

品質保証

安全で心に響く商品・サービスをお届けするために、商品企画・開発から、原材料の調達、製造、流通・販売まで、徹底した品質保証に取り組んでいます。

グループ全体の品質保証を推進

サントリーグループでは、2004年、品質に対する姿勢を明文化したグループ品質方針「All for the Quality」を制定しています。また、グループ全体の品質保証を牽引する「品質戦略部」担当役員を委員長とし、関連部署長で構成する「品質保証委員会」を設置。グループにおける品質に関する重大リスクの抽出とその低減を図るとともに、品質に関する重要戦略課題の推進に取り組んでいます。委員会での討議内容は「グループ経営戦略会議」に適宜報告することで、品質に関わる問題をグループの経営課題として共有・解決しています。

サントリーグループ品質方針(2004年制定)

All for the Quality

わたしたちは、安全で心に響く商品・サービスをお届けし、お客様の夢と信頼に応え続けます。

1. サントリーグループの一人一人が、お客様の立場に立って、誠実に商品・サービスをお届けします。
2. お客様に正確で分かりやすい情報をお届けし、お客様の声に真摯に耳を傾け、商品・サービスに活かします。
3. 法令を遵守します。
4. 安全性は全てに優先して徹底します。
5. 21世紀、グローバルな時代に、国際標準の考え方を活かして最高の品質を追求し続けます。

グループ会社への品質マネジメント監査

グループ全体の品質保証活動の進化に向け、2009年、新たな活動体系として「グループ品質マネジメント規定」を制定するとともに、グループ各社が遵守すべき考え方・行動・判断基準を示した「品質に関するポリシーガイドライン」を策定し、推進体制の強化を図りました。さらに、品質戦略部長による各事業会社の品質マネジメント監査を開始し、2009年はサントリー食品(株)とサントリー酒類(株)を対象に実施しました。

外食事業の衛生管理を支援

「品質保証推進部」では、国内外の外食グループ各社に対し、衛生管理の体制づくりや現地での検査方法の指導を行うなど、活動を支援しています。



「JAPANESE DINING SUN」(シンガポール)での自主衛生検査

すべてのプロセスで品質保証を徹底

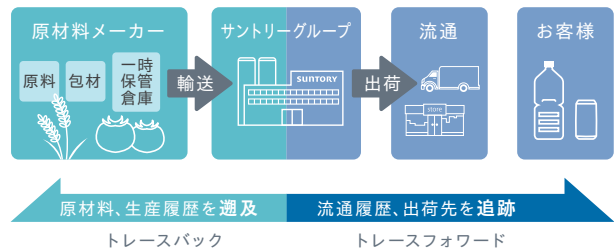
商品企画・開発から原材料の調達、製造、流通・販売に至る商品ライフサイクルのすべてのプロセスで、全社員が常に品質の確保・向上に取り組んでいます。

トレーサビリティシステムによる管理体制の強化

原材料から製造・流通段階に至る履歴を追跡(トレース)できるようにQRコード※(2次元コード)を利用したトレーサビリティシステムの全工場への展開を進めています。これにより、お客様のもとに届いた商品に関する履歴を必要に応じて即座に確認することが可能となります。また、万一、商品を出荷した後に原料・容器・表示などに何らかの問題がありうると判明した場合にも、出荷先を速やかに特定して対処をとることができる体制を整えています。

※「QRコード」は(株)デンソーウェーブの登録商標です

○トレーサビリティシステム



グループ内の分析機関による品質保証

科学的根拠に基づいた安全性保証を担う部門として「安全性科学センター」を設置しています。同センターでは、原料や商品、容器包装、加工助剤、商品の中味に接触する生産設備の材質などに至るまでの検査・分析を行い、関連法規より厳格な独自の規格に基づいてそれぞれの安全性を確認しています。また、残留農薬、食品添加物、アレルゲン、遺伝子組換え食品などについても検査を行うほか、それらに関する情報を収集し、最新の評価技術や手法の開発・導入にも努めています。

食の安全・安心への取り組み

外食事業を展開する(株)ミューブランニング&オペレーターズでは、食材の産地証明書の取得を確実に実施するなど、食の安全・安心への取り組みを強化しています。その他の外食グループ会社各社も同様の取り組みを行っています。



品質担当者が食材を確認

海外事業・グループ会社の品質保証活動を強化

サントリーグループの事業展開がグローバルに拡大する中で、2009年は海外の品質保証強化に重点的に取り組みました。中国では、法規制や販売チャネルの変化などの対応に向け、品質保証の機能強化に注力しました。欧州では、現地のものづくり技術のさらなる向上をめざし、昨年に引き続き、技術指導を実施。また、新たにグループに加わったフルコアグループ（ニュージーランド）、オレンジーナ・シュウェップス・グループ（フランス）については、品質マネジメント体制の確認を行いました。



現地工場での技術指導

樽生ビールの飲用時品質のさらなる向上

樽生ビールは注ぎ方やビールサーバーの洗浄具合によって、おいしさが変わります。そこで、サントリービア&スピリッツ（株）では、よりおいしい樽生ビールを提供するため、「飲用時品質推進プロジェクトチーム」を立ち上げ、取扱店への訪問活動を通じた注ぎ方や器具洗浄の指導を通じて品質啓発活動を強化。さらに、「樽生コールセンター」に寄せられる取扱店からのご指摘を詳細に解析する体制づくりに着手し、的確でタイムリーな対応を推進しています。



ドラフトセミナーの様子

安全・安心な原料調達に向けた取り組みの強化

原料調達における品質保証の強化に向け、2009年、コーヒー豆やビール原料のアロマホップなど製品の重要な原料の保証体制を再検証し、徹底強化を図りました。「BOSS」の原料となるコーヒー豆では、残留農薬の検査体制の見直しを図り、「ザ・プレミアム・モルツ」の原料となるアロマホップについては、現地を訪問し、安全性や品種の保証体制を再確認しました。さらに科学的根拠に基づいた安全性保証を担う「安全性科学センター」では、品

品質キャラバンの実施

ハーゲンダッツ ジャパン（株）では、販売店や卸店の担当者を対象に、温度管理の方法や、商品の取り扱い方法について、営業担当者が説明する「品質キャラバン」活動を実施しています。



品質キャラバン

種を保証する新技術の開発に取り組みました。

フードテロに対する防衛力の強化

社会問題となった中国製冷凍餃子事件（'07年～'08年）以来、食品への毒物混入に対する関心が高まっています。サントリーグループでは、この事件を契機に、製造工程における「フードテロに対する防衛力（フードディフェンス）強化活動」に取り組んでいます。具体的には、米国の食品医薬品局（FDA）や先進企業の手法を参考に、複数の国内工場モデル活動を実施。これをもとに対フードテロの脆弱性評価やめざすべきレベルを示した「フードディフェンスガイドライン」を策定し、2009年からすべての国内工場で開催を開始しました。

わかりやすい表示

商品の表示や宣伝・広告表現については、「品質保証推進部」が適法性・妥当性を審査・確認するほか、関連各部と連携し、正確な表示とわかりやすい表現を推進しています。

ソフトドリンクと誤飲することがないように、缶ぶたに「おさげです」と表示

目の不自由な方が誤飲されないよう、缶ぶたに点字で「おさげ」と表示

ソフトドリンクと誤飲することがないように、「酒マーク」を表示



リサイクル推進のための「リサイクルマーク」を表示

適切な情報開示と公正なコミュニケーション

お客様からお問い合わせの多い商品の原材料や栄養成分、賞味期間について、商品やWebサイトでの開示を強化しています。品質保証の徹底に努めながらも万一問題が発生した場合には、適切な情報開示を行っています。2009年1月から2010年5月にかけては、新聞への社告掲載を実施した自主回収はありませんでした。

安全のための社員教育を徹底

（株）ティップネスでは、フィットネスクラブのお客様の安全のために、避難訓練を実施するほか、けが・疾病発生時の応急対応、AEDの取り扱いについて社員教育を徹底しています。



救命講習