

ミルクとともに よりよい未来へ

雪印メグミルクグループは、酪農とともに歩み、お客様・消費者の皆様
にミルクの価値を上げる活動を続けてきました。

今回、従業員一人ひとりが胸に抱いている、ミルクを通じて育んできた
誇りや、業務を通じてどのように「雪印メグミルク バリュー」である主
体性、チームワークを高め、チャレンジを心がけていくかについて、自ら
の言葉で語りました。

よりよい未来に向けて、雪印メグミルクグループはこれからも、社会に
ある課題の解決と持続可能な社会の実現のために貢献してまいります。

首都圏の数少ない観光牧場のひとつ
として、命と食の大切さをお客様に
お伝えする仕事に誇りと使命感を
持っています

寺井 晃子

株式会社雪印こどもの国牧場 飼育部





子供たちの心身のすこやかな成長をテーマにつくられた施設です

「こどもの国」は、1965年、当時の皇太子・妃両殿下のご成婚記念事業として開園した施設です。ここに、当時の雪印乳業が「雪印こどもの国牧場」を建設しました。私たち飼育部は、ここで乳牛30頭ほどの世話をしています。

入社から2年目、人工授精師の資格を取得しました

2016年、家畜人工授精師の試験に合格することができました。それにより仕事の幅が広がりましたし、牛に関する科学的な知見を深めることができて自信もつきました。日頃の業務においても、私の職場はそれぞれの意欲を伸ばし、助け

合いながらお互いのチャレンジを支え合う風土があります。女性だからと言って仕事を制限されることも一切なく、主体性を尊重し、重機の操縦や土木作業など何でも挑戦させてもらえます。

1杯の牛乳のうしろにある、命のドラマを感じて欲しいと思っています

普段何気なく飲んでいる牛乳の背景にある酪農という仕事、牛たちの体温とその命の尊さを感じ、感謝の気持ち子供たちが持ってくれたら、と願っています。私自身、仕事の中で1年に何度も生と死に向き合い、牛たちから多くのことを教えてもらいますし、それらを首都圏の数少ない観光牧場のひとつとしてお客様にお伝えできることに、誇りと使命

感を感じています。ですから、単に牛を見せるだけではなく、私たち飼育員がお客様や子供たちと触れ合い、対話する機会を多く作れるよう心がけています。子供たちが一生懸命耳を傾けてくれるとき、牛に関心を持って話しかけてくれるとき、私もとても幸せな気持ちになります。

都会に住む子供たちにとって、命や自然に触れることは最高の教材になると思います。2017年度は、若手社員で構成する広報委員になることができました。新たな視点、手法で酪農理解と食育の活動を進めていきたいと思い、今、イベントなどのプランをあれこれと練っているところです。

これからも「大切な人に、 自信を持って飲んでいただける製品」 を意識していきます

加茂 裕佳

神戸工場 品質管理課



安全で安心していただける製品のために、とても重い役割を担っていると感じています

牛乳・乳飲料を製造する神戸工場で、原材料や出荷前製品の安全性検査、官能評価*訓練の運営など、品質に関わる業務全般を担当しています。

例えば、牛乳1本ができるまでには、1回の微生物検査、2回の成分検査、4回の官能評価を行います。先輩から教えられた「自分にとっては毎日の作業の『一部』でも、お客様にとっては目の前の『1本』である」という言葉を胸に、自信を持って飲んでいただける製品を送り出すための最後のチェック機関であることを、日々強く意識しながら取り組んでいます。

*原料や製品を人の感覚器官(味覚、嗅覚、視覚など)によって調べ、評価すること。

主体的に行動できるようになるために、積極的に現場に入っています

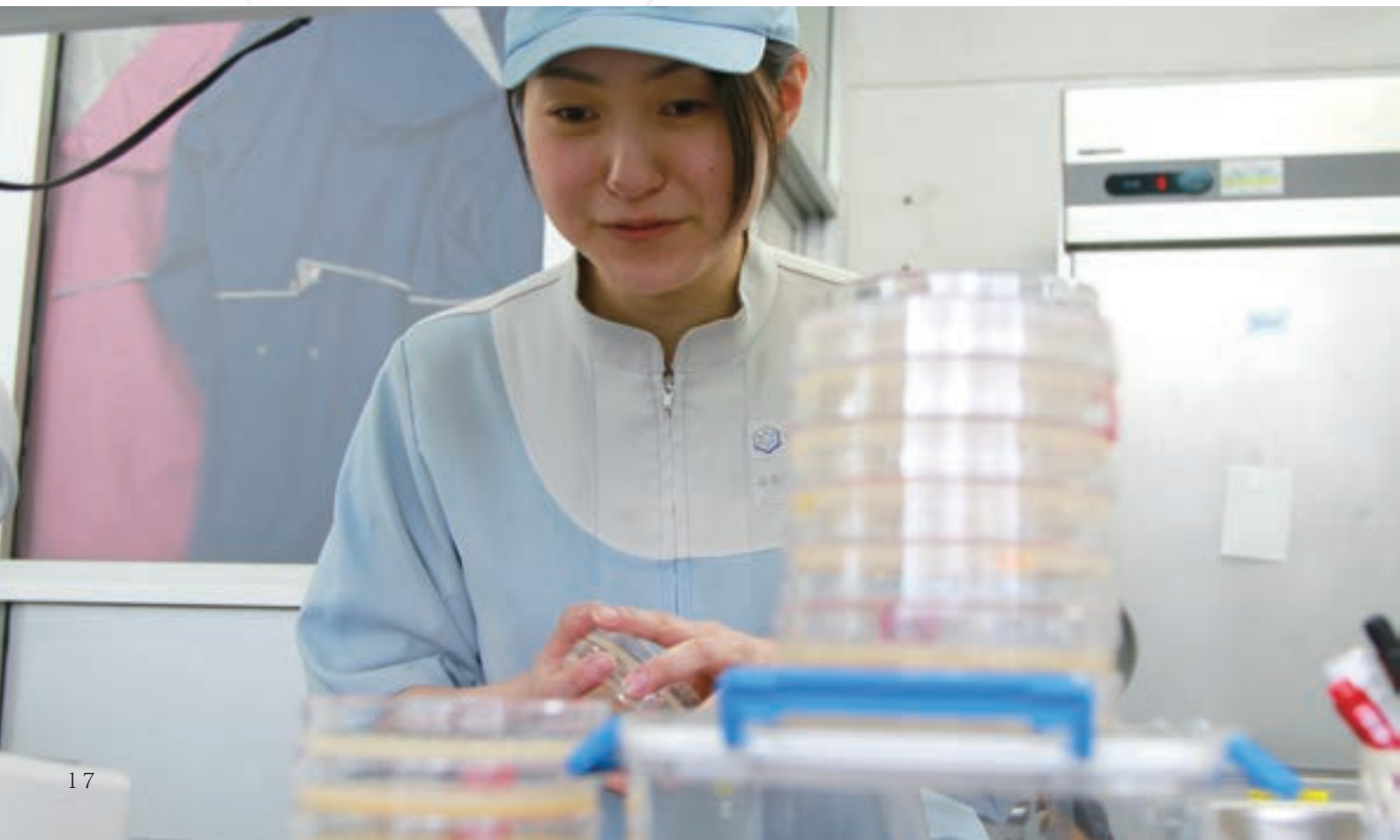
私は、入社以来11年間、一貫して品質管理に携わっています。工場勤務とは言え、検査室内での仕事がメインですので、製造ラインの現場から得られる情報は意識して取りに行かないと、机上の仕事に偏って視野が狭まる恐れがあると考えています。ですから、製造ラインの衛生性検査や工程検査があるときには進んで参加し、知識と経験を積み重ねるようにしています。それをもとに自分で考えて、やってみる、先輩や上司にアドバイスを仰ぐというやり方で、自分の中のPDCAサイクルを回しています。

2016年からはチームのまとめ役としての役割をいただき、これからもさらにチャレンジを重ねていきたいと思っています。

地域や社会をより良く変えるために、できることから始めています

神戸工場には、ISO14001推進のため、部署を超えた環境部会という組織があります。私もメンバーとして、省エネパトロールで水や蒸気の漏れを点検したり、リサイクル推進の冊子を従業員向けに作成、配布するといった活動を行っています。

また、品質安定性の確認と維持は、ひいては食品廃棄物の削減にもつながります。雪印メグミルクグループが社会の課題に対応し、未来へ向けて持続可能な社会を目指していくためにも、まずは私自身が確実に、真摯に、日々の業務をこなしていくことが大切なことだと思っています。





ビッグプロジェクトで分かったことは 「お客様に商品をお届けする」という 重みとチーム一体となってチャレンジ することの大切さでした

中田 州尚

ロジスティクス部 阿見総合物流センター

ゼロからスタートした阿見総合物流センター

阿見総合物流センターは、当社最大規模の物流施設として、新設の阿見工場敷地内で2013年に稼動を開始しました。社内にセンター運営のノウハウが無く、保税倉庫^{※1}としても運営するため外国貨物(輸入原料チーズ)の取扱いや通関の知識が必要であり、ゼロからの職場づくりでした。

私にとっては、今から7年前、SCMシステム^{※2}構築プロジェクトのメンバーとして参画したときから、この仕事は始まっていました。センターが稼動し、進めてきた仕事が形になったときの達成感、やはり何物にも代えがたいものでした。

チームワークとスキルを高めるため、日々現場で格闘しています

原料や商品の受入れと保管、そして、商品をお客様へ無事にお届けするという私たちの業務を遂行するうえで重要なのは、人材です。メンバーの長所と個性、主体性を発揮してもらうために、「どうすれば良いのか」「なぜそうするのか」といった対話を欠かさないように心がけています。女性もいますが、業務上、男女で特別な区別はありません。また、倉庫内作業は社外へ業務委託しており、協力会社も含めてチームワークは欠かせません。大切なのは「みんなが活躍すること」であり、そこから良い仕事、良い成果が生まれると信じています。

先日、センター内で設備トラブルがありましたが、商品を安定的に供給するという

共通認識のもと、チームが一致団結して迅速に対応した結果、被害を最小限に抑えることができました。これも日々培ってきたチームワークの成果だと思っています。

大切な商品をお客様にお届けするために、日々チャレンジを重ねていきたい

4年目となる今、立ち上げから現在の安定稼動にいたるまでに経験したことやノウハウを、後進に伝えることが最大の使命だと感じています。これからも商品をお客様の元にお届けするために、日々チャレンジして、成果を生み出していきたいと思っています。

※1 輸入した原料チーズを未通関のまま搬入し、必要なタイミングで通関し、製造にまわすことができる保税蔵置場の許可を受けた倉庫のこと。

※2 在庫の最適化などを図るために、調達から販売までのサプライチェーン全体の情報を集約し、一元管理するシステムのこと。



乳製品の可能性を信じて、 お客様の食と幸せに貢献していきたい



柳本 浩史

業務製品事業部 関東業務製品営業グループ

苦労を重ねたあとにお客様の笑顔を見ると、喜びもひとしおです

私は、外食、製菓・製パン、給食などのユーザーに対して業務用乳製品の販売を行う部署で、居酒屋やカフェとその卸店を担当しています。業務用の場合、一つの商品が正式に採用されるまで、何度もメニュー提案を繰り返します。

乳製品は、胸を張って「健康に良い」と言える商品です。また、そこには無限の可能性があると信じています。そのため、商談でも自信を持ってお勧めすることができますし、自分の提案が受け入れられ、お店でお客様が召し上がっている姿を見るときは本当に嬉しいものです。

メンバーがお互いを知ることで、協力体制は高まっていきます

私たちは、新規ユーザー開拓にチャレンジする中で、最近、強化キャンペーンを行いました。その過程では、成功事例を共有しながらお互いの商談クオリティを上げたり、自分の担当する卸店で解決できないユーザーを潔く他のチームメンバーに紹介することで、取引が実現するといったこともありました。自分本位ではチームは良くならないということを、皆が理解しているのだと思います。

そして、私が大切にしているのは職場での日常的な情報共有、つまり雑談です。新しい発想や、メンバーの協力を得られたりするきっかけって、意外と雑談の中にあるんです。

10年後の雪印メグミルクグループと自分ができることは何か、常に問い続けています

実は、自己啓発として英会話の勉強をやっています。今はまだまだといった感じですが、将来的には海外事業で活躍できたらと、秘かに夢を描いています。

国内市場がコモディティ化^{*}していく中、10年後には雪印メグミルクグループが国内外にミルクで新市場を創造し、国内酪農振興と食料自給率の改善、そして日本の食文化の発展において確実に一翼を担っている、そんな「ミルクの先進企業」になればと思っています。そのために、今の私は、営業担当として知り得る市場や消費者の情報を企画部門へ積極的に伝えることで、その一助になりたいと思っています。

※商品の付加価値や差別性が薄れ、消費者の選択基準が価格や容量などになっていくこと。





お客様に役立つ情報と牛乳・乳製品の価値を、楽しく分かりやすくお伝えするよう心がけています

唐住 泉

関西販売本部 関西コミュニケーションセンター

企業姿勢や商品の魅力を、一つ一つの商品に自信と愛情を持ってお伝えしています

私たちは7名のチームで、栄養士の資格や、それぞれの経験を活かしながら日々食育活動に励んでいます。

実は、これだけ飽食の時代と言われるながら、カルシウムは平均摂取量が推奨量を満たしたことが一度もありません^{*}。自分自身も含めて「80歳になっても背筋の伸びたカッコイイおばあちゃんであること」を目標に、これからも、たくさんの方に食の大切さと、健康に役立つ牛乳・乳製品の価値をお伝えしたいと思っています。

※「国民健康・栄養調査」より

お客様に分かりやすく効果的に伝えること、喜んでいただくことを常に

一番に考えているチームです

出前授業、料理教室やセミナーが、主な食育活動です。メンバーは、パートやシニア社員などを含む多様な男女で構成され、全員が勤務時間もライフスタイルも異なりますが、お客様にいかに関わりやすくお伝えするか、喜んでいただくという目的が共有されており、普段からチームワークは抜群です。例えば、その日の講師を務めるメンバーが話やすく、動きやすいよう、結果としてお客様が快適に過ごせるよう、アイコンタクトと^{あう}呼吸で静かに動く連携プレーには、皆さんが感心してくださいます。

お客様の前に出たら、全員が雪印メグミルクの看板を背負っています。お客様からの「ありがとう」というお言葉も、私個人にではなく、雪印メグミルクへの感謝だと思っています。食育担当として、

直接お客様と向き合えることに、日々喜びを感じています。

お客様とのより良い関係を築き、これからも乳の良さを広めていきたい

牛乳・乳製品には様々な健康機能があり、今後さらに新たな価値が見つかる可能性を秘めています。そして、お子様からお年寄りまで手軽に摂取できることも利点です。

自然からの恵みであるミルクを私たちがお預かりして、さらに価値を高めてお客様にお届けすること、その価値を伝えることも雪印メグミルクの役割です。新しいアイデアにもどんどんチャレンジして、お客様との対話を通じてご意見も取り入れながら、これからも笑顔あふれる食育活動を展開していきたいと思っています。





消費者重視経営の実践

お客様・消費者の声を傾聴し、
安全で安心していただける商品をお届けします

消費者重視経営 8つの権利と4つの姿勢と7つの取組み

雪印メグミルクグループの「7つ」の取組み

雪印メグミルクグループの「4つ」の姿勢

消費者基本法

消費者の「8つ」の権利

- 1 国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、
- 2 その健全な生活環境が確保される中で、
- 3 消費者の安全が確保され、
- 4 商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、
- 5 消費者に対し必要な情報及び
- 6 教育の機会が提供され、
- 7 消費者の意見が消費者政策に反映され、
- 8 並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること

事業者の「5つ」の責務等

- 1 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
- 2 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
- 3 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
- 4 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
- 5 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

向き合う

安全で安心して
いただける
商品の提供

企業倫理委員会

▶ P. 52に掲載

- 品質部会(社外視点の工場品質監査)
- 消費者部会(消費者重視経営への意見)
- 表示部会(消費者視点の商品表示確認)

品質保証体制の確立

▶ P. 22に掲載

- MSQSによる安全で安心していただける商品の提供

危機管理体制の構築

▶ P. 51に掲載

- 商品告知回収体制の確立と運営
- 日次でのお客様センター入電状況定時報告
- 週次でのリスク連絡会による情報共有化

お客様センター

▶ P. 25に掲載

- 苦情への迅速で適切な対応
- 消費者の声を傾聴
- 「お客様満足向上ミーティング」の開催

消費者への
情報提供、
情報開示

消費者の声を
傾聴し、経営に
反映

消費者基本法を
根幹とした
消費者重視経営

情報開示

- CSR活動報告書
- ホームページ

お客様モニター

▶ P. 24に掲載

- 消費者の声を傾聴し、消費者視点での相互理解を進める

ホームページ運営

- 消費者への情報開示、経営の透明性
- ネガティブ情報も公正に開示

食育・普及

▶ P. 23に掲載

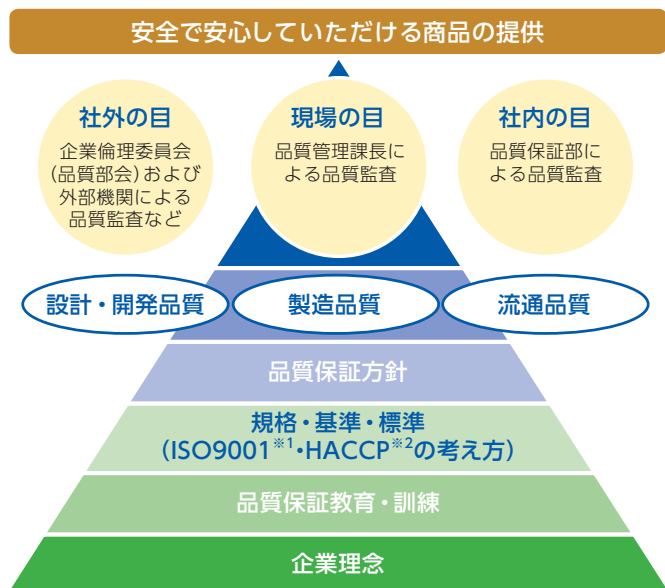
- 食の大切さ、乳の大切さを伝える

※条文の内容をわかり易くするために
数字を付け表記

危機管理体制の
整備により迅速、
適切に対応

品質保証システム「MSQS」

雪印メグミルク品質保証システム「MSQS」の概念



※1 ISO9001: 組織内で品質保証に取り組むための体制づくりに関する国際規格。

※2 HACCP(Hazard Analysis and Critical Control Point): 原料から製品にいたる一連の工程において発生する危害を調査・分析した結果から、特に重点的に管理する必要がある箇所を常時モニタリングすることで製品の安全性確保を図るもの。

雪印メグミルクは、お客様・消費者の方々へ安全で安心していただける商品を提供していくことはもちろん、お客様・消費者の声を謙虚に聞き、反映することにより消費者重視経営を実践し、信頼していただける品質の実現を目指します。そのために品質保証方針として、以下の4つの項目を定めています。

雪印メグミルク品質保証システム(MSQS)のもと、お届けする商品の設計・開発から原材料の調達・生産・物流・販売までの過程で品質を管理・保証しています。なお、品質保証システムが適正かつ有効に機能しているかを確認・検証するために、現場、社内、社外の3つの目でチェックを行って、品質保証システムを改善し強化しています。

品質保証方針

- ① 消費者を重視した品質保証体制のもと、法令・社内基準を遵守し、安全で安心していただける商品を提供します。
- ② 適切な情報を提供し、消費者の信頼にお応えします。
- ③ 消費者の声を傾聴して、満足していただける品質を追求します。
- ④ 危機管理体制を整備し、迅速、適切に対応します。

官能評価員の育成とレベルアップに注力しています(海老名工場)

官能評価とは原料や製品を人の感覚器官(味覚・嗅覚・視覚など)によって調べ、評価することであり、製品の安全・安心を守るために非常に重要な技能です。海老名工場では職場ごとに独自の勉強会や官能訓練を実施するなど、官能評価員の育成とさらなるレベルアップに取り組んでおり、官能評価員認定試験^{*}の合格者数が大幅に増えました。

海老名工場の官能評価員認定者割合(人数)^{1級・2級合格者}

2015年度 **38.7%**
(138名) 2016年度 **63.7%**
(244名)



官能評価の様子



官能訓練や官能評価員認定試験時に1級官能認定者の担当者が立ち会い、不正解者へは濃く作成した味見本により味の特徴を理解させるなどのトレーニングを行っています。

※官能評価員認定試験:

雪印メグミルクでは、五味(甘味、塩味、酸味、苦味、うま味)、異常風味、異常臭識別テスト結果から評価員を認定する社内試験を実施しています。



食育活動

雪印メグミルクでは全国6ヶ所に専任スタッフを配置し、多彩なプログラムで皆様の健康づくりのお手伝いをしています。

主な活動は、小中学校への出前授業や各種セミナー・料理講習です。中でも、出前授業や体験型スポーツ食育授業では、牛乳・乳製品の大切さや健康価値を伝えるだけでなく、成長期の子供たちに規則正しい生活習慣とバランスのとれた食事の大切さをお伝えしています。

食とスポーツの融合！体験型スポーツ食育授業

2月、青森県野辺地町立野辺地小学校において、地元の3つの小学校の6年生113名を対象に、長野冬季五輪スキージャンプ団体金メダリストの齋藤浩哉指導によるトレーニングと栄養士による栄養講話を組み合わせた「体験型スポーツ食育授業」を行いました。参加した小学生たちはスキージャンプの練習を体験したり、メダリストの経験談、栄養士の講話を聞いたりして、スポーツの楽しさや規則正しい食生活、生活習慣の大切さを学びました。2016年度はこの他に北海道、東京、名古屋で計6校にて実施しました。



2016年度 食育活動参加者数

約**43,000**名

夏休み親子体験イベント～酪農から食卓まで～

3月、8月に生産の現場から加工・消費までを一貫して親子で体験できる食育活動として、牧場での乳搾りや仔牛への哺乳体験、酪農家とのふれあい、市乳工場での牛乳やヨーグルトの生産ライン見学、調理体験などを行いました。参加した方々には食べ物を口にするまでの様々な過程を体験することで、命の恵みをいただくことへの感謝の気持ちや牛乳・乳製品の魅力を感じていただいています。

雪印メグミルクの食育活動が「文部科学大臣表彰」を受賞

雪印メグミルクの食育活動「『乳の食育』雪印メグミルク食コミュニティ」の活動成果や地域全体への普及効果が文部科学省に認められ、「平成28年度優れた『早寝早起き朝ごはん』運動の推進にかかる文部科学大臣表彰」を受賞しました。今回の受賞にあたっては、日々の食育活動に加え、ホームページにおいて規則正しい生活習慣の大切さと「早寝早起き朝ごはん」の効果を伝えていることや、雪印メグミルク社内で食生活について話し合う活動を行ったことが総合的に評価されました。

赤ちゃんのすこやかな笑顔のために(雪印ビーンスターフ)

栄養相談会

全国の雪印ビーンスターフ(株)の栄養士が、妊娠中の栄養の摂り方、育児用品のご案内、ミルクの飲ませ方、離乳食の与え方など、お一人おひとりの話をうかがいながらご説明しています。

まめコミ

育児にまつわる「お得!」「便利!」「安心!」をお届けするメンバーズクラブです。インターネットの育児サポートサイトとメールマガジンにより、育児に関する情報提供を中心とするサービスで、お母さんと赤ちゃんが素敵なくらしを楽しめるよう、応援します。



まめコミホームページ
<https://www.mamecomi.jp>



よりよい未来へ

幼稚園生からご年配者まで幅広く食育活動を行っています。
東北でミルクの価値をもっと伝えていきたい。

雪印メグミルク株式会社 東北統括支店 コミュニケーションセンター
菊地 悠(左)、桜井 尚子(右)



工場見学

雪印メグミルクグループの工場では一般見学用のルートを設け、製造時における衛生管理や検査体制といった安全・安心の取組みをはじめとした企業活動の情報発信を積極的に行っています。2016年度は、全国11ヶ所の見学工場に約71,000名のお客様がお越しくださいました。

2016年度 工場見学者数

約 **71,000** 名

阿見工場見学施設リニューアルオープン

プロセスチーズや油脂を製造する阿見工場で、12月、見学コースのリニューアルを行いました。話題のVR(バーチャルリアリティ)技術を活用し、空からの工場視察や、製造ラインの中にいるような感覚を視覚体験できるコーナーを加えるなど、「おいしい・たのしい工場見学」がパワーアップしました。

各工場で独自の工夫を凝らした見学コースをご用意しています。
「見学可能な工場・歴史館」▶

PAGE
62



専用のゴーグルを装着すると、空から見た阿見工場を360°鳥瞰できたり、大量のチーズが鍋に投入される様子が見られるなど臨場感たっぷり。お子様から大人までお楽しみいただけます。

お客様モニター制度

お客様と雪印メグミルクの役職員が対話を行うことで、ともに学び、相互理解を深め、ご意見を企業活動へ活かすための取り組みです。スタートから15年目を迎えた2016年度は、「酪農」「消費者」といったテーマに沿って全9回のモニター会を開催しました。

お客様モニター制度

2002年からスタートして **15** 年目、

これまでに 約 **400** 名が参加

● モニター様からのご意見・ご感想(一例)

- 官能評価テストを体験したが、とても難しく、プロのすごさを実感した。一般の工場見学でも何らかの体験があるといい。
- コップ1杯の牛乳に、多くの牛の存在、酪農家や工場の方々の思いが込められているということに感動した。このような情報発信は、消費者のモラル向上や、商品への愛着形成に効果的だと思う。
- 2つの事件(P.48)のことにまず触れてもらえて、逃げずに向き合っている真摯な姿勢に好感を持った。



牛のお産を見学し、牛乳のうしろにある「命」を実感しました(愛知県・加藤牧場)



工場スタッフとの対話を通じて、相互理解を深めました(海老名工場)



五味(甘味、塩味、酸味、苦味、うま味)の識別による官能評価テストを体験(豊橋工場)



グループ討議は、疑問の解消やご提案をいただく貴重な時間です(関西販売本部)

よりよい未来へ

10年先も時代の変化に柔軟に対応し、製品の品質維持・向上に妥協せず、その一翼を担います。

雪印メグミルク株式会社 なかしべつ工場 製造課
大原 健史



お客様センター

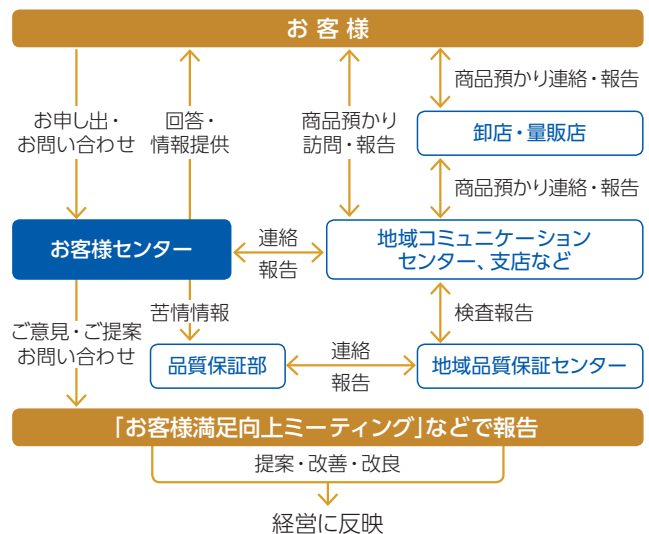
～お客様の声を年中無休で傾聴しています～

雪印メグミルクでは、お客様の声をお受けする「お客様センター」を開設し、年中無休で運営しています。

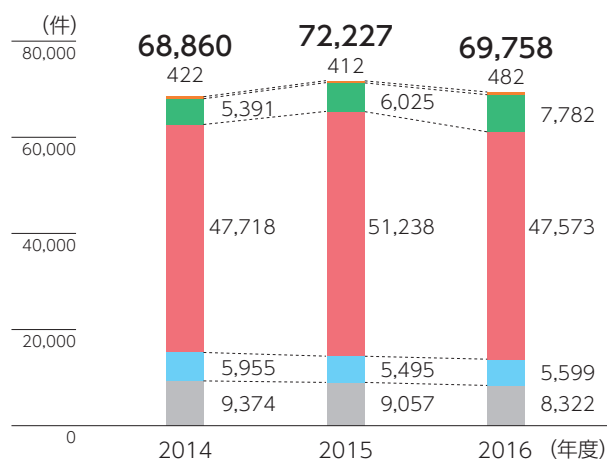
電話・メール・手紙などによるお問い合わせに「正確・迅速・丁寧」に対応していくことを第一に考え、いただいた貴重なご意見を担当部署へ伝達し、より良い商品の提供に役立てています。

商品検査が必要なお申し出をいただいたときは、社内の関係部署と連携して検査を実施し、お客様に迅速な報告を行っています。

お客様センターの対応の流れ

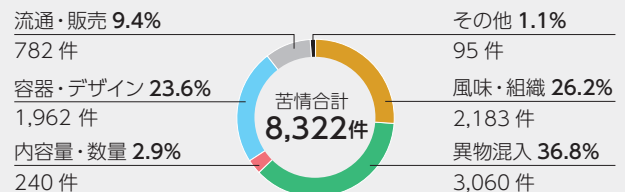


お客様センターの受付件数



- 満足** : お褒め、お礼、激励など
- 興味・関心** : 宅配お申し込み、取扱店紹介、サンプルや資料のご請求など
- 問い合わせ** : 商品の原料、製法、保存方法、利用方法などへのご質問
- 不満・指摘** : 商品・サービスに対する不満点へのご要望
- 苦情** : 商品引取り、訪問、検査などの対応が必要な苦情

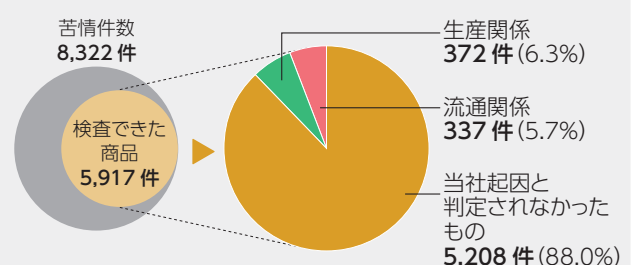
2016年度の受付件数の中での「苦情」の内容



お客様苦情のうち、検査ができた商品の起因別内訳

2016年度の苦情件数8,322件のうち、該当商品の提供をいただいた5,917件について検査を実施しました。検査結果から苦情起因の判定を行い、商品設計や製造工程の改善に役立てています。

なお、2,405件を検査できなかった理由は、「お申し出の時点ですでに廃棄されていた」、「お客様が商品提供を辞退された」などによるものです。



よりよい未来へ

育児休職をとりました。子育ての経験を活かしながら、よりお客様の目線に立った対応や育児相談をしていきます！

雪印メグミルク株式会社 広報IR部 お客様センター
松繁 かな子



● お客様からいただいたお声(一例)

- テレビで「白カビのチーズを食べると良い」と聞いたので、今日初めて御社のカマンベールを食べました。最初は外国産のカマンベールを買っていて、今回初めて買いましたが遜色なくおいしかったです。価格も手頃です。また買いたいと思いましたので、電話しました。
- 「牧場の朝ヨーグルト」の発売30周年おめでとうございます。私も今年で30歳になりました。小学生の頃から食べていたヨーグルト。今は夫の朝食に、1歳の息子のおやつに、家族で食べています。パッケージも可愛くて大好きです。

- 私、牛乳好きなんですけど、若いときから飲めないんです。お腹ゴロゴロするんです。お店の方に相談したら、牛乳の棚から「アカディ」っていうのを持って来てくれた。ゴロゴロいわないし、とってもおいしい。こんな嬉しいことは無いと思い、電話しました。
- 「ブルーFe 1日分の鉄分 のむヨーグルト」を半年くらい毎日飲んでいますが、この頃調子がいいんです。味もおいしいし毎朝飲んでます。本当にありがたいです。

お客様満足向上ミーティング

～お客様の声を事業活動に活かしています～

お客様の声を活かした商品の改良・改善を目的として、雪印メグミルクでは「お客様満足向上ミーティング」を毎月開催しています。

お客様から寄せられたご意見・ご要望の中で数の多かった声を中心に、関係部署間の協議を行い、2016年度は改善が決定したものが20件となりました。その結果を受けて改善した事例は、ホームページなどでお知らせしています。

また、本ミーティングの内容は企業倫理委員会と取締役会で報告しています。



事業活動と連動した寄付活動

雪印ビーンスターク(株)では、すべてのお子様と女性の幸せを願って様々な社会貢献活動を展開しています。

ピンクリボン運動

「ビーンスタークママ 赤ちゃんに届くDHA」ご購入代金の一部を、「認定NPO法人J.POSH(日本乳がんピンクリボン運動)」に寄付しています。乳がん検診による早期発見の呼びかけなどの活動支援に役立てられています。



おぎゃー献金

「ビーンスタークママ 毎日葉酸+鉄 これ1粒」ご購入代金の一部を、「公益財団法人 日母おぎゃー献金基金」に寄付しています。心と身体に障害をもつ子供たちに思いやりの手をさしのべる愛の運動を支援しています。



乳児院への離乳食寄贈

日本ベビーフード協議会の乳児院寄贈事業に参加し、全国の乳児院22施設に、ベビーフード「素材満菜」シリーズの商品を4,800個寄贈しました。

よりよい未来へ

ママ友に「雪印メグミルク製品で子供を育てたい」と思ってもらえるよう、厳しい目で高品質な製品を守っていききたい。

雪印メグミルク株式会社 京都工場池上製造所 品質管理二課
三木 文佳

