

消費者志向自主宣言

1. コーポレートミッション

(1) コーポレートスローガン

かがやく“笑顔”のために

(2) 経営理念

乳で培った技術を活かし

私たちならではの商品をお届けすることで
健康で幸せな生活に貢献し豊かな社会をつくる

2. 行動指針

(1) 私たちの8つの問いかけ

- ① お客さまに寄り添い 感動を共有できていますか
- ② 感謝の気持ちを持っていますか 伝えていますか
- ③ 全ての品質に自信が持てますか
- ④ 本物の安全・安心を追い続けていますか
- ⑤ 常に挑戦し続けていますか
- ⑥ 「チーム森永」の輪 築いていますか
- ⑦ 今 自分も仲間も生き生きしていますか
- ⑧ 夢を語り合い 未来へ一歩踏み出していますか

3. 取組方針

(1) 経営トップのコミットメント

以下のようなトップメッセージをウェブサイトや統合報告書に掲載し
発信しています。

- ① お客さまのニーズに合った商品並びにお客さまに満足と共感をいただける価値ある商品、サービスを提供し続けます。
- ② ISO10002 に則り、「お客さま満足のための基本方針」(※1)並びに「行動指針」(※2)を定め、お客さま対応の継続的な改善に積極的に取り組みます。

(※1)

私たちは、ご指摘、ご要望、お問い合わせ等のお客さまの声に対して、お客さまとのコミュニケーションを大切に、「安心」と「喜び」を感じていただけるよう努めてまいります。お客さま起点で考え、行動して、より信頼される企業を目指します。

(※2)

1. お客様からの声を真摯に受け止め、公平、公正な対応に努め、誠意をもって迅速に行動します。
2. お客様からいただいた貴重な声を社内で共有し、より良い商品・サービスに活かしてまいります。
3. お客様に、適切な情報を、積極的に分かりやすく提供するよう努めてまいります。
4. お客様の権利を尊重し、関連する法規および社員行動規範を遵守いたします。

(2)サステナビリティ経営の推進

- ①「森永乳業グループは、「おいしいと健康」をお届けすることにより、豊かな“日常・社会・環境”に貢献し、すべての人のかがやく笑顔を創造し続けます。」というサステナビリティビジョンのもと、サステナビリティ経営を推進します。
- ②当社グループならではの、かつ、高品質な価値をお届けすることで、お客様の健康に貢献します。
- ③サプライチェーンパートナーとともに永続的に発展するために、サステナブルな地球環境に貢献します。
- ④全てのステークホルダーの人権と多様性を尊重し、サステナブルな社会づくりに貢献します。

(3)コーポレートガバナンスの確保

- ①お客様相談受付内容を日々集約し、経営層に届く仕組みを構築しています。
- ②経営層がお客様対応の状況や課題について確認し、議論を行う場を設けています。

(4)従業員の積極的活動（企業風土や従業員の意識の醸成）

- ①全従業員にお客様起点で考え行動するよう、研修を実施し、更なるお客様起点での活動に取り組んでいきます。
- ②消費生活アドバイザー等の消費生活関連専門資格の取得を奨励していきます。

(5)社内関連部門の有機的な連携

- ①お客様の声を吸い上げ、全社的に迅速に共有するシステムを構築しています。
- ②お客様の声を分析・解析し、連絡会議等の場を通じて社内で更に深く共有していきます。

③製品事故が発生、または発生を予見させる兆候が発覚した場合には、経営層・関連部門へ迅速に連絡する仕組みを構築しています。また、社内の緊急問題処理基準を整備し、それに則って、問題解決にあたります。

(6)消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

①お客さまの選択や使用に役立つ、安全安心や環境等に係る情報をウェブサイト等で掲載します。

②商品を安全・安心にご利用いただくために、パッケージへの分かりやすい表記とウェブサイト等様々な手段を通じて、お客さまへの商品情報提供を行います。

(7)消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

①お客さまのご意見、ご要望を商品・サービスの改善に活かした事例をウェブサイト上で定期的に更新して掲載します。

②具体的には、容器の素材や形状、表示等を工夫して開封しやすくしたり、持ちやすくしたり、見やすくしたりします。

③乳幼児から高齢者まで、健康・栄養ニーズの高まりに対応した商品の開発を進めます。

④商品の企画・開発段階から、**3R**（リデュース・リユース・リサイクル）、安全性と使いやすさに配慮した容器包装の開発・改良に努めます。

制定：2017年1月

改訂：2022年9月

森永乳業株式会社

代表取締役社長

大貫 陽一