

## 「食」を通じた価値の提供

私たちは、「食」をお届けする企業として、  
食の安全・安心な品質を追求するとともに、食による心とからだの  
「おいしさ」「たのしさ」「すこやかさ」に資する価値をお客様に提供します。

森永製菓グループの保有特許・商標件数



**745**件

(共同名義及び出願中を含む、2019年3月31日現在)

「ウェルネス領域」商品の売上高比率



**45**%

(国内菓子食品・健康部門に占める割合)

電話対応のお客様満足度



**93.6**%

(苦情をお申し出のお客様のうち  
電話対応にご満足いただいた割合)



## 時代のニーズに沿った価値の提供

森永製菓グループは、創業以来120年間常に、時代やお客様のニーズにお応えしながら商品を製造・販売してまいりました。お客様や社会の多様化するニーズを読み解き、研究開発し、新たな価値をご提供することこそが食品メーカーとしての使命であると考えています。

社会にまだない価値の創造に取り組むとともに、長い間みなさまに愛されてきたロングセラー商品もさらに時代にフィットさせ、新しい価値と感動をご提供できる新商品として生み出しています。

仕事にも  
手軽に  
ぶどう糖補給



### 大粒ラムネ

「森永ラムネ」は1973年の発売以来、子どものお菓子の定番として愛され続けてきました。近年ではラムネに含まれる「ぶどう糖」に注目が集まり、大人の方にも支持をいただくようになりました。そこで通常より粒を大きくして食べ応えをアップし、従来のボトルの容器からチャック付きのパウチ形態にして大人の方にもご満足いただけるよう「大粒ラムネ」を発売しました。

手軽に、  
おいしく、  
健康に



### たべるシールド乳酸菌シリーズ

健康を求めるお客様のニーズにお応えし、「たべるシールド乳酸菌シリーズ」は誕生しました。タブレットやチョコレートのような身近なもので乳酸菌を摂ることができるとご評価いただいています。

シールド乳酸菌®とは盾(シールド)のように外部からの敵を防御することをイメージして名付けられた乳酸菌(加熱殺菌菌体)です。

※「シールド乳酸菌」は森永乳業(株)の登録商標。

ホットケーキ  
づくりを  
手軽に!



### もみもみホットケーキミックス

調理時間を短くという時代のニーズにお応えし、商品パッケージの袋の中で生地がつかれるホットケーキミックス商品を開発しました。ボール・泡だて器・おたま・計量カップが不要で、つくったあとの片付けがラクちなため、忙しい方や親子での調理に人気です。時間短縮・余計な調理器具不要に加え、洗い物の水道代、洗剤の節約にも役立つことが評価され、2019JPC展「日本包装技術協会賞」を受賞しました。

## Message

### グループ会社での新たな挑戦 「テーブルを創るすべての人を幸せに」

SEE THE SUNは、個人・企業・業界の垣根を超え、“テーブルの上(消費者)”と“テーブルの裏(食産業)”にまつわるさまざまな社会課題解決を目指しています。

私たちが主に扱う「プラントベースフード(植物性食品)」は、健康意識の高まりや環境課題に対応した“ヘルシー”と“サステナビリティ”を兼ね備えた未来の食材です。世の中に食の価値を伝え、食の多様性の実現や、日本発の技術革新等、楽しくて持続可能な食の世界の実現を目指しています。



株式会社SEE THE SUN  
代表取締役社長

金丸 美樹



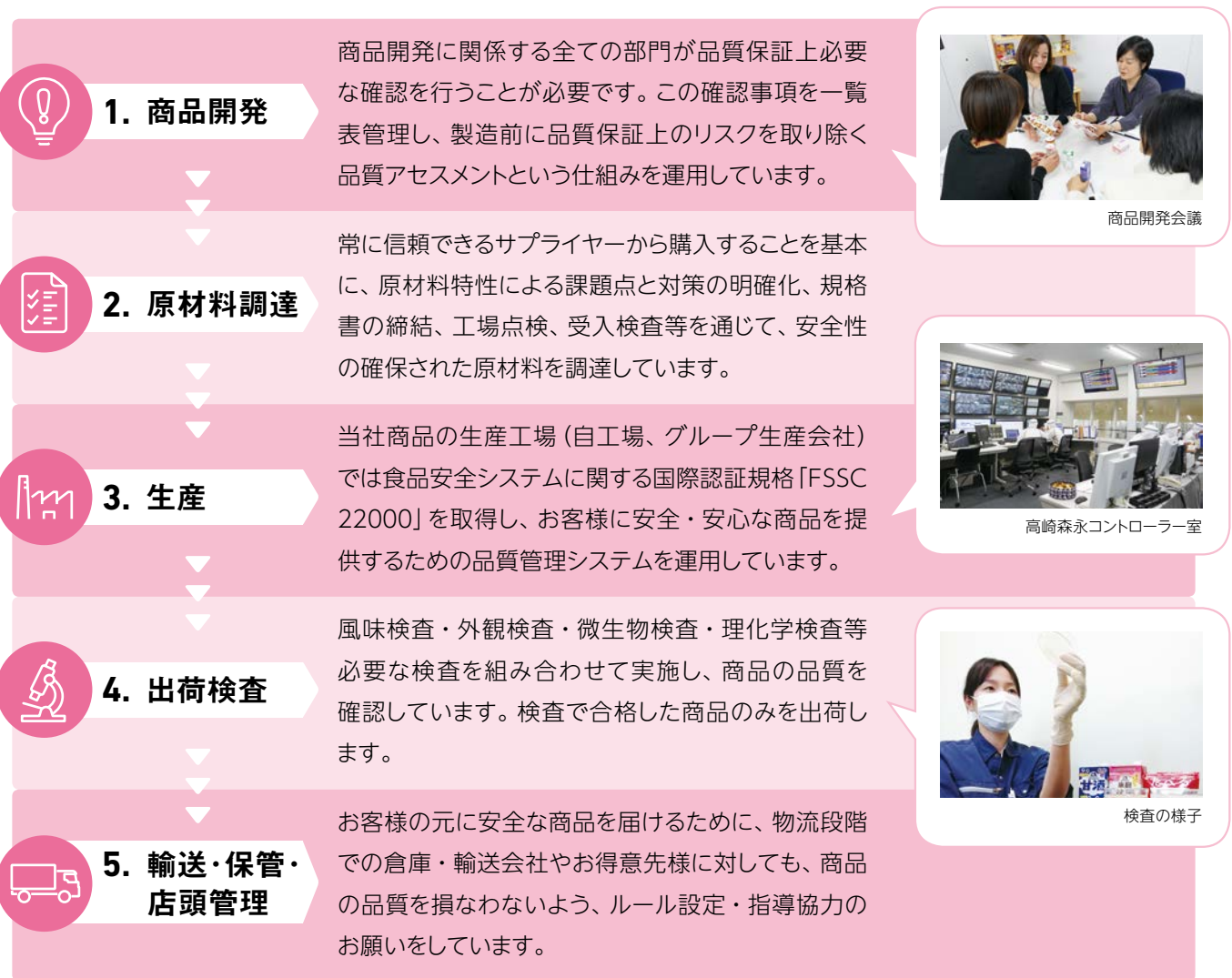


## 品質への取り組み

私たちは、優れた品質と安全・安心の確保を最優先の課題とし、お客様に満足いただける商品を提供することを目指します。

### 品質保証体制について

お客様に安全・安心な商品をお届けするために、企画・開発から調達・生産・物流・販売に至る全過程にわたり、さまざまな手法・仕組みをとらして、安全性を軸とした品質を確保するための保証体制を構築しています。



商品開発会議



高崎森永コントローラー室



検査の様子

### Message

#### 安全で確かな品質の商品をお届けするために

安全で確かな品質の商品を提供することは食品企業の使命です。品質保証は地道で責任の重い仕事ですが、お客様からいっそうの信頼を得るために、日々の業務を確実に実行するとともに、関係各部署が連携し、品質保証体制の継続的な改善・強化に取り組んでいます。

品質保証部長 **村山 安良**



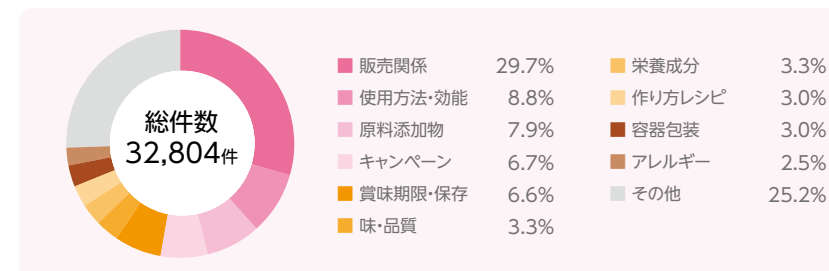
## お客様満足のための取り組み

お客様相談室に寄せられた、お問い合わせやご意見・ご要望を全社で共有し、商品・サービスの改善に生かすとともに、ホームページのQ&Aにも反映し、お客様のスピーディな問題解決のサポートを支援しています。

### 心をこめた対応

お客様からはフリーダイヤル・メール・手紙等で日々たくさんの「声」が寄せられています。お客様の背景にある想いも受け止めて、ご満足いただけるよう、「誠実」「迅速」「事実の的確な報告」を心がけています。

▶ お問い合わせの内訳（2018年度）



### お客様の声の活用

お客様の「声」は全社で共有し、課題の早期発見、より良い商品・サービスのために活用しています。また商品に対するお褒めの声を「壁新聞」にして、各部署や全国の支店・工場に毎月配信しています。時には厳しい声もいただきますが、それも大切に受け止め、商品やサービスの改善に生かしています。改善された事実は、ホームページで一部ご紹介しています。



壁新聞100号 2018年11月発行

#### お客様の声を形にしました



お菓子を開封したあとパッケージを捨ててしまったり、中身だけもらったときにアレルギー情報が分からない。

! > 個別包装にもアレルギー情報を表示しました。

アレルギー情報表示の改善

### 気軽にお問い合わせできる環境づくり

ホームページのQ&Aを随時更新し、内容の充実を図るとともに、お問い合わせの多い声は、「最近いただいたお問い合わせ」や「よくいただくお問い合わせ」に掲載しています。また2018年夏からは、国内最大級のQ&Aサイト「Yahoo!

知恵袋」の企業公式アカウントとして、お客様からの疑問・質問にお答えしております。特に若年層は、インターネットからの情報入手が多いことを受け、今後、ホームページやQ&Aサイトの充実によりいっそう力を入れていく予定です。

### Message

#### お客様との信頼関係のために

お客様相談室の報告チームは、お客様からのお申し出に対し、原因調査の結果を報告する業務を行っています。お一人おひとりのニーズをくみ取り、納得性の高いご報告をすることで、森永製菓とお客様のより深い信頼関係を築くよう、お客様満足の向上に努めています。また、リスクの早期発見を意識し、関連部署と密に連携して、苦情減少につなげています。

お客様相談室 **報告チーム**