

## 安全・安心への取り組み

お客様に安全で安心な商品・サービスをお届けするため、商品企画・開発、原材料調達、製造、流通、販売・サービスに至るすべてのプロセスで、品質保証を徹底しています。

### グループ品質保証の推進

安全・安心な商品をお届けするため、海外を含めたサントリーグループ全体で、徹底した品質保証に取り組んでいます。

#### ●お客様第一が品質保証の基本

サントリーグループは創業以来「お客様第一」の姿勢で、商品・サービスの品質を追求しつづけてきました。

2004年、品質に対する姿勢を明文化したサントリーグループ品質方針を制定。全社員が常に品質の確保・向上に取り組んでいます。

#### サントリーグループ品質方針

##### 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。

#### ○グループ品質マネジメントシステム(QMS)体系

2009年、サントリーグループはグループガバナンスの一環として、「サントリー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」を制定しました。国内外のグループ各社への周知を順次進めています。

#### ●グループ全体の品質保証を推進

グループ全体の品質保証を推進するために、「品質保証委員会」を設置。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」に適宜報告し、グループの経営課題として共有・解決しています。

#### ○グループ会社の品質マネジメントシステムの監査

2009年に引き続き、サントリーホールディングス(株)品質戦略部長による各事業会社の品質マネジメントシステムの監査を実施しました。この監査は、各社の経営層および品質担当者に品質マネジメントの状況について確認するものです。監査を通じて各社の品質管理状況と改善への取り組みを把握するとともに、2009年に制定した「サントリーグループ品質マネジメント規定」の周知徹底を図りました。今年度以降も、国内、海外の主要なグループ会社を中心に精力的に実施していく予定です。



ティプロF&Bとの会議

#### ○海外における品質保証の強化

サントリーグループのビジネス領域がさらにグローバルに拡大していくなか、品質保証強化に重点的に取り組んでいます。2010年は、中国(上海)品質保証センターの機能拡充、欧州のグループ会社やサプライヤーの品質レベルの向上を目的とした欧州「ものづくりセンター」の設置、海外へのサントリーブランド展開に向けた専門組織の設置準備などを行いました。



中国(上海)品質保証センター

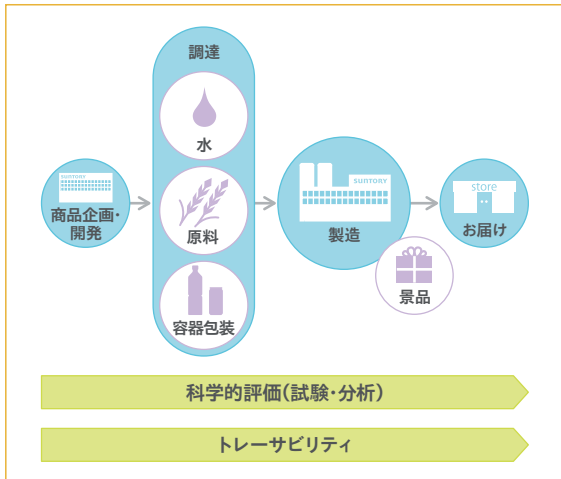


欧州現地工場での技術指導

### すべてのプロセスでの品質保証

サントリーグループ品質方針のもと、商品企画・開発、原材料調達、製造、流通、販売・サービスに至る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。

● プロセスの全体像



● 商品企画・開発 — 設計段階で徹底的に確認

商品の企画・開発にあたっては、安心して召し上がっていただくために、科学的な研究や調査、分析や試験を実施し、「安全性」「法規適合性」を徹底して確認しています。

● 調達 — 原材料のあらゆるリスクを評価

○ 水 — すべての水を分析・検査して安全性を確認

サントリーグループの科学的品質保証を担う「安全性科学センター」は、国内外の工場からすべての水(商品の中味に用いる水、洗浄など工程に用いる水)を定期的に取り寄せて分析・検査し、その安全性を確認しています。



安全性科学センターでの定期検査

○ 原料 — 想定される全リスクを解析

原料別に「安全性リスク管理者グループ」を組織し、原料の生産から最終使用する時点までのあらゆる段階で想定されるリスクを解析。法規制への適合と安全性の確保を実現しています。特に残留農薬の保証では、農薬の使用実態を把握するとともに、事



生産地の訪問

前にサンプルを取り寄せて分析し、法定の残留農薬基準をクリアしていることを確認しています。

2010年は、「BOSS」の原料であるコーヒー豆について、残留農薬の保証体制の見直しを実施しました。

○ 容器包装 — 独自の基準で成分を厳しく評価

容器包装の安全性確保のために、独自の厳格な規格を設けています。資材の調達では、公的機関による「分析試験成績書」を包材メーカーから入手するとともに、安全性科学センターでも検査して、構成材料が関連法規に適合していることを確認します。この検査では最先端の試験・分析技術を用いて、性能や安全性を多面的に評価しています。

さらに、容器が商品の中味に影響を与える可能性や、容器への中味成分の吸着の有無、酸素や外光が中味品質へ影響を及ぼす可能性の有無なども詳しく分析・評価し、安全な容器包装の選定や開発につなげています。

● 製造 — 国際標準に則った管理

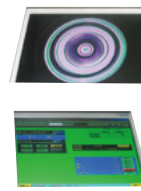
仕込・調合・充填・包装などすべての製造工程で、検査機器を用いて、容器や中味への異物混入や、容器の傷・中味漏れなどがなく、品質を何重にもチェックしています。また、正しいプロセスで商品をつくることを品質確保の基本として徹底し、あらゆる工程での作業内容を記録・管理しています。

また、製造現場におけるフードディフェンスの強化のため、2009年に策定した「フードディフェンスガイドライン」の運用を食品製造工場および酒類製造工場順次開始しています。さらに2010年は、商品保管倉庫などの物流現場への展開を開始しました。

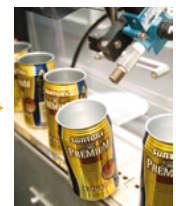
グローバルに展開する企業として、現在、品質マネジメントシステムの国際標準である「ISO9001」などの認証取得をグループ全体で進めています。



缶上部よりフラッシュを照射し缶内面を撮影



コンピューターの画像解析により異常がないかを確認



異常を発見した場合、右上のノズルからエアが出て缶を取り除く

●景品—景品の安全性も確保

商品の販売促進に用いる景品についても、商品に対するのと同じ姿勢で安全性を確認しています。景品を審査するため、4部門の専門メンバーで構成されたチームを組織し、それぞれの専門性を活かして、社内の商品企画・開発部門や景品制作会社に対しアドバイスをを行うほか、景品制作会社と連携して景品製造工場の視察などを行い、原材料や製造工程、検品方法を確認しています。

2010年はすべてのキャンペーンについて、「お客様視点」での事前チェックを行うしくみと体制を確立しました。



商品につけた景品の例

●お届け—お取引先にも品質保証を徹底

徹底的に品質にこだわってつくった商品だからこそ、そのこだわりをそのまま、お客様のお手もとにお届けできるように工夫しています。

○輸送時

物流協力会社に対して、運送や保管についてご理解・ご協力を得るための啓発活動を行っています。また、商品保管倉庫へサントリーの担当者が直接赴き、倉庫内の管理状況を確認しています。

○飲用時

飲食店様などを対象に、樽生ビールをお客様においしく飲んでいただくためのドラフトセミナーを実施しています。また、サントリーの担当者が定期的に飲食店様を訪問して、飲用時まででの品質を保証するための活動を展開しています。

2010年は、樽生ビールお取扱店の相談窓口として設置している「樽生コールセンター」に寄せられ



ドラフトセミナー

る情報を一元化し、解析する体制・しくみを整備しました。

●科学的評価(試験・分析)—商品周辺をくまなく分析

「安全性科学センター」は、「分析科学」「微生物保証」「生物安全」という3つの機能分野をもっており、それぞれの専門性を発揮して、サントリーグループが製造および販売する商品の安全性の評価を行っています。原料や商品・中味はもちろん、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分析・検査を実施。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。



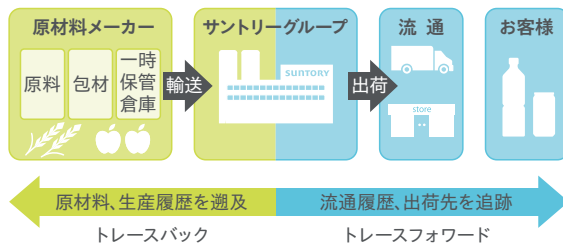
安全性科学センター

●トレーサビリティ—商品に関する履歴を即座に確認

原材料から製造・流通工程に至る履歴を追跡(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できます。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





## 適切でわかりやすい情報開示

サントリーグループが提供する商品やサービスについてお客様に安心・信頼していただくためには、品質保証に関する情報や活動を適切にわかりやすくお伝えしていくことが重要であると考えています。

### ● わかりやすい商品表示

商品の表示や宣伝・広告表現について、「品質保証推進部」が遵法性・妥当性を審査・確認するほか、開発・生産・広報・宣伝などの各部署と連携し、正確な表示とわかりやすい表現を推進しています。

アレルギーについても原料を調査し、食品については「食品衛生法」で表示を義務づけられている7品目だけでなく、表示を推奨されている18品目も商品への表示対象としています。

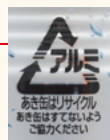
### 商品への表示例～誤認飲酒防止のための表示例

チューハイなどの低アルコール飲料をソフトドリンクと間違えて誤飲することがないように、商品に「酒マーク」を表示しています。そのほか、主要な商品については、缶ぶたに「おさげです」の表示や、点字で「おさげ」の表示を行っています。

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



### ○ 正確でわかりやすい情報開示

お客様に正確でわかりやすい情報をお届けするために、商品や広告での表現に配慮し、常に適切な情報開示に努めています。2009年に策定した「品質に関するポリシーガイドライン」には、「品質情報の開示」に関する方針・姿勢も定めています。

また、より一層親しみやすく、信頼できる情報発信を図るべく「サントリーの安全・安心への取り組み」ホームページを、2010年12月にリニューアルしました。



サントリーの安全・安心への取り組み

### ● 自主回収について

品質保証の徹底に努めながらも発生してしまった問題については、適切に情報開示を行っています。

2010年1月から2011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。

### 高品質な原料へのこだわり

#### ーハーゲンダッツ ジャパン(株)

ハーゲンダッツ ジャパン(株)では、アイスクリームの原材料である牛乳はもちろん、その牛乳の成分を左右する牧草や土壌の成分まで確認・分析しています。また、味を決めるフルーツやナッツ、チョコレートなどの副原料も世界各地の厳選されたものを探し求めて使用しています。



牛の育成環境にも配慮

### 2010年

- グループ全体の品質マネジメントシステムの発展
- 海外における品質保証の強化
- お客様が飲用される時点での品質(飲用時品質)の一層の向上
- 重要原料の一層の安全・安心な調達
- フードディフェンスの一層の強化

### 2011年

- 品質ガバナンスの強化
- 海外における品質保証の強化
- お客様が飲用される時点での品質(飲用時品質)の一層の向上
- 重要原料の一層の安全・安心な調達