

消費者志向自主宣言

2017年4月1日
森永乳業株式会社
代表取締役社長
宮原道夫

1. 理念

(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

(3) 行動指針

- 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

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。

- ① 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 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。
- ③ 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

- ① 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。

- 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。

(3) 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。

(4) 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 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

- ① お客様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、お客様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

- ① お客様のご意見、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。

以上