

お客様とともに

お客様と不二家の信頼関係は、商品のおいしさと同時に、安全な品質のうえに成り立っていると考えます。商品のおいしさを追求するとともに、お客様に安心してお召し上がりいただける商品を提供する努力を、CSR活動の最優先課題として取り組んでいます。

食の安全への取り組み

品質管理体制

不二家は、社長直轄の組織である食品安全衛生管理本部を中心に、常にお客様の視点に立ち、さらなる満足をご提供するため、食品安全に努めクレームゼロを目指しています。

食品安全への取組として第一に、AIBやISO22000といった科学的根拠に立脚した食品管理システムを導入し、第二に、このシステムを有効に機能させるための安全衛生管理組織の確立を図り、第三に、システムを維持、運営、改善し、組織を活性化させる柱となる従業員教育を行っています。

2018年は、菓子製造3工場でISO22000の取得、洋菓子製造工場では野木工場とちぎHACCPの認証を取得し、更なる安全で安心な商品作りに取り組んでいます。さらに、現場に即した「本物の5S活動」により、より安全で衛生的な環境作りを行っています。

洋菓子店舗では、東京都内15店舗を対象に、HACCPに沿った管理手法として、東京都食品衛生自主管理認証の取得を行いました。

食品安全衛生管理本部は「食品安全管理部」、「食品品質管理部」、「お客様サービス室」の3部門体制のもと、組織強化を図っています。

また、各工場に食品安全衛生管理本部の組織として分室を設置し、業務の独立性を高め、チェック機能を強化するとともに、細菌検査体制などについても設備の充実、人員の強化を行っています。



店舗における東京都食品衛生自主管理認証実地審査の様子

食品安全衛生管理本部組織図



クレームゼロを目指す取り組み 不二家生産方式

不二家ではクレームゼロを目指すために、経営陣の強い意志のもと、次の3つに取り組んでいます。

- ①健全で安全な食品を提供するための「AIB国際検査統合基準」に基づくAIBフードセーフティへの取り組み
- ②HACCPの管理手法を基本にお客様に安全な食品を提供するためのマネジメントシステムである「ISO22000:2005」の運用*
- ③より安全で衛生的な生産環境作りのための、全員参加・全員活動の「本物の5S」への取り組み

これらの活動が工場において相互補完し、ひとつの「不二家生産方式」として統合・機能すべく、日々取り組んでいます。また、本社や店舗においても工場の取り組みを参考に活動し、クレームゼロを目指し、食品安全の維持・向上に努めています。

※ 菓子製造工場は、2018年4月にFSSC22000認証取得しました。

