

## お客さまにとって

【透明で】 【わかりやすく】 【本気の】  
改革を目指します



## 3つの改革の柱

【食中毒事件を教訓として】

【企業倫理】



3つの改革の柱

# 私たちの「3つの改革の柱」

私たち雪印乳業は、お客さまモニターのみなさまと数多くの「お話し合い」をさせていただく機会に恵まれました。みなさまからのご意見、ご要望、お叱り、疑問のお声、これらすべてを私たち雪印乳業は「しっかり受け止めて」「改革をしていこう」と決意しています。私たちは「3つの改革の柱」を決めました。みなさまから頂戴したお声に応えられる企業に生まれ変わるための雪印乳業の「改革の方向性と決意」です。



## 改革の柱 1 「安全・安心に向き合う」雪印に変革する

従業員全員が「安全の仕組み」を一丸となって構築し、運営している会社。その情報を積極的にお客さまにお伝えし、お客さまに安心と信頼をお届けする体制になっている会社。それらの仕組みを進化させ続ける会社。



## 改革の柱 2 「お客さまに向き合う」雪印に変革する

絶えず「お客さまとは」を問いかけて、お客さまと私たち雪印乳業との様々な生活・社会的価値観の「ズレ」のない努力を継続していく会社。そして変革し続ける会社。



## 改革の柱 3 「食の責任を認識する」雪印に変革する

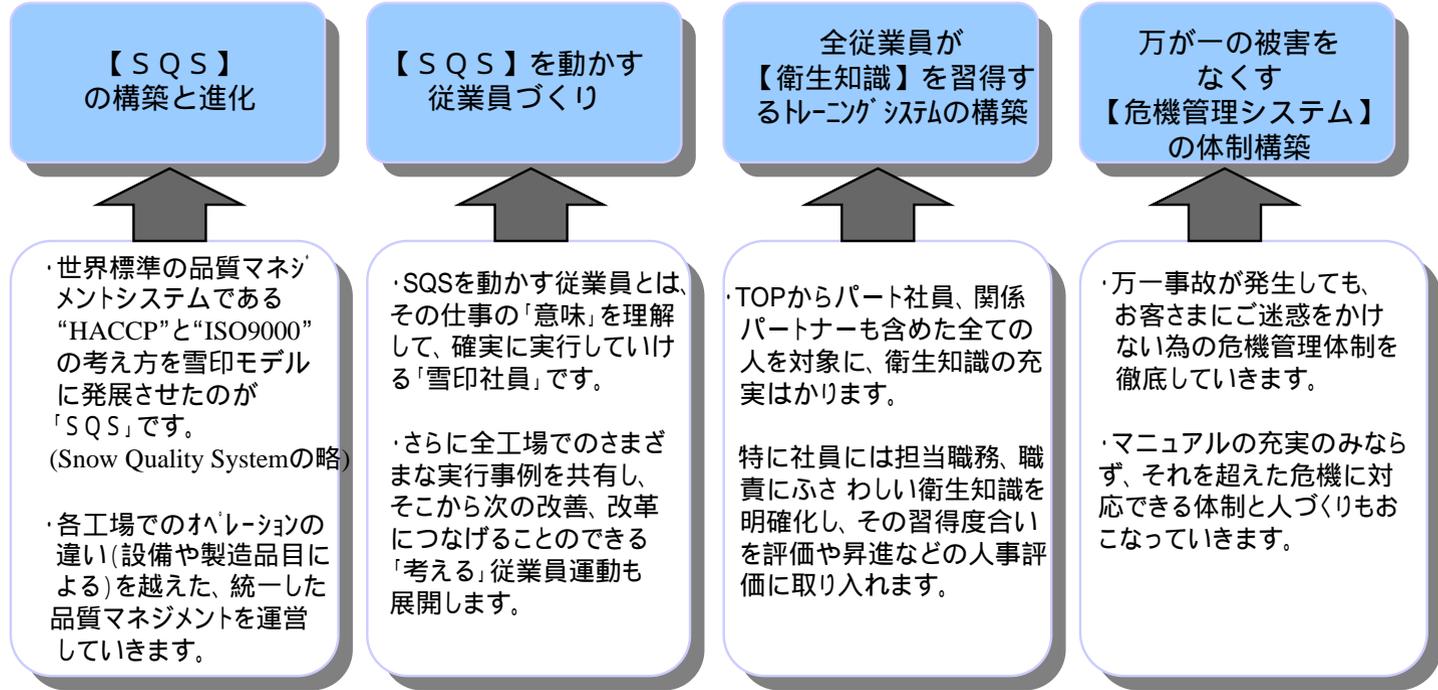
全従業員が「食を預かる責任を認識」し、社会に貢献していく会社。



# 改革の柱 1 「安全・安心に向き合う」雪印に変革する

従業員全員が「安全の仕組み」を一丸となって構築し、運営している会社。その情報を積極的にお客さまにお伝えし、お客さまに安心と信頼をお届けする体制になっている会社。それらの仕組みを進化させ続ける会社。

## 「安全・安心に向き合う」雪印に生まれ変わる為の4つの解決テーマ



### 具体的行動内容例

SQS機能と運営をチックする「内部監査員」の育成と制度化など3項目

製造・作業標準の意味理解マニュアルの再整備と研修など2項目

衛生教育トレーニングシステムの体系化(階層別カリキュラムと研修)など2項目

シミュレーショントレーニング導入など4項目



## 改革の柱 2 「お客さまに向き合う」雪印に変革する

絶えず「お客さまとは」を問いかけて、お客さまと私たち雪印乳業との様々な生活・社会的価値観の「ズレ」のない努力を継続していく会社。そして変革し続ける会社。

### 「お客さまに向き合う」雪印に生まれ変わる為の2つの解決テーマ

生活者視点を絶えず取り入れる  
企業システムの構築

生活者の声を聞き、変革し続ける  
従業員づくり

- ・トップから一般従業員まで、お客さま(生活者)の生の声を継続して伺う体制を充実します。
- ・お客さま(生活者)と直に触れ合う機会を会社をあげて、創出してまいります。

- ・お客さま(生活者)の声をしっかり聞き、理解できるための研修を全従業員対象に行ってまいります。
- ・お客さまからの評価によるCS視点評価を人事制度に導入して、「お客さま視点」の行動を優先する会社にします。
- ・生活者視点の推進の上でも、女性社員を積極的に重んじる会社に変革していきます。

#### 具体的行動内容例

「お客さまモニター制度」のさらなる展開  
など4項目

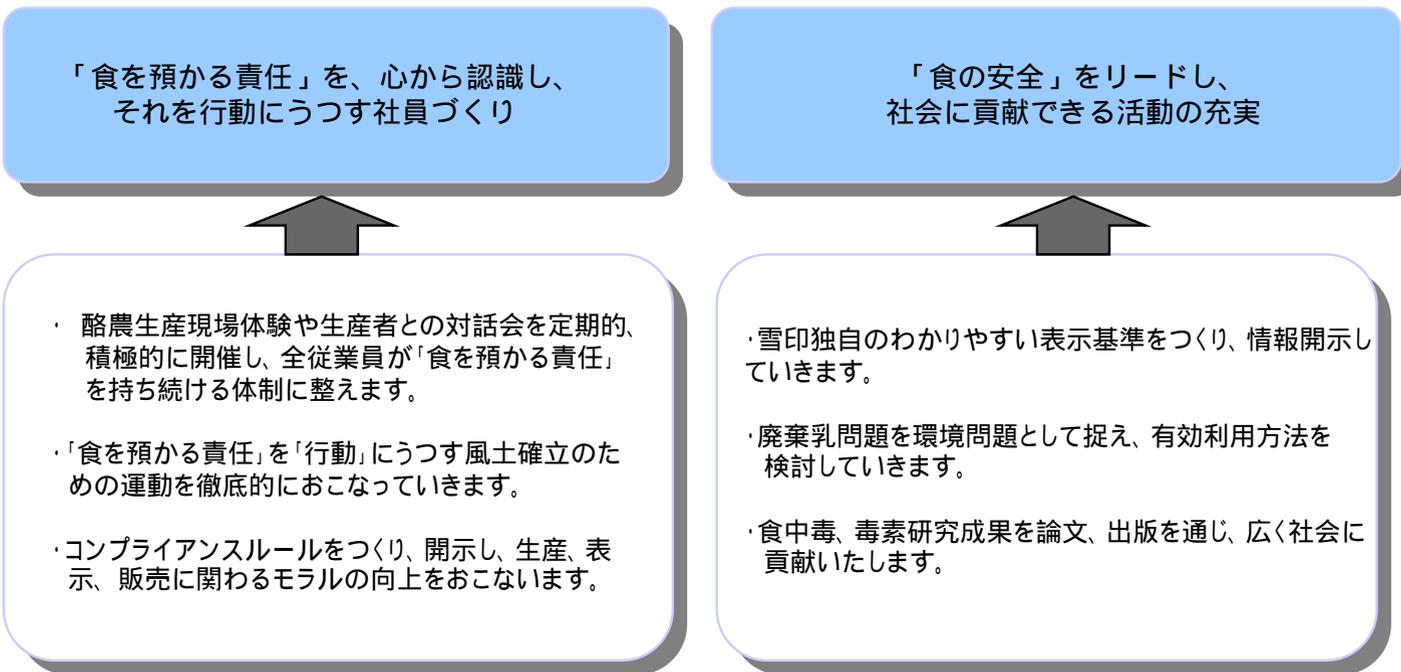
CS視点(顧客満足度)の人事評価への導入  
など3項目



## 改革の柱 3 「食の責任を認識する」雪印に変革する

全従業員が「食を預かる責任を認識」し、社会に貢献していく会社。

### 「食の責任を認識する」雪印に生まれ変わる為の2つの解決テーマ



具体的行動内容例

酪農体験研修制度  
など3項目

雪印独自の商品表示  
など3項目