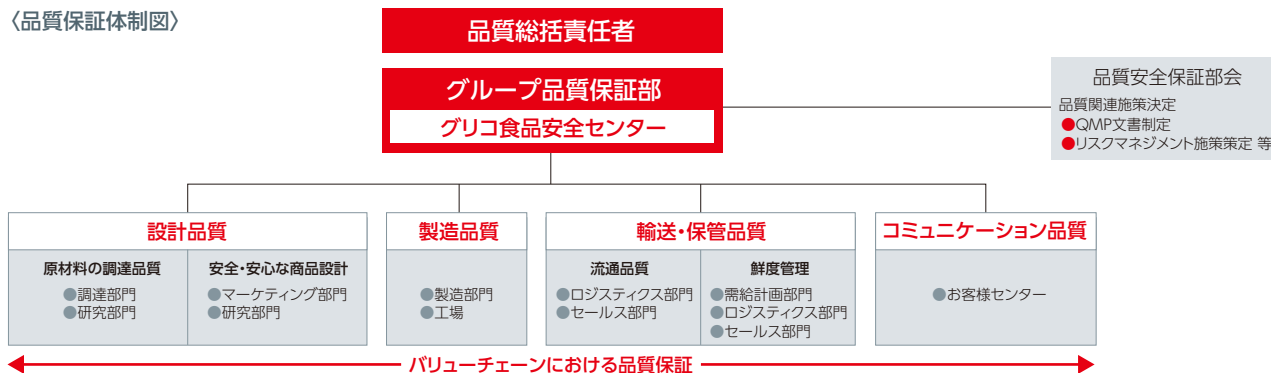
江崎グリコでは、品質保証に関わる全てを監督する品質総括責任者を置き、バリューチェーンに渡って、QMP (Quality Management Practice) 文書に定めた基準に基づく品質マネジメント活動を継続することで、品質保証を徹底しています。

〈品質文書体系〉

品質管理を徹底するため、方針→規格要求事項→グループ共通基準→グループ各社基準とブレイクダウンする形で品質保証に関わるあらゆる事項を明文化。全ての現場でこれらに則った活動を展開し、その過程と結果を記録しています。



〈品質保証体制図〉



FSSC22000に基づく食品安全マネジメント

FSSC22000(食品安全マネジメントシステムの国際規格、GFSI承認)認証を国内外21の製造会社において取得しています。

〈主なマネジメントの内容〉

- ①QMP文書に基づく品質管理
- ②監査
- ③品質向上のための啓発

品質向上のための啓発活動

グループ品質保証部が中心となって、入社時研修や、部門別研修、役職別研修を開催し、品質に対する知識・意識向上とマネジメント定着を図っています。



品質集合研修



品質教育

また、「失敗から学ぶ資料室」を開設し、過去の商品回収事例等から得た教訓を学ぶ場としています。



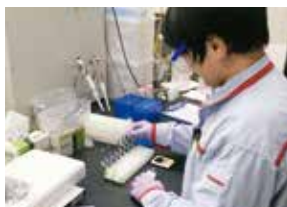
失敗から学ぶ資料室

設計品質

原材料の選定

トータルな品質保証システムについて精査し、基準に合致した品質を確保できる取引先を選定。事前に原料の詳細を記述し安全性を保証する「原料納入規格書」を入手して、法例に合致していることを確認するなど、安全な原材料の供給が受けられる体制を整備しています。

また、グリコ食品安全センターにおいて、残留農薬、遺伝子組み換え作物、アレルギー物質等のチェック体制も整備されています。



アレルギー検査



安全性分析

安全・安心な商品設計

企画・設計段階で設計品質レビューを行い、商品特性によって異なる安全・安心へのニーズに応じて品質を高く維持する活動を展開し、QMP文書に定めた基準を満たしたものが製造段階へと進みます。

原材料やキャンペーン等の表示が法令に合致していることを詳細にチェックするとともに、お客様にとってわかりやすい親切な設計となるよう十分な注意を払っています。

● 品質の検査

加速試験など市場保存性を中心とする設計品質のチェックを実施しています。

製造段階においても、出荷前に設計品質どおりに製造されていることを確認しています。

〈設計品質チェック項目例〉

- 風味・食感
- 微生物
- 水分値・水分活性
- 外観
- 油脂の酸化(光・酸素)
- 輸送強度 等
- 温度耐性(溶け・ブルーム)



微生物検査



官能評価

● 防災時にも役立つ長期保存食品の開発



ビスコ保存缶



常備用カレー職人



アイクレオ赤ちゃんミルク



製造品質

原材料調達・納入

製造会社単位でFSSC22000に基づき定めた食品安全マニュアルを順守。原材料受け入れ時には、温度、表示、外観等を厳重に確認。さらに、使用直前にも全ての原材料を確認のうえ、使用します。

原材料にはバーコード付与等を行いながら、使用履歴を追跡できる仕組みを構築しています。



残留農薬分析



原材料受け入れ時の確認・記録

製造施設・設備管理

品質基準に則り、衛生、温度、湿度、入数過不足、包装・印刷不良等の管理や異物混入防止等に努めています。生産設備に起因する品質トラブルの防止のため「機械設計基準書」を設け、設備導入時に基準に合致していることを入念にチェックしています。

輸送・保管品質

輸送品質

物流事業者とともに、トレーサビリティの確保、トラブル改善、フードディフェンス等に取り組み、商品の保護に努めています。

保管品質

保管中も同様の手法で商品の保護に努めるとともに、適切な在庫管理により、基準適合商品だけを市場に出荷しています。

販売品質

販売品質管理

お客様に規格通りの商品をお届けするため、販売店と協力して、適切な保管・取り扱いを行っています。

自動販売機の品質管理

セブティーンアイスの自動販売機においても、商品そのものの管理はもちろんのこと、清潔な自動販売機の維持のため、卸店と協働でクリーンアップに取り組んでいます。

また、商品の見やすさや、ボタンの押しやすさを改良した性能の高い自動販売機の導入も推進しています。

コミュニケーション品質

お客様視点の課題解決

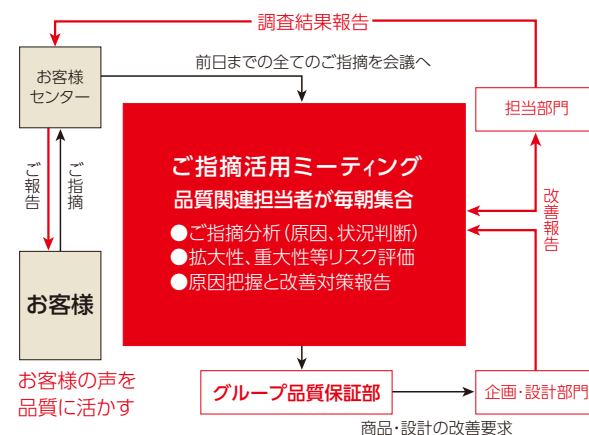
乳児用ミルクをはじめ、乳幼児や児童も対象としたさまざまな商品を販売しています。このため、品質に対するお客様の要求はハイレベルです。お客様センターでは、お客様に寄り添い共感して、困りごとを全力で解決することを何よりも大切にしています。

● お客様センター

年間約5万件の電話、メール、手紙でのお申し出をいただいています。ご相談には、迅速、丁寧、かつ誠意をもって対応し、正確な情報を提供しています。

● ご指摘活用ミーティング

毎朝、品質保証部門、製造部門等の品質関係担当者が集まり、前日にお客様センターに寄せられたご指摘を精査しています。精査した内容は、製造会社、企画部門、研究部門にフィードバックし、迅速な対応を行っています。



お客様対応品質の向上

JIS Q 10002:2005 (品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針)への自己適合宣言を行い、お客様対応品質の向上のため日々改善を重ねています。また、電話対応の研修を実施するとともに、乳幼児へのミルクの飲ませ方、加工食品の調理方法、スポーツサプリメントの摂取方法等多岐にわたるお問い合わせに備え、多様な知識の習得にも努めています。

〈知識向上のためにコミュニケーターが所有する資格例〉

- 消費生活アドバイザー
- 栄養士
- 食品表示検定(中級)
- 子育てアドバイザー
- 電話応対技能検定(3級)
- NR・サプリメントアドバイザー

● お客様センター体験研修

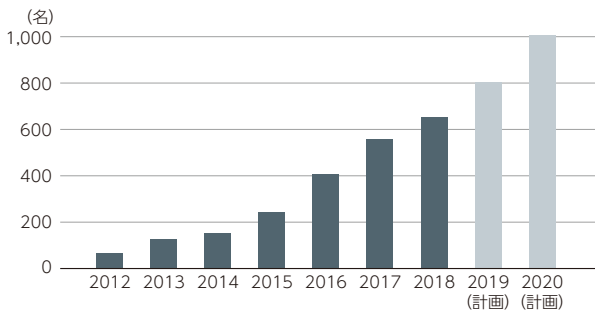
従業員に、「お客様と話して「心が動く・感じる」時」を提供し、お客様志向を醸成する活動を展開しています。オペレーターとしてお客様のお申し出に対応する「お客様センター体験研修」もそのひとつです。実際に受け応えることで、真にお客様の気持

ちに寄り添うことの大切さを体感し、お客様視点で品質を考える意識の向上に努めています。2018年度までの受講者総数は680名。今後、受講者を増やしていく計画です。



お客様センター
体験研修
(受電研修)

〈お客様センター体験受講者数推移〉(累計)



● 会員サイト「グリコクラブ」ファンミーティング

お客様と直接触れ合う機会が少ない製造部門等の従業員が、「グリコクラブ」会員対象のファンミーティングに参加することにより、「お客様と話して「心が動く・感じる」時」を創出しています。

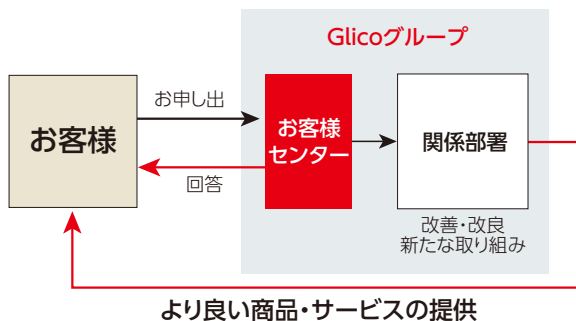


「グリコクラブ」
ファンミーティング

● 商品・サービスの改善・改良

お客様からいただいたお申し出を社内でも共有し、商品・サービスの改善に活かしています。お客様の声がかきかけとなって新たな取り組みが生まれています。

〈お客様の声の活用〉



● お客様の声を活かした改善

お客様からいただいたお申し出を活かして商品を改善した事例の一部を、江崎グリコのホームページ(<https://www.glico.com/jp/customer/product/>)に掲載しています。素早い対応により商品を改善できたケースでは喜びのお声を返してくださるお客様もあり、実りあるコミュニケーションが、担当者の大きな励みともなっています。

〈事例〉セブンスターアイス



「乳アレルギーで自動販売機のアイスが食べられない」という声にお応えし、アレルギー物質を含まない新商品を開発した事例。

〈事例〉プレミアム熟カレー



「パッケージを捨ててトレイだけで保存すると賞味期限がわからない」という声にお応えし、1皿ずつのトレイに賞味期限印字を開始した事例。

■ 情報提供品質の向上

商品に関する情報をお伝えするために最も確かな媒体である商品パッケージの表示を、できるだけわかりやすいものとするに努めています。商品開発時に十分な検討を行うことはもちろん、発売後も常にお客様の声に耳を傾け、迅速に改善を図っています。

● わかりやすい商品表示

法令や業界基準に加え社内でも基準を設けて、お客様の立場にたった安心、適切でわかりやすい表示に努めています。