消費者志向自主宣言

制定日　2021 年 8 月 11 日
更新日　2025 年 4 月　1 日

森永製菓株式会社
森　信也

１．　企業理念

⑴　コーポレートメッセージ

おいしく　たのしく　すこやかに

⑵　わたしたちの使命＜パーパス＞

森永製菓グループは、
世代を超えて愛されるすこやかな食を創造し続け、世界の人々の笑顔を未来につなぎます

⑶　わたしたちが目指す未来＜５つのビジョン＞GOALS

Good quality　誠実な姿勢で高品質を追求
Only-one value　新たな価値と感動を創造
Act globally　活動の舞台と可能性を拡大
Link together　ステークホルダーとの信頼関係を強化
Sustainable society　持続可能な社会に貢献

⑷　わたしたちが大切にする想い＜バリュー＞

「利他の精神」を礎にして、これからも５つの想いを大切にしていきます。

・お客様第一主義であること
・パイオニアであること
・不撓不屈の精神を持つこと
・人の繋がりを大切にすること
・企業と社会の課題を一致させること

URL
https://www.morinaga.co.jp/company/about/vision.html

２．　取組方針

（１）　経営トップのコミットメント

① 企業理念に基づき、全ての活動を計画・実行します。
お客様の声を真摯に受け止め、お客様のさらなる満足向上に努めます。

② ISO10002 に則り、「お客様満足のための基本方針」(※１)ならびに「行動指針」(※２)を定め、お客様対応の継続的な改善に積極的に取り組みます。

（※１）
お客様重視の経営の推進、優れた品質と安全・安心の確保

（※２）
ｉ）お客様の声を経営に反映します。
ii）お客様のお申し出には、「誠実」「迅速」「事実の的確な報告」をモットーに対応します。
iii）お客様には、「公平公正」に対応します。
iv）お客様の声を社内で共有し、商品・サービスの開発・改善に努めます。
ｖ）お客様の個人情報の保護・管理を厳守します。
vi）お客様に提供する商品に、万一不測の事態が発生した場合は、迅速かつ的確な情報開示を行い、お客様の信頼回復に努めます。

（２） コーポレート・ガバナンスの確保

① 企業価値の最大化ならびに企業の永続的発展を図ることを目的に、コーポレート・ガバナンスを強化していきます。

② お客様からいただいた声全件を日報で、集計したものを月報で、経営層をはじめ全社に共有しています。このことにより、課題の早期発見につながり、改善に向けて迅速に対応しています。

③ 経営層と全社関係部門に対してお客様の声を共有する「お客様の声委員会」を設定し、その内容は取締役会でも共有され、企業活動に反映しています。

（３） 従業員の積極的活動

① 従業員一人ひとりが顧客満足（CS）を推進し、お客様との信頼関係を強化するために、誠実な姿勢で安全・安心・高品質に徹底的にこだわった商品・サービスを提供していきます。

② 商品の発売前には、事業部門・生産・品質保証・法務・お客様対応部門など関係部門にてお客様の立場にたって、品質・表示などを確認しています。

（４） お客様の声を経営に活かす仕組

① より良い商品・サービスの創造および経営戦略策定のうえで、お客様からの「声」は大変重要なものと受け止めており、頂いたお客様の声を、迅速に全社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、日報・月報・「お客様の声委員会」等の場を通じて、商品・サ

ービスの向上につながる改善提案等を共有し、お客様の声を経営に活かしていきます。

③ 製品事故が発生、または発生を予見させる兆候が発覚した場合には、適切に迅速に対応するため、経営層・関係部門への連絡、および対応会議の開催の仕組みを構築しています。

（５） お客様への情報提供の充実

① お客様が安心して商品を選択できるよう、適切で分かりやすい情報提供に努めます。

② お客様の疑問にお答えできるよう、ホームページ等で情報提供および Q&A を更に充実させていきます。

③ 広告宣伝は事実に基づき、公正で適切な表現で行います。

（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ホームページ上で公開しています。

② ユニバーサルデザインの視点でどなたにも使いやすい商品の開発に努めます。

③ 地球環境への配慮や、人権の尊重、未来を担う次世代育成など、社会貢献活動に真摯に取り組み、サステナブルな社会の実現に貢献します。

更新履歴

・2023 年 6 月 16 日：2-(4)URL 削除

・2025 年４月　１日：　代表者名変更