

社会にとっての水となる

● 社会との共生 ●

- | お客様への責任と行動
- | アルコール関連問題への取り組み
- | お取引先との関わり
- | 文化・社会貢献活動

お客様への責任と行動

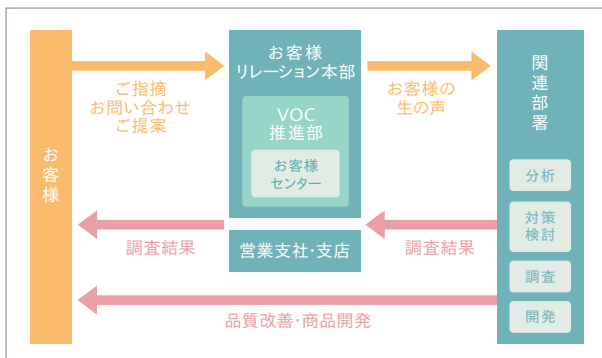
創業以来「お客様満足を第一」にお客様とのコミュニケーションを大切にしながら、いただいたご意見・ご要望をスピーディに企業活動に反映しています。

● お客様の声をリアルタイムに共有

1976年よりご相談窓口「消費者室」(現・VOC推進部※)を設置しています。現在ではお客様対応の国際規格「ISO10002(JIS Q 10002)」に基づく対応規定を継続的に改善しつつ、年間約12万件のお客様の声を全社で共有。迅速かつ的確に対応するとともに、品質改善・商品開発などにつなげています。

※VOC(Voice of Customer)=お客様の声
サントリービジネスエキスパート(株)お客様リレーション本部内に設置

○ お客様情報の流れ



● お役立ち情報を積極的に発信

ホームページ、メールマガジン、冊子など多様な媒体を活用し、お客様のお役に立つ情報をお届けしています。たとえば、ホームページでは商品紹介やQ&Aのほか、お酒・水に関する知識などを提供し、豊かな生活を広げるための情報発信に取り組んでいます。

● 「お客様視点プロジェクト」を推進

「お客様視点プロジェクト」は、常にお客様視点で行動する企業風土を醸成していこうと、2005年から全社で展開している取り組みです。お客様センターに寄せられた事例をもとに、お客様の意識・関心の変化や企業への期待などを共有する「お客様視点気づき講座」、お問い合わせ・ご意見への電話対応を実体験する「お客様視点体感プログラム」を軸に展開し、2008年は1,768名の社員が参加しました。



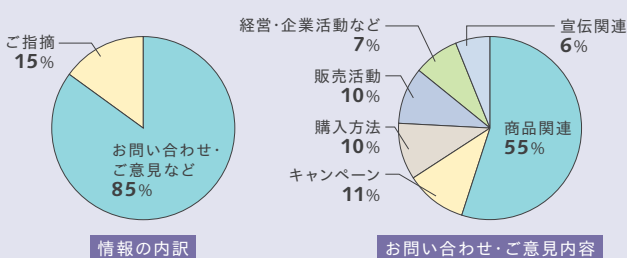
● ユニバーサルデザインへの取り組み

すべてのお客様が安心してお使いいただける商品・サービスの提供をめざし、2000年に「サントリーユニバーサルデザイン基本方針」と「サントリーのユニバーサルデザイン6原則」を制定。容器包装の設計や保有施設の設備・サービスなど、幅広い分野でお客様の声に耳を傾けながら改善に努めています。



持ちやすく注ぎやすい
「ゆびスポットボトル」

お客様情報の内容 (2008年実績:121,261件)



アルコール関連問題への取り組み

酒類を製造・販売する企業の社会的責任として、
アルコール関連問題の予防・研究、適正飲酒啓発活動を強化しています。

● 専門組織でアルコール関連問題に対応

サントリーは、1991年に業界に先駆けてアルコール関連問題の専門組織「ARP※1委員会」と「ARP事務局(現・ARP室)」を設置。責任ある広告・宣伝活動を徹底するとともに、業界と連携して適正飲酒の啓発に努めています。また、「アルコールと健康研究会」の主催・運営、アルコール依存症専門病院に長期の研究委託を行うなど、医療の発展にも支援を続けています。

※1 ARP(Alcohol-Related Problems): アルコール関連問題

● 適正飲酒の啓発を推進

1986年から「酒は、なによりも、適量です」というメッセージを伝える「モデレーション(適度)広告」を実施。飲酒運転・未成年者飲酒・妊産婦飲酒の防止などの呼びかけを新聞広告やWeb上で展開しています。また、「イッキ飲ませ」で亡くなった方々のご遺族などによる「イッキ飲み防止連絡協議会」が実施するキャンペーンへの協力、啓発冊子の無償配布も行っています。



未成年者飲酒防止を伝えるモデレーション広告

飲酒運転撲滅への取り組み

広告による飲酒運転警告表示、啓発ポスター配布などの活動を強化しています。また、工場見学に際しては、欧米で先行している「指定ドライバー制度」※2を導入しています。

※2: 飲食店などで、ドライバーにバッジをつけて飲酒を勧めないようにする取り組み

商品パッケージへの注意表示例

妊娠中、授乳期の飲酒への注意や、未成年者飲酒防止の表示をしています。



未成年者飲酒防止教材を配布

子どもと保護者を対象に、未成年者飲酒の問題をテーマにした学習教材「親子で学べる未成年者飲酒防止教材」を発行。全国の教育機関などに配布するとともに、ホームページにも掲載を行い、未成年者飲酒の防止に取り組んでいます。



● 国内外で業界と連携した取り組みを推進

国内ではビール酒造組合などの一員として、中高生を対象とした未成年者飲酒防止のためのポスター・標語募集キャンペーン、新聞・雑誌での啓発広告の展開、妊産婦飲酒防止に向けた商品パッケージでの注意表示の取り組みを推進しています。

また、国際社会においても「GAP-G(Global Alcohol Producers-Group)」※3の構成員として、世界の大手酒類メーカーと連携し、WHO(世界保健機関)が推進するアルコール関連問題の削減への取り組みに積極的に参画しています。

※3 GAP-G: アルコール問題解決に向け世界主要酒類メーカーが加盟している団体



「STOP! 未成年者飲酒キャンペーン」を展開

(株)ダイナックの取り組み

未成年者飲酒と飲酒運転の禁止のステッカー貼付を同社が展開する飲食店全店で徹底するとともに、問題飲酒に対する従業員教育を強化しています。



お取引先との関わり

事業活動を支えてくださるサプライヤーや物流協力会社などとの取引では、
公平な競争機会や、公平な評価・選定を基盤に、相互の品質向上・安全性確保に努めています。

● サプライヤーとの公正な取引を徹底

サントリーでは、「企業倫理綱領」を実践するための「企業行動規範」に公正で透明な事業活動を行うことを明記するとともに、社員に対して、社会的な常識を逸脱した贈答品の授受や接待などを固く禁止しています。

事業活動に必要な原料は「原料部」^{※1}、容器・包装資材は「包材開発部」^{※2}がそれぞれ一括管理していますが、取引にあたっては「購買管理規定」や「取引先選定基準」に則り、各社に公平な競争機会を提供しています。同時に、各社の商品・サービスの品質や供給力、財務状況、安全確保、環境への取り組みなどを公正に評価し、取引先を選定あるいは取引継続の可否を判断しています。

※1・※2:サントリービジネスエキスパート(株)SCM本部内に設置

サントリーグループ企業倫理綱領(抜粋)

II 企業行動規範

3. 公正で透明な事業活動を展開します。
 - ア. 取引先・競争会社との関係においては、不当あるいは不正な手段による利益追求を排除し、自由で公正な競争に基づいた企業活動を展開します。
 - イ. 取引先の選定においては、第三者との取引を含む合理的で公正な比較・評価に基づいて行います。
 - ウ. 取引先等との接待や贈答品の授受については、公私のけじめを明白にして、健全な商慣習や社会的常識の範囲内で行います。

「下請法」に対応した経理システムを運用

「下請代金支払遅延等防止法(以下、下請法)」^{※3}に対応した経理システムを構築・運用しています。このシステムは、原料・資材の発注段階で支払条件などの情報を登録し、当初予定どおりに支払手がされていない場合には、管理者画面に警告表示し、支払遅延などのトラブルを未然防止するものです。なお、2008年は「下請法」に抵触する法令違反はありませんでした。

※3:2008年12月現在の「下請法」適用取引先(仕入先)数は、原料部で37社(取引金額比率で13.7%)、包材開発部で25社(取引金額比率で約2%)

キリングroupとの資材調達における協力

サントリーでは、缶容器におけるアルミニウム使用量削減のため、キンピール(株)が先行して使用している「204径缶」を、2008年秋よりビール、発泡酒、新ジャンルで採用しています。また、キリングroupなどと清涼飲料を中心とした飲料商品のダンボール原紙の共同調達を実施。規格を統一することで、サプライヤーの稼働率向上と在庫削減を促進します。

● 品質向上に向けた連携を強化

対話を重視しながら協働で品質向上を推進

お取引先とサントリー双方の品質向上・業務改善に向け、個々のお取引先との対話を重視したさまざまな活動を展開しています。毎年、取引先評価を行い、その結果を各社に伝達することはもちろん、改善のための情報・意見交換を随時行っています。また、個別の「品質会議」で品質向上などを協議するほか、環境負荷低減やユニバーサルデザイン推進に向けた資材採用や共同開発も推進しています。

CSRを考慮した取引のしくみづくりを推進

サントリーでは、「取引先選定基準」の中で、環境への配慮やコンプライアンスなどCSRに関わる事項に言及していますが、今後、調達における社会的責任をさらに明確にしていくためには、その具体的な内容を規定・基準として明文化していくが必要になります。

たとえば、「原料部」では、「食品衛生法」「農薬取締法」を遵守した適正な農薬使用をお取引先を通じて各産地に依頼し、確認していますが、これは安全・安心な原料の確保のみならず、土壌汚染や水質汚濁など環境問題解決のためにも重要な取り組みです。このような活動を、CSRの観点から取引先評価・選定の項目として整理していく計画です。また、「包材開発部」では、従来の「購買管理規定」に各社の財務状況や損害担保力、懲罰の有無、機密保持体制などCSRに関わる項目を加えた、新たな規定の策定を検討しています。



ワイン原料購買担当者が現地にてぶどう畑を確認

(株)プロントコーポレーションの取り組み

カフェ業態「CAFFE SOLARE」では、非営利団体「レインフォレストアライアンス」[※]に賛同し、同団体の認証を受けたコーヒー豆やオレンジジュースを使用しています。

※熱帯雨林保護認証:熱帯雨林・野生動物や植物の生態系などを保護しながら農作物を栽培している農家に与える認証



●安全で環境に配慮した物流の推進

サントリーが輸配送業務を委託している物流協力会社と連携して発足した「安全推進委員会」には、2008年末で43社260名が参加。安全確保・環境配慮・リスクマネジメントなどの取り組みを推進しています。

各社の安全推進を強化

委員会が制定した「物流安全5原則」を各社社員に周知徹底するとともに、委員会事務局^{※4}が各社の拠点を巡回して、安全策実施状況を点検しています。

※4: サントリービジネスエキスパート(株)物流部、サントリーロジスティクス(株)安全推進部のマネジャーおよび担当者で構成



また、全国114拠点の責任者が一堂に会する「安全推進大会」を毎年開催し、優れた取り組みの紹介や情報共有、アルコール検知器配備の再確認や安全教育の徹底などに努め、各社の安全推進強化につなげています。



アルコール検知器による
チェックを徹底



第8回安全推進大会(2008年)

「安全性優良事業所」の認定取得を推進

物流協力会社の安全管理体制を常に一定水準以上に保ち、継続的に改善していくため、国土交通省が主導している「安全性優良事業所」の認定取得を推進しています。サントリーグループの物流協力会社の認定取得状況は、輸配送事業所全81拠点中71拠点(2008年末)で、認定取得率は88%に達しています。これはトラック運送業界全体の取得率18%(2008年12月トラック協会調査)を大きく上回っています。

さらに、2008年から認定推進の対象範囲を直接業務委託会社から2次協力会社まで拡大し、輸配送の安全管理体制の強化を図っていきます。

「グリーン経営」の認証取得を推進

物流にともなう環境負荷の低減をめざし、「グリーン経営」^{※5}のほか、「ISO14001」や「エコステージ」などの認証取得を協力会社に推進しています。サントリーグループの物流協力会社では、2008年末までに自社工場併設配送センターを除く全97拠点中74%にあたる72拠点がこれらの認証を取得しました。今後さらに認証取得を推進していきます。また、「改正省エネ法」施行にともない、物流協力会社の月別・車両別走行距離、燃料使用量、積載量などをもとにCO₂排出量のデータを収集し、削減目標を策定して取り組んでいます。

※5: グリーン経営は、国土交通省「環境行動計画」に基づいて設置された「交通エコロジー・モビリティ財団」が推進しているもの

災害有事アクションプランの推進

災害有事に対応するため、物流協力会社とプロジェクトを組み、災害伝言ダイヤル「171」の運用レベルを全拠点に定着させる取り組みを行っています。

また、首都圏および近畿圏での直下型地震発生時のアクションプランとして、「171」回線や衛星電話などを活用し、「サントリー天然水」を被災地などに緊急出荷する体制を構築しています。

荷崩れ防止にリユース可能なグリーンエコベルトを導入

2008年より全物流協力会社に長距離輸送での使用を推進し、環境負荷低減を図っています。



グリーンエコベルトを使用

文化・社会貢献活動

豊かな生活文化への貢献、地域社会での取り組みを通じて、社会と共生する企業であり続けたいと考えています。

●「利益三分主義」の精神を継承

サントリーの文化・社会貢献活動の原点は、創業者である鳥井 信治郎の「利益三分主義」の精神にさかのぼります。創業者は1899年の事業開始以来、得た利益を「社会への還元」「お客様・お得意先へのサービス」「事業への再投資」に活用することを信念とし、社会福祉活動、慈善活動に力を注ぎました。この精神は歴代経営者に引き継がれ企業風土として定着し、今日では社会福祉法人の運営、学校法人のサポート、文化施設運営、芸術・学術支援、次世代育成支援、スポーツ振興、地域貢献活動まで、さまざまな活動を展開しています。

●継続的な福祉活動

1921年に社会福祉事業として邦寿会を創設。現在では特別養護老人ホーム「高殿苑」や「つぼみ保育園」を運営しています。2008年4月には総合福祉施設「どうみょうじ高殿苑」を開設しました。



「高殿苑」と「つぼみ保育園」での交流

総合福祉施設「どうみょうじ高殿苑」

●心豊かな生活文化への貢献

人々のより豊かな生活文化への貢献をめざして、1961年に創業60周年の記念事業としてサントリー美術館を開館。現在では、音楽ホールやミュージアムなどの文化施設運営から音楽・学術支援、スポーツ支援など、心豊かな生活文化への貢献をめざして多彩な活動を推進しています。

ハーゲンダッツ ジャパン(株)の取り組み

原料となる牛乳の生産地である根釧地区において、NPO法人霧多布湿原トラストへの支援を行っています。2008年10月には、社員が湿原の木道やテラス保全のボランティア活動を行いました。



サントリー美術館がメセナ大賞を受賞

基本理念「生活の中の美」をもとに展開される一貫した活動をはじめ、多彩なコレクション、中学生以下の入場無料施策、エデュケーションプログラムなどが評価され、(社)企業メセナ協議会が主催する「メセナアワード2008」においてメセナ大賞を受賞しました。



○サントリーホール

東京で初のコンサート専用ホールとして、1986年に開館。世界の一流演奏家による公演や、多彩な自主企画も開催しています。



○サントリー美術館

「生活の中の美」を基本理念として1961年に開館。2007年に六本木に移転し「美を結ぶ 美をひらく」をテーマに、国宝・重要文化財などの収蔵品を中心とした展覧会を開催しています。



○サントリーミュージアム[天保山]

1994年に大阪に開設した複合文化施設。15,000点以上のポスター・西洋絵画の所蔵品を核とした展示を行う「ギャラリー」や日本最大級の3D映像を上映する「IMAX®シアター」をあわせもちます。



○(財)サントリー音楽財団

1969年、日本の洋楽発展と音楽文化向上をめざして設立。サントリー音楽賞、佐治敬三賞、芥川作曲賞などを設け、クラシック音楽の振興や新進作家の育成を支援しています。



○(財)サントリー文化財団

1979年に設立し、サントリー学芸賞、サントリー地域文化賞などを設け、国際的・学際的な研究の助成、優れた人材の育成・援助を行っています。



○(財)サントリー生物有機科学研究所

1946年に設立した食品化学研究所を前身に1979年に改称。さまざまな研究活動を行うほか、優れた学術と人材の輩出を願い、奨励事業を行っています。

次世代育成支援の活動を強化

次代を担うこどもたちの健やかな成長を支援する活動も企業の重要な役割と考え、スポーツ・音楽・美術・環境などの分野で、本物や一流に触れてもらう機会をこどもたちに提供しています。



サントリーホール「こども定期演奏会」



ラグビー部「サンゴリアス」によるラグビーキャラバン

夢と感動を伝えるスポーツ活動を推進

企業スポーツへの参加やスポーツ振興活動を支援しています。チーム活動では、ラグビー部「サンゴリアス」とバレーボール部「サンバーズ」が、競技とともにスポーツ教室の開催や地域・ファンとの交流活動を行っています。また、1990年から「サントリーレディスオープンゴルフトーナメント」を主催しています。



ラグビー部「サンゴリアス」



バレーボール部「サンバーズ」

●地域に密着した社会貢献活動を展開

地域の一員として社会と共生する企業であり続けるために、被災地支援やチャリティへの協力はもとより、地域に根ざした貢献活動を展開するなど、幅広い活動を行っています。

○2008年の主な義捐金の拠出

・中国・四川省大地震…上海市赤十字会に1,000万円寄付

チャリティへの協力

「サントリーレディスオープンゴルフトーナメント」では、1996年から安全・安心な街づくりへのチャリティ活動を続け、阪神淡路大震災で被災した兵庫県神戸市に、これまで消防自動車72台・小型動力ポンプ38台を寄贈しています。

全国事業所での環境美化活動

各事業所では、周辺の清掃をはじめ自治体が主催するごみ拾いなどの環境美化活動への参加、夏と歳末に行われる助け合い運動の募金活動にも積極的に参加し、地域に根ざした活動を継続的に実施しています。



社員による多摩川清掃活動

社員の社会貢献活動を支援

サントリーでは、社員のボランティア活動を側面支援する「ボランティア休暇制度」(P.38参照)や、社会福祉・環境保全・国際交流分野で社員が自主的に参加している非営利団体に備品・機材などの購入資金を援助する「ボランティア活動支援制度」を設けています。

また、サントリーが展開するさまざまな活動へのサポートを社員に呼びかけ、社会貢献活動への参加意欲を育てています。



「森と水の学校」での社員ボランティア

緊急時飲料提供ベンダーの設置

災害などの緊急時に誰でも簡単に取り出せる「緊急時飲料提供ベンダー」を、行政施設や病院などを中心に設置を進めています。



緊急時飲料提供ベンダー

サントリーフラワーズ(株)の取り組み

公共の公園にサフィニア、ミリオンベルなどの花苗を提供し、植栽による緑化活動に協力しています。

