

## 消費者志向自主宣言

2017年1月16日  
森永乳業株式会社  
代表取締役社長  
宮原道夫

### (1) 理念

#### ① 経営理念

乳の優れた力を基に新しい食文化を創出し、人々の健康と豊かな社会づくりに貢献する

#### ② 経営ビジョン

「優れた価値を提供し社会に貢献する」

- ・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
- ・社会から信頼される企業
- ・変革に努め、独自の価値を創造
- ・社員が生き活きと働く企業風土

### (2) 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CSR報告書、アニュアルレポートに掲載し、発信しています。

- ・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。
- ・JISQ10002に則り、「お客さま満足のための基本方針」並びに「行動指針」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。
- ・お客さまのニーズに合った商品、価値を認めてもらえる商品を提供し続けます。

#### ② コーポレートガバナンスの確保

- ・お客さま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。
- ・経営層がお客さま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。

③従業員の積極的活動（企業風土や従業員の意識の醸成）

- ・全従業員にお客さま起点で考え行動するよう、研修を実施し、更なるお客さま起点での活動に取り組んでいきます。
- ・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。

④社内関連部門の有機的な連携

- ・お客さまの声を吸い上げ、全社的に迅速に共有するシステムを構築しています。
- ・お客さまの声を分析・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。
- ・商品事故が発生、または発生を予見させる兆候が発覚した場合には、経営陣・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。

⑤消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・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。
- ・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。

⑥消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・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。

以上