

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。

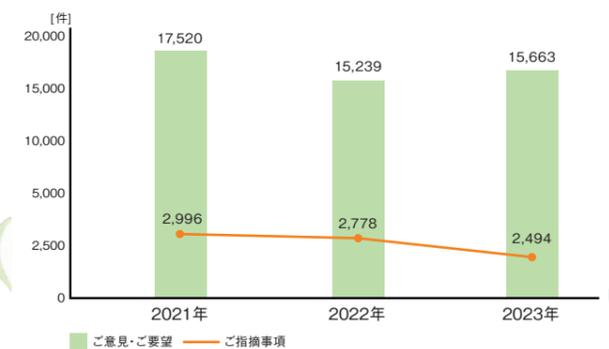
◆お客様からいただいた声

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

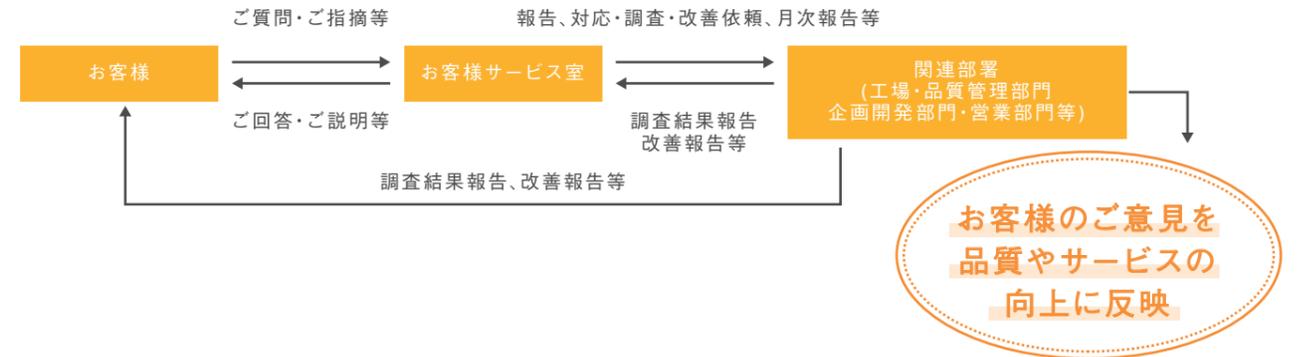


●2023年のお問い合わせ・ご意見の内訳

	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

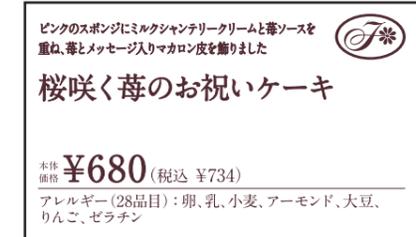
お客様からのご意見

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

