

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・サービスの品質向上を追求し続けてきました。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。2012年1月には、グローバル化を進めるサントリーグループの品質方針として、よりふさわしい表現に改定し、全従業員が常に品質の維持・向上に取り組んでいます。

サントリーグループ品質方針 (2004年制定、2012年1月改定)

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. 商品・サービスの安全性を徹底します。
5. 国際標準を活用し、よりよい品質の追求を続けます。

○グループ品質マネジメントシステム(QMS)体系

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」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「品質マネジメントガイドライン」を制定しています。さらに、品質マネジメントに関するグループ各社の責務をより明確化するため、2011年に「サントリーグループ品質マネジメント規定」の一部を改定。今後は、海外グループ会社の状況に合わせて品質マネジメントシステム体系の内容を適宜充足させるとともに、国内外のグループ各社への周知を継続して進めていきます。

●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」を設置し、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、重要戦略課題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。

○海外グループ会社の品質マネジメントシステム強化

2012年は、グループ会社の品質マネジメントシステム強化のために、品質戦略部長による監査のしきみを強化。国際標準の考え方に基づいて監査の基準を明確にするるとともに、グループ各社の課題と強みを把握し、国内の高い品質保証力を海外に展開する、海外から学ぶべき事例を国内に展開する、という目的を明確にしました。

2012年11月には、オレンジーナ・シュウェップス・グループを対象として品質戦略部長による監査を実施し、品質マネジメント体制の把握および今後の課題設定を行いました。今後は、さらなる監査方法の改善を進めるとともに、グループ全体およびグループ各社の品質マネジメント力と品質保証レベルの向上に取り組んでいきます。

○潜在リスクの抽出と低減

法令違反や身体異常などの重大なクライシスにつながるリスクを中心に、潜在的なリスクを徹底して抽出・低減する活動を継続・推進しています。2006年より、生産研究部門の経営層をはじめとする関連部門の責任者による週次会議(週例リスク検討会)や、潜在的なリスク要因を定量的に捉える指標(潜在リスク指標)のモニタリングを実施しています。

○海外法規情報の基盤を拡充

2012年は、2011年に整備が完了した海外法規情報の基盤を拡充し、対応できる範囲を広げるとともに、それらを知見として蓄積・共有し、社内での活用を推進しました。今後も、より迅速に法規情報を活用できるように、情報基盤の運用および拡充を進めていきます。

○海外生産時の品質保証ルールの策定

2012年、サントリーグループのグローバル展開の現状に鑑み、国内で設計し、海外で製造・販売するサントリーブランドに関する品質保証ルールを策定しました。また、海外グループ会社における品質保証ルールの周知・徹底のため、適宜現地を訪問し、説明会を実施しました。今後は、品質保証ルールを充足させるとともに、周知・徹底を継続していきます。

○海外科学機関の分析技術の向上

中国で製造・販売する商品の異臭トラブルを抑制するため、安全性科学センターの技術者が中国(上海)品質保証センターを訪問し、基礎知識の確認や異臭分析技術の指導・講習を実施しました。今後も安全性科学センターがもつ知見や高度な分析技術を海外に展開していきます。

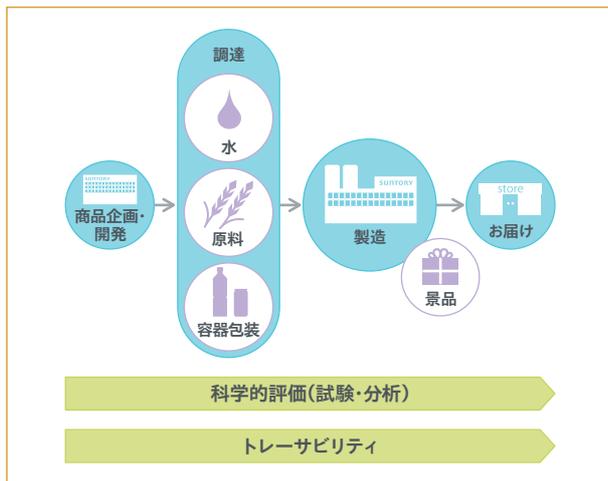


中国(上海)品質保証センター技術者への分析指導

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、全従業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。

○原料—さまざまな視点からリスクを管理

サントリーグループでは個々の原料別に、その生産から最終使用するまでのすべての段階で、さまざまな視点から想定されるリスクを評価し、安全性と法律への適合性の確保を実現しています。

サントリーグループでは、生産者、原料メーカー、商社など、サプライヤーの形態ごとに、機能や役割に応じた基準を設け、評価・選定を行っています。その上で、特に重要だと考えられる原料や、潜在的なリスクがあると判断される原料については、原料の生産現場を訪問し、サプライヤーの品質監査※を実施し、品質保証のしくみをチェックしています。

※品質監査:現地審査を通して、生産現場における品質リスクを特定・評価し、その対策が適切であるかを確認する活動



生産地訪問(インド)

○容器包装—独自の基準で品質を厳しく評価

商品の品質を保つために、缶やびん、ペットボトルといった包材別に、素材の選定から設計、製造までのすべての段階で想定されるリスクを評価し、安全性と法律への適合性の確保を実現しています。

資材の調達では、包材メーカーから公的機関による「分析試験成績書」を入手するとともに、安全性科学センターでも検査をして、構成材料が関連法規に適合していることを確認します。

さらに、強度やユーザビリティ、魅力的なデザイン、軽量化など、容器に求められる性能や要素を詳しく分析・評価するため、サントリーグループではペットボトルの試作設備を商品開発センター内に設置し、年200回以上の試作を重ね、新たな容器開発に挑戦しています。



ペットボトルの試作設備

お客様との関わり

●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、中味漏れなどがいないか、品質を何重にもチェックしています。

2012年は、食品安全マネジメントシステムに関する世界の動向に鑑み、国内の9つの自社食品工場で、GFSI※が承認した国際認証規格であるFSSC22000の認証取得を完了しました。2013年以降は、国内の自社酒類工場への展開を順次進めていきます。

※GFSI (Global Food Safety Initiative): 世界中の小売業やメーカー、フードサービス業、ならびに食品サプライチェーンに関わる企業の食品安全専門業者たちが集まり、業種を越えて協働して食の安全に取り組む組織



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、左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。

●お届け—ビジネスパートナー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もとにお届けできるように工夫しています。

○輸配送時

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グループの担当者が直接訪問し、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。2012年には全国で533回開催し、6,750名の方にご参加いただきました。

また、全国約200名の「ドラフトアドバイザー」が定期的に樽生ビールお取扱店を訪問し、機材の点検やご相談に応じる活動も行っていきます。



ドラフトセミナー

●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。関連法規に加え、独自の厳しい規格を設定して、それぞれの安全性を確認しています。



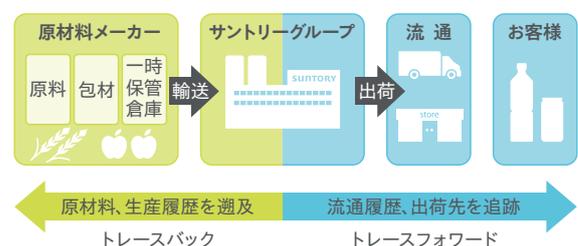
安全性科学センター

●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)などを用いたトレーサビリティシステムを全工場で構築しています。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



放射性物質に対する品質保証

サントリーグループは、東日本大震災後の放射性物質に対する品質保証に取り組んでいます。

●製品・水・原料の安全性

製品の安全性は、製造に使用する水と原料の安全性を保証することで確保しています。水と原料については、国や自治体、原料メーカーなどから情報を入手するとともに、自社または外部委託機関で放射性物質分析を行い、安全性を確認しています。その上で、お客様にお届けする最終製品についても、定期的に全国の工場の製品検査を実施しています。

●放射性物質の分析方法と今後の対応

自社の科学機関である安全性科学センターで、放射性物質に対する品質保証体制を整備しています。2012年4月に施行された食品中の放射性物質の新基準値に対応するとともに、2012年5月には、より高性能なゲルマニウム半導体検出器を導入することで、放射性物質の分析時間の短縮および検査数量を増加させることができました。今後も引き続きお客様に安心していただける商品をお届けできるよう、行政の指導に従うと同時に自主的な分析を継続し、安全性の確保を図っていきます。



ゲルマニウム半導体検出器を用いた検査

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、品質保証本部の中にある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・宣伝などの各部門と連携し、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は、原料を調査し表示の要否を確認し

ています。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、表示が推奨されている18品目も商品への表示対象としています。

TOPICS 商品への表示例

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「おさけです」の表示や、点字で「おさけ」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「おさけです」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「おさけ」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、常に適切な情報開示に努めています。Webサイト「サントリーの安全・安心への取り組み」では、2011年以降放射性物質に対する取り組みについて、継続して情報発信をしています。

また、品質に関する取り組みを、お客様にわかりやすくお伝えし、親しんでいただけるよう、「ひんしつ探検隊」でもさまざまな活動を紹介しています。



Webサイト「サントリーの安全・安心への取り組み」とサイト内コンテンツ「ひんしつ探検隊」

●自主回収について

品質保証の徹底に努めながらも問題が発生した場合は、迅速・適切に情報開示を行っています。

2012年1月から2013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。

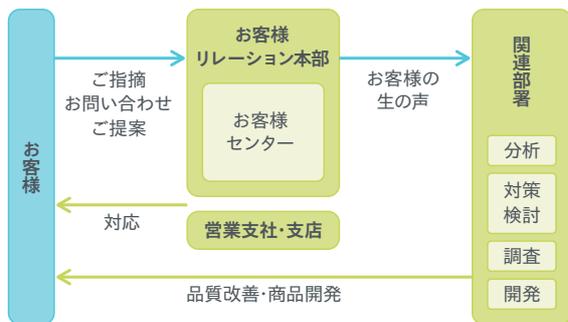
お客様コミュニケーション

創業以来、お客様満足を第一に対話を重ね、ご意見やご要望を企業活動に反映しています。

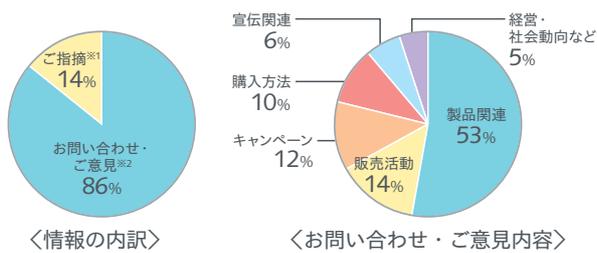
お客様満足を実現するために

サントリーグループは、創業以来、お客様満足を第一に考え、お客様との双方向コミュニケーションを大切にしています。1976年には、お客様からのご相談窓口として消費者室を設置。現在は、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として活動しています。お客様の声ひとつひとつに真摯にお応えし、それらを広く企業活動に反映させるよう、取り組みをさらに強化しています。

● お客様情報の流れ



● お客様からのお問い合わせやご意見・ご指摘の内容 (2012年実績:96,848件)



※1 ご指摘:お客様から商品や企業活動に対して寄せられたご不満・ご不快の声
※2 お問い合わせ・ご意見:上記以外にお客様から寄せられた幅広いご質問やご意見

● お客様満足を目指す「お客様視点プロジェクト」

すべての従業員がお客様の視点で行動する企業風土を醸成しようとする試みが「お客様視点プロジェクト」です。お客様から直接ご意見を伺う機会が少ない部門も含め、全従業員を対象に研修プログラムを実施しています。「お客様視点気づき講座」と「お客様視点体感プログラム」の2つのプログラムを軸に展開しており、2012年は講座開催数や対象プログラム等を拡大し、3,137名が参加しました。



お客様視点気づき講座



お客様視点体感プログラム

お客様のご意見を商品づくりに活用

お客様から寄せられたご意見やご要望を取り入れ、品質改善、商品開発、情報提供の充実などを図っています。すべての人にやさしく親切な商品・サービスを提供するため、商品開発時には、お客様視点で事前チェックをしています。2013年も引き続き容器包装、キャンペーンなどに関するチェックを強化していきます。

TOPICS

ワイン裏ラベルの味わい表現表示を改善

お客様からの「この赤ワインは甘口ですか。辛口ですか。ミディアムボディと書いてあるが、甘いかどうかがわからない」という声にお応えし、「酸化防止剤無添加のおいしいワイン。(ほんのりまろやか赤)」の裏ラベルを改善。2012年8月より、「ボディ」表示に加えて、「甘辛度(辛口~甘口)の5段階」を追加表示し、よりお客様にわかりやすく変更しています。

旧ラベル (左):

酸化防止剤無添加のおいしいワイン。
ほんのりまろやか赤

新ラベル (右):

酸化防止剤無添加のおいしいワイン。
ほんのりまろやか赤

新ラベルの追加表示:

甘辛度: 辛口~甘口

ボディ: ミディアム

ラベルに甘辛度を追加

健康で豊かな生活への取り組み

お客様の健康で豊かな生活を支援するため、サントリーグループではさまざまな商品・サービスを提供しています。

商品・サービスを通じた健康への貢献

健康に留意されるお客様のニーズや嗜好に合った商品・サービスの提供を通じて、お客様の健康で豊かな生活に幅広く貢献する活動を行っています。

特定保健用食品や健康食品の研究・開発にあたっては、「安全性と有用性の科学的裏づけをもった、人々の健康に役立つ商品・サービスを提供する」という考え方のもと、古くからの食経験に基づいた自然のちからの有用性を、最新の科学で検証し、確かな技術で明らかにしてきました。

自然と共生し、自然のちからを活かしながら、人間が本来もっている「健康を保つ力」を引き出すことで、「健やかで、美しく、心豊かな毎日(ウエルネスライフ)」をサポートするという考え方は、まさしくサントリーグループの企業理念「人と自然と響きあう」に基づいたものです。

● 研究に基づく特定保健用食品を発売

ウーロン茶特有の重合ポリフェノールに脂肪の吸収を抑える強い作用があることを発見し、この研究をもとに「黒烏龍茶OTPP」を2006年に発売。その後、さらなる研究を続け、「黒烏龍茶OTPP」の継続摂取により体に脂肪がつきにくくなることを明らかにしました。また2007年には、ゴマから生まれた「ゴマペプチド」を含む、血圧が高めの方に適した「胡麻麦茶」も発売しています。

「黒烏龍茶OTPP」と「胡麻麦茶」



● セサミンの機能解明から健康食品発売へ

健康によいといわれてきたゴマの機能の解明に挑戦し、ゴマに含まれる微量成分ゴマリグナンの1つ「セサミン」の健康効能を科学的に解明。1993年に健康食品の第1号として商品化しました。その後、さらなる研究を続け、ビタミンEやトコリエノール、さらに玄米由来の成分オリザプラスとの組み合わせによってパワーアップした商品「セサミンEX」を発売しています。サントリーウエルネス(株)では、その他にも研究に基づいたさまざまな健康食品を販売しています。

サイエンスに裏づけられたサントリー独自の健康食品



新たな価値創造を行う研究開発体制

特定保健用食品や健康食品における研究開発の核となっているのがサントリー健康科学研究所です。この研究所では、健康と美に役立つ素材を探索し、その素材の魅力を科学的に解明しています。

また、安全性科学センターなど、専門領域をもつ研究部門においても、独自の技術を活かしながら、お客様の明るく健康で心豊かな生活に貢献できるようグループ全体で協働・連携しています。

さらに、新たな価値創造に向け、サントリーグローバルイノベーションセンター(株)を2013年4月に設立し、研究開発体制を一層強化していきます。

● 研究の成果を発表

サントリーグループの研究開発部門では、国内外の大学や外部研究機関と共同研究を行い、学会発表や学術論文などを通じて成果を社会に発信しています。

お客様とのコミュニケーションを推進

冊子やWebサイトなどを通じて、お客様に定期的に健康情報をお届けしています。



健康情報を掲載している冊子



Webサイト「サントリーの研究開発」