

地域社会との共存・共栄・調和



食品安全品質方針

お客様と不二家の信頼関係は、商品のおいしさと同時に、安全な品質の上に成り立っていると考えます。商品のおいしさを追求するとともに、お客様に安心してお召し上がりいただける商品を提供する努力を、企業活動の最優先課題として取り組んでいます。

不二家 食品安全品質方針

- (1) 当社はお客様に満足いただける、安全で品質のよい商品とサービスを提供します。
- (2) 関連法規を守り、安全・安心な食品安全マネジメントシステムを確立し、運用します。
- (3) 食品安全マネジメントシステムの有効性を担保するため、継続的な改善を行います。
- (4) 食品安全教育を徹底し、食品安全意識の向上及び食品事故の発生防止に努めます。
- (5) 風通しのよい企業風土を作り、社内及び外部関係者との積極的なコミュニケーションを図ります。

食品安全品質方針の達成のため、各部門の目標を設定し、レビューするとともに、全体に周知徹底します。

2019年3月26日

株式会社 不二家 代表取締役社長 河村 宣行

品質保証システム

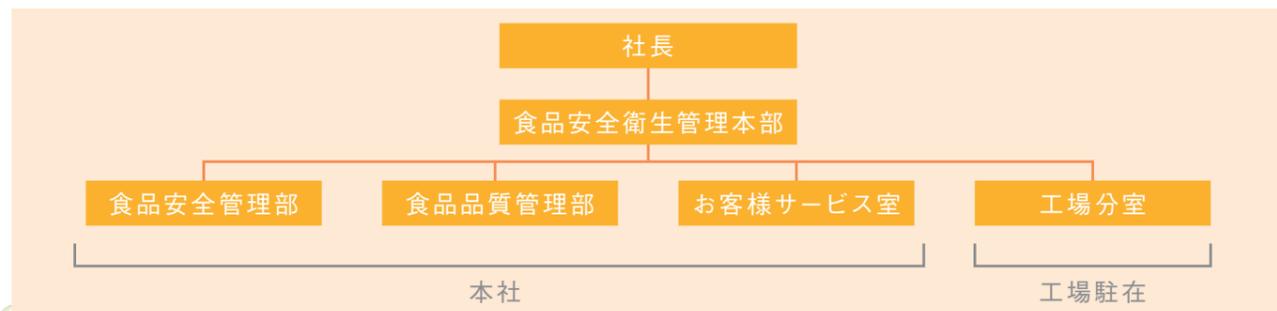
品質保証体制

不二家は、社長直轄の組織である食品安全衛生管理本部を中心に、常にお客様の視点に立ち、さらなる満足をご提供するため、食品安全品質方針に基づき全ての部門において安全・安心な商品作りに取り組んでいます。

食品安全衛生管理本部は、従業員に対し食品衛生に関する正しい情報や手法を提供することによって、お客様に満足していただける安全な商品をお届けすることを使命としています。

「食品安全管理部」「食品品質管理部」「お客様サービス室」の3部門体制のもと、組織強化を図っており、また、各工場に食品安全衛生管理本部の組織として分室を設置し、業務の独立性を高め、チェック機能を強化しています。

●食品安全衛生管理本部組織図



◆食品安全マネジメントシステム及びHACCPの取り組み

食品安全管理体制のさらなる強化を目的として、製造工場を中心に第三者機関による食品安全の認証であるISO22000、FSSC22000及びJFS-B規格を取得しています。洋菓子店舗とレストランでは「HACCPの考え方に基づいた衛生管理計画」を遵守し、日々徹底した衛生管理を行っています。

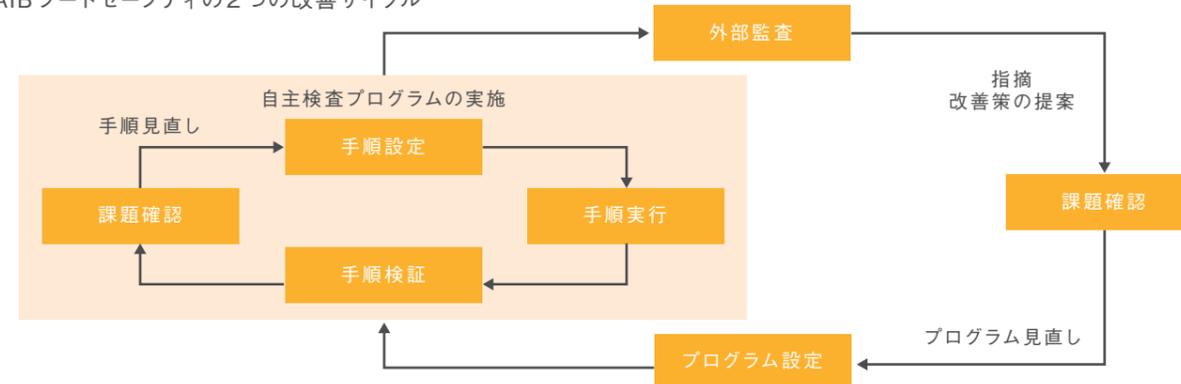
今後も、食品安全マネジメントシステム及びHACCPの活動を軸に、お客様に安全・安心な商品をお届けできるよう努めていきます。

◆AIBフードセーフティの取り組み

2007年2月よりAIBフードセーフティの取り組みを開始し、現在では洋菓子製造6工場、菓子製造3工場のすべての工場及びレストラン店舗にまで取り組みを拡大しています。AIBフードセーフティとは原材料の入荷から製品出荷までの安全性を確保するために100項目以上の要求事項が記載された「AIB国際検査統合基準」に則って、食品安全衛生管理を有効に機能させるために行う活動です。

AIBフードセーフティには、毎月実施される自主検査による改善サイクルと、外部監査員からの指摘に対する改善サイクルの2つのサイクルがあることが特徴です。この2つのサイクルを回すことで継続的改善を実施し、より高レベルな食品安全衛生管理の実現に向けて取り組みを継続しています。

●AIBフードセーフティの2つの改善サイクル



◆サプライチェーンの品質保証

商品・サービスを安心してお客様にご利用いただくために、食品安全及び品質上のリスクを最小限に抑えるべく、サプライチェーン全体で品質保証の継続的改善に取り組んでいます。

●不二家サプライチェーンプロセス図



設計開発(プロセス) 事例-商品のパッケージ表示-

食品表示法や景品表示法等の法令遵守を前提として、お客様に見やすくわかりやすく、誤認を与えない表示の作成を心がけています。具体的には、多くの人の「目」でチェックすることにより、間違いや誤認を防ぐ体制を設けています。

商品のパッケージ表示の作成においては、消費者庁や各業界団体に問い合わせをすることもあり、社外の「目」も入れてチェックします。できあがったパッケージデザインは、他部署にも回覧し複数部署の「目」でチェックします。新商品はパッケージデザインや品質等について、製造部門のチェック後に本社部門の「目」でもチェックします。1つの担当部署で完結させず、表示作成～商品の完成までを全社で共有する取り組みを行っています。

調達(プロセス)事例-トレーサビリティの確保-

購入した原材料は、ロットごとに適切に管理し、いつ・どこで・どの製品に使用したかわかるよう厳格にトレーサビリティの確保に努めています。サプライヤーとは、「調査チェック表」に基づき、手順・異物混入対策・工程管理など定期的に評価や品質監査を実施しており、サプライヤーとの連携を強化し、継続的な品質向上を推進しています。

また、新規サプライヤーを選定する際は、書類審査・現物確認・工場監査等を行うことで品質確保に取り組んでいます。

製造(プロセス)事例-継続的改善活動-

自社製造工場に加えてグループ会社製造工場及び製造委託工場についても現地監査を定期的に行い、食品安全及び品質上のリスク要因を抽出し、改善活動に繋げています。監査実施者を本社部門に限定せず、工場部門にも広げることで幅広い視点で製造工場を確認してリスクの抽出を行っています。

お客様の声

◆お客様のお問い合わせ窓口

お客様からのお問い合わせやご意見等の窓口として、「お客様サービス室」を設置運営し、土日や祝日も含む朝9時から午後5時までお電話でお問い合わせ等をお受けしています。ウェブサイトのお問い合わせフォームからのお問い合わせについては、メールで返信をさし上げる場合もあります。

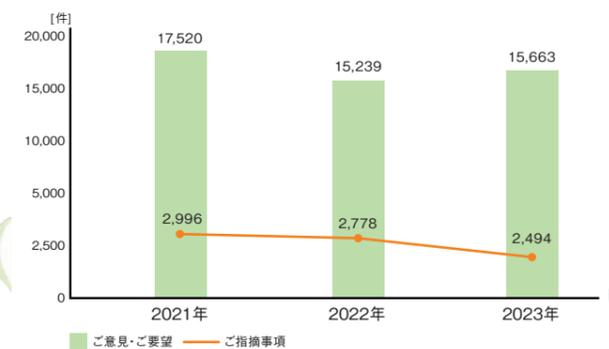
◆お客様からいただいた声

2023年1月から12月までの1年間に、お客様から15,663件のお問い合わせやご意見をいただきました(販売店様等からのご連絡案件も含む)。その内訳は13,169件(84.1%)がお問い合わせ・ご意見であり、2,494件(15.9%)がご指摘事項(クレーム)でした。

お問い合わせ・ご意見のうち60.1%が商品内容や商品の販売店、洋菓子店舗やレストランの営業についてのお問い合わせで、それ以外は不二家や商品へのご意見(7.1%)、キャンペーンについて(5.9%)、商品の特性(5.8%)、アレルギー情報など商品の安全性(4.6%)、その他(16.5%)でした。

商品の情報や特性(栄養成分、原材料など)については不二家ウェブサイトの商品ページに掲載することで、お客様が必要とする情報にアクセスしやすいよう努めています(洋菓子やレストランメニュー等一部商品を除く)。

●過去3年間にお客様からいただいた声

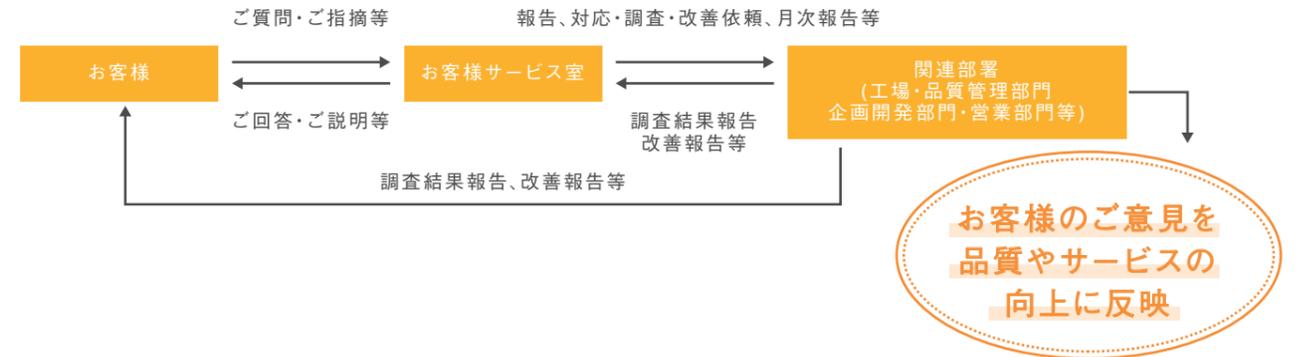


●2023年のお問い合わせ・ご意見の内訳

	件数(%)
商品・営業サービスについての一般質問	7,913件(60.1%)
不二家や商品へのご意見	935件(7.1%)
キャンペーンについて	776件(5.9%)
商品の特性	767件(5.8%)
商品の安全性	600件(4.6%)
その他	2,178件(16.5%)

◆お客様の声を活かす仕組み

お客様サービス室宛にいただいたお客様のご意見等は、翌日までに社内の関係部署に全件速報として報告しています。また、品質やサービス等に関するご指摘事項(クレーム)等については工場や営業部門等関連部署に即時報告するとともに、調査を行い、品質やサービスの向上に役立てています。ご指摘事項については、月次や半期、通年等でデータを社内共有することで、中長期での品質やサービスの向上に役立てています。



◆お客様の声を商品やサービスに活かして

お客様からいただいたご意見について、関連部署に共有し、対応可能な内容については商品やサービスの向上に反映させています。

過去の反映事例

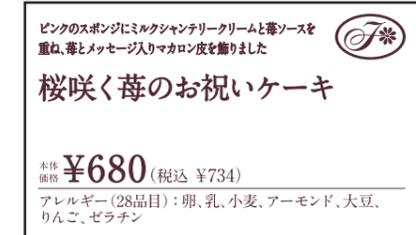
お客様からのご意見

りんごのアレルギーがあるのですが、ケーキを買う時にアレルギー表示を分かりやすくしてほしいです。



対応

不二家洋菓子店、不二家レストランでは、特定原材料7品目(卵、乳、小麦、落花生、そば、えび、かに)を店舗で使用しているケーキのプライスカードに表示していました。2023年9月以降は特定原材料に加え、りんごを含む特定原材料に準ずるもの21品目を加えた合計28品目について、ケーキのプライスカードにわかりやすく記載しています。



プライスカード例



◆お客様への情報発信

不二家ウェブサイトでは商品情報、店舗情報など、お客様が必要とされる情報を積極的に発信しています。お客様に安全な商品をお届けするための「不二家の取り組み」や、お客様から多く寄せられる質問を回答とともに掲載する「お客様窓口」など、コンテンツを充実させ、積極的な情報発信を行っています。

今後も最新の情報をお客様にお届けできるよう努めていきます。

●お客様窓口ページ



不二家食品安全の日教育

2007年1月に期限切れ原料使用に端を発した一連の問題が起きたことから、毎年1月11日を「不二家食品安全の日」と定め教育を実施しています。この日は、過去の歴史と向き合い、「二度と起こしてはいけない」という思いを従業員一人ひとりが再認識し、決意を新たにします。この17年で社員の平均年齢は大きく若返り、一連の問題を経験していない社員が多くなりました。これからもさらに増えていく中で、「この問題を風化させないために、自分は今何をすべきか考える」ことを目的とした「教育」を行なっています。「不二家食品安全の日」の教育は、生産工場を中心にオンラインで実施し、リアルタイムで参加できなかった従業員に対しても動画配信にて実施しています。

◆教育内容

問題点と改善策	行政から指摘された問題点と改善策、ルールを守ることの重要性
2007年当時の体験談	2011年に作られた冊子「後輩たちに語り継ぐ体験談集」から当時のリアルな体験談を執筆した本人にインタビューして紹介
現在の取り組み事例	現在の食品安全に対する取り組みとしてアレルギー管理体制を紹介

この教育を通し、今自分の立場ですべきことを考え、回答する形式で実施しました。当時の事実を客観的に把握し、実際対応に当たった従業員の話を聞くことによって、経験していない従業員もより現実的に捉えることが出来ると考えています。

一連の問題は「工場で起こったこと」が起点となっていますが、「どこでも起こり得るリスクを持っている」と認識し、工場・営業・店舗・本部の垣根を越えた相互理解のもと、従業員一同「食の安全」への取り組みをさらに強化、継承していきます。



▲河村社長の講話

◆受講者の声

(菓子商品開発部 管理職)

管理職として部下にルールを守らせることと、なぜそのルールが出来たか、ルールを守らないとどうなるかということをよく話をして伝えていきたいと思っています。

VOICE

(洋菓子広域営業部 一般職)

社会の信頼を得るためにも法律を遵守し、ルールを学び勉強し続けなければならないと感じた。今でも2007年のことを覚えているお客様もたくさんいらっしゃると思うので、日々の製品作りや活動において誠意をもって働いていきたい。

VOICE

(菓子工場 一般職)

不二家の商品を自信を持っておすすめできるよう、一緒に仕事をしている仲間とルールを守り製品を作り続けていきたいと思っています。

VOICE

(フードサービス部 管理職)

当時、お客様からのお叱りを毎日のように受け、レストラン営業も困難な状況でした。決してこの事案を風化させないためにも、部下を含め、語り継ぎ、これからも日々の業務に邁進していきたいと思っています。

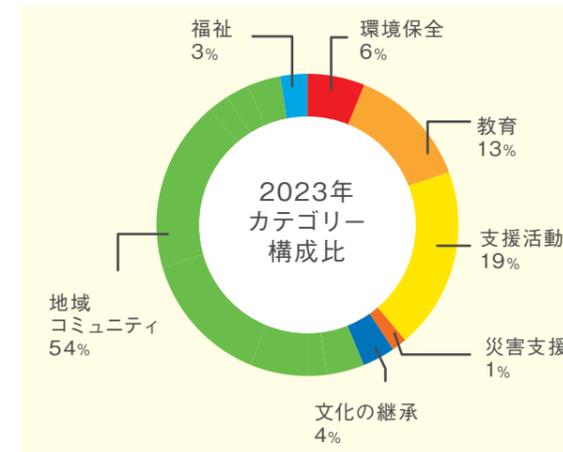
VOICE

社会貢献活動

◆考え方と活動実績

不二家を象徴する「ペコちゃん」や洋菓子店舗、レストラン、お菓子など、お客様に身近な企業としての優位性を最大限に活かしながら、地域社会との共栄・共存・調和を進めることが、持続的な企業の発展には重要であると考えています。

「不二家の価値観」や「サステナビリティ方針」に則った活動を推進し、不二家ならではのCSR活動に繋がっていくことで、社会から信用される企業を目指しています。地域社会との交流や啓発活動への協力、子ども達への支援活動に注力し、2023年は全社として141件のCSR活動に取り組みました。



◆活動事例

ペコちゃんが行く!不二家キャラバン隊

ペコちゃんがキャラバンカーに乗って幼稚園を訪問し、ダンスやクイズを行い子どもたちと触れ合うイベント「ペコちゃん行く!不二家キャラバン隊」が、約3年ぶりに再開されました。

2023年は東京都と埼玉県にある5施設、延べ568人の子ども達のもとを訪問し交流を図りました。“ペコちゃん”が、子ども達の思い出を彩る一つになれるようなイベントとして、今後も活動していきます。



ペコちゃんキッズアカデミー

2023年10月、15組17名の子どもたちとその保護者の方にご参加いただき、約4年ぶりに対面での「ペコちゃんキッズアカデミー」を開催しました。第11回となる今回は、不二家やミルクの製造工程を学ぶ「不二家の工場をのぞいてみよう」と、パッケージを活用した「お菓子かばんづくり」のプログラムを行いました。“食”を学び、家族や友人とたくさんの笑顔が生まれるイベントとして今後も活動していきます。



協力:東京都文京区「ワークスペースさきちゃんち」

元町ハロウィンフェスタ2023

2023年10月、不二家創業の地でもある横浜・元町にて「元町ハロウィンフェスタ2023」が開催されました。このイベントは「ありがとうの気持ちを伝える大切さ」を子ども達に体験してもらうことを目的の1つとして開催され、お菓子と子ども達を「ありがとう」の言葉で繋ぐ活動趣旨に賛同し、2007年から参加しています。当日は、仮装したペコちゃん、ポコちゃんが登場し、多くのお子様ご家族と交流を図りました。

