

# 消費者志向経営自主宣言 フィードバック（2018-2019）

# 「消費者志向経営自主宣言」

- ①経営トップのコミットメント
- ②コーポレートガバナンスの確保
- ③企業風土や従業員の意識の醸成
- ④事業関連部門と品質保証部門、

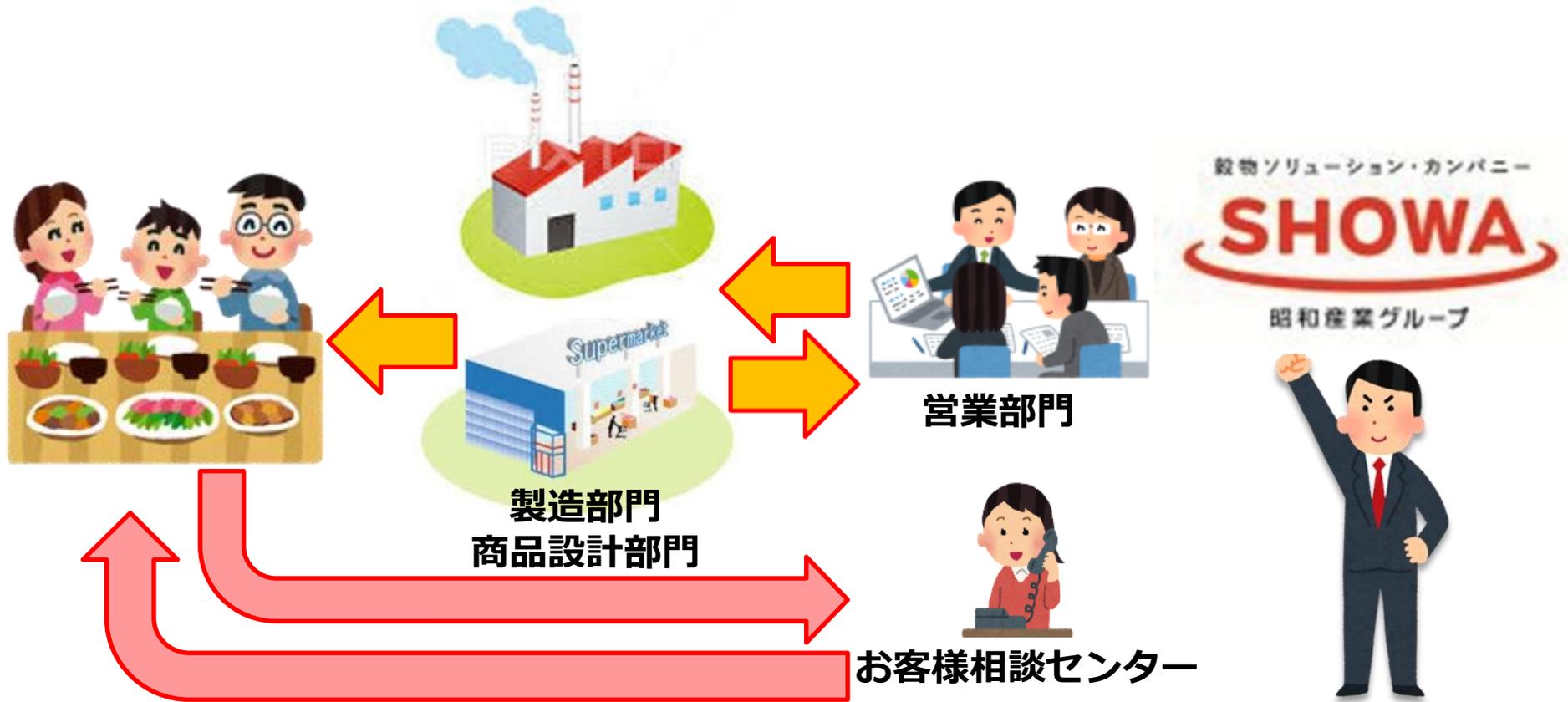
お客様・顧客対応部門及び法務部門等の有機的連携

- ⑤お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換
- ⑥お客様・社会の要望を踏まえた改善・開発

※赤字の部分について活動を報告



### ③企業風土や従業員の意識の醸成



- ・ Face to Faceの情報・意見交換
- ・ 課題解決に向けた情報共有の促進
- ・ お客様起点の行動の浸透へ

## ③企業風土や従業員の意識の醸成

### 「宣言」の周知

- CSR委員会
- 社内報「昭産だより」特集
- グループ会社説明 - 具体的改善事例紹介 -
- 階層別集合研修（新入社員、30歳、40歳、50歳）

## ③企業風土や従業員の意識の醸成

### 「宣言」の周知

- CSR活動
  - 食育活動・SHOWAマイスター（天ぷら）制度・SDGs
- お客様の声だより（毎月発行）
- 各種専門家 招聘勉強会開催
  - 2019.4 某日用品メーカーによるお客様の声を活かした経営について
  - 2019.10 某冷凍食品メーカーのCSRについて

# ⑤お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換

## ホームページの見直し





旧バージョン  
~2018.5.13

## 課題

① 「お問い合わせ」  
小さく、最も下にあるため、  
わかりにくい

② 代表電話に、込み入った  
電話がときどき入ることが  
あった



## お問い合わせ

### お問い合わせの前に

お客様から寄せられた家庭用商品に関するよくあるご質問を掲載しています。お問い合わせの前に是非ご覧ください。

[よくあるご質問はこちら](#)

### お問い合わせ窓口

#### 昭和産業(株)の商品・サービスなどについて

2

#### お電話でのお問い合わせ

☎ 0120-325-706

受付時間 平日 午前9時～午後5時(土日祝日を除く)

※なお、お客様からいただいたお電話は、お申し出内容を正確にうけたまわるため、録音させていただいております。また、同様の理由にてお客様に電話番号の通知をお断りしております。取得いたしました個人情報は、お問い合わせ対応のために使用させていただきます。適切に管理いたします。その他、個人情報の取り扱いにつきましては、[個人情報保護方針](#)にてご確認ください。

#### メールでのお問い合わせ

[入力フォームへ](#)

#### お手紙でのお問い合わせ

〒101-8521  
東京都千代田区内神田2-2-1(鎌倉河岸ビル)  
昭和産業(株) お客様相談センター 宛

#### メールでのお問い合わせ

[入力フォームへ](#)

#### 昭和産業(株)・IRについて

担当窓口  
 昭和産業(株) 経営企画部  
 コーポレート・コミュニケーション室

#### 個人情報の取り扱いについて

担当窓口  
 昭和産業(株) お客様相談センター

#### メールでのお問い合わせ

[入力フォームへ](#)

**① お問い合わせを大きく上部に配置**  
**② 問合せ先の一元管理**

現在  
2018.5.14 ~

## ⑤お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換

### [食育活動]

#### 京葉ガス&昭和産業 親子天ぷら料理教室



年3回開催 40名（親子20組）

※「楽しく美味しい天ぷらが揚げられた」とのコメントあり

## ⑤お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換



いづも健康市民大学  
天ぷら講座



学芸大付属中学校  
職業体験



上尾市立東中学校  
気候変動と食の関係

## ⑤お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換 (グループ会社)



PTA親子参加型うどん講習会  
(木田製粉)



小学生社会科見学  
(タワーベーカリー)



出前授業  
(敷島スターチ・内外製粉)

⑤お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換  
「SHOWAマイスター(天ぷら)」制度(全社員参加)

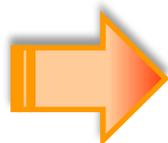


**社長も  
参加!**

## ⑥お客様・社会の要望を踏まえた改善・開発

### 油脂製品（ハンディボトル）

「開封時、指先がひっかかる」とのお客様の声  
油のキャップシュリンクのノブカット



※「ケガ」をすると  
災害になって  
しまう!!



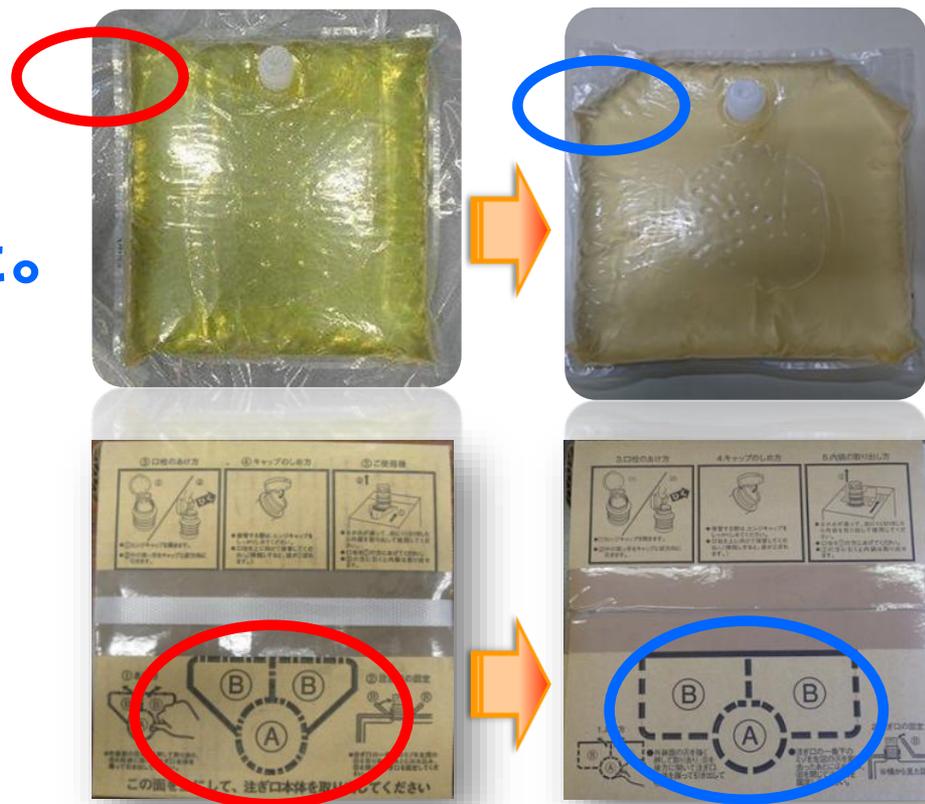
※キャノーラ油（1000g・1200g・1500g）、サラダ油（1000g・1200g・1500g）

**6 アイテム対象**

# ⑥お客様・社会の要望を踏まえた改善・開発 (業務用商品)

## 油バッグインボックス

- ・ 内袋ポリの角シールを斜めにすることで残液を減らした。
- ・ 段ボールのキャップ取出口の開口を大きくして、より取り出しやすくした。

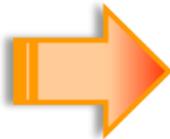


## ⑥お客様・社会の要望を踏まえた改善・開発

### 油脂製品（ペットボトル）

「油を注ぐ際に、キャップが閉まって、  
油で手が汚れる。扱いづらい。」

ボトルを傾けてもキャップが勝手に閉まらない  
ように形状を見直し （2018.4）



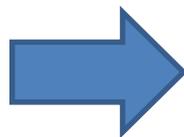
※オレインリッチ（300g・600g）、エクストラバージンオリーブオイル（300g・600g）、ヘルシー  
プレミア（300g、400g、600g、1000g）、べに花油（300g・400g）、キャノーラ油（300g、  
400g） 12 アイテム対象

# ⑥お客様・社会の要望を踏まえた改善・開発 (業務用商品)

## 糖質 (缶製品)

「ラベルの色が近く、間違いやすい」

ラベルの色使いを変更、視認性改善



## ⑥お客様・社会の要望を踏まえた改善・開発

### ホームページに情報を公開

「腎臓に障害を持つ方からのご要望にお応え」

リン、カリウム含量をコーポレートサイトに公開

(2018.5～)



栄養成分 100gあたり

リン	150mg
カリウム	110mg

※参考例として分析

# ⑥お客様・社会の要望を踏まえた改善・開発

(サービスの改善)

本社ビルにプレゼンルーム・テストキッチンを設置



営業部門：

調理を通じたお客様とのコミュニケーションの場として活用

# グループ企業の活動

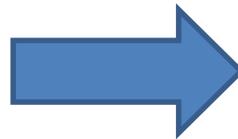
# 奥本製粉

「食パンミックスにドライイーストが入っていない」とのお問い合わせが複数あった。

※ 別途購入が必要な事は記載しているがわかりにくかった。

⇒ (リニューアル時)

- 「ドライイーストは別途用意する必要がある」ことを記載
- 「手ごねでもできる」ことをアピール、「手ごねレシピ」表示追記
- 焼きたてを食べれない場合を考え、「冷凍保存方法」を追記



# 木田製粉

業務用小麦粉製品の口封は、熱をかけて行う方法のため、溶けた糊が袋の外側に広がっているという申し出があった。

⇒ 糊がはみ出さないように装置を工夫し改善した



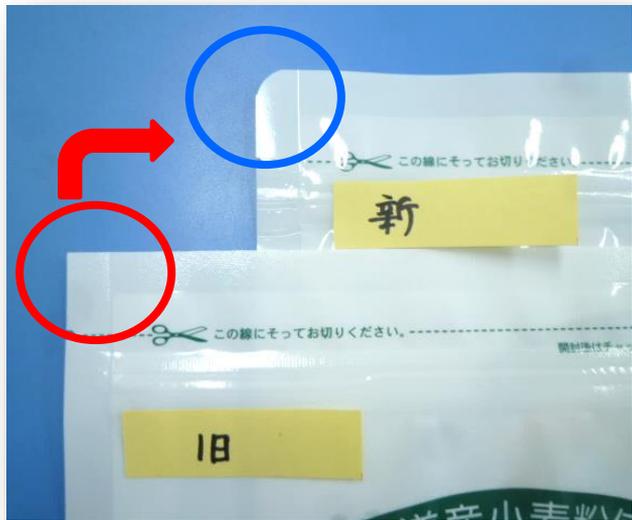
糊付け範囲  
を変更

# 木田製粉

箱詰品に切り傷的な亀裂が入るケースが発生

四つ角が鋭利なためと判明した。

⇒ 角を丸め加工することで 見た目のかわいらしさもUP!!



# 昭和冷凍食品

ヒトとコトと 高品質に携わる人と想い、伝えます。

気持ちつながる | おいしくなあれ | 便利なものたち | からだに気づかい | 生産者の情熱 | 地域が元気に | 記事一覧 | ヒトとコトとは



「きらさらステップ」におやつがあったらいいな | あやつて野菜が摂れたらうれしい

国産素材にこだわった  
ほうれん草入りのプチホットケーキ。  
お出かけに持っていける、  
ちょうどいいおやつ、ほしかったの。

co-op deli



国産原料にこだわった乳幼児のための  
麦茶&りんごジュース



野菜も摂れちゃう、  
国産素材にこだわったおやつ

商品の開発を依頼したのは、新潟県にある昭和冷凍食品株式会社(以下、昭和冷凍食品)です。小麦粉や植物油を扱う昭和産業のグループ会社で、パンケーキやたこ焼きなどの小麦粉製品を中心に開発・製造を手がけています。今回の「CO-OP北海道産小麦のふんわりプチホットケーキ 国産ほうれん草入り」は、ここで製造されている「プチケーキ」がベースになっています。もともと市販されている「プチケーキ」をきらさらステップ商品の仕様に合わせて、さまざまな点を見直していました。まずこだわったのは、原材料を国産のものにすること。「子どもに安心して食べさせたいというママ、パパの気持ちに寄り添うと、すべて国産原材料にしたい」と思いました」と話すのは、昭和冷凍食品の開発部冷凍食品開発室に所属する小山良子さんです。ご自身も小学生のお子さんを持つ母親として、子どもを思う親の気持ちになって開発に取り組んだといいます。

## CO-OP組合員モニターの声を活かした商品開発



昭和冷凍食品株式会社 開発部 冷凍食品開発室所属 小山良子さん

出典元：コープデリ「ヒトとコトと」より

# まとめ

## ③企業風土や従業員の意識の醸成

会議・社内報・イントラネット等の活用による  
コミュニケーションの活発化

## ⑤お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換

コーポレートサイト・問合せ窓口の改善

## ⑥お客様・社会の要望を踏まえた改善・開発

お客様の声を活かした商品・サービスの改善