

食品安全品質方針

- (1) 当社はお客様に満足いただける、安全で品質のよい商品とサービスを提供します。
 - (2) 関連法規を守り、安全・安心な食品安全マネジメントシステムを確立し、運用します。
 - (3) 食品安全マネジメントシステムの有効性を担保するため、継続的な改善を行います。
 - (4) 食品安全教育を徹底し、食品安全意識の向上及び食品事故の発生防止に努めます。
 - (5) 風通しのよい企業風土を作り、社内及び外部関係者との積極的なコミュニケーションを図ります。
- 食品安全品質方針の達成のため、各部門の目標を設定し、レビューするとともに、全体に周知徹底します。

2019年3月26日

株式会社 不二家 代表取締役社長 河村 宣行



FSSC22000更新審査の様子



リスクアセスメント実施風景

Voice!

2018年に食品衛生法の一部改正が公布され、HACCPに沿った衛生管理が必須事項となった昨今、食品安全マネジメントシステムであるFSSC22000の注目がますます高まってきている。新規の会社様においても「FSSC22000は取得しているか？」と聞かれることが年々増えており、その効力はビジネスにおいて信頼性が高い証であると感じつつ、取消された時の失墜も計り知れない。お客様への信頼を得て、そして守るために、関連法規はもちろんのこと、FSSC22000を含む認証規格を守りつつ、世の中の変化に柔軟に対応し、安心安全な商品をお客様にお届けする。それが我々の責務であると常に心掛ければならない。

食品安全衛生管理本部 秦野工場分室 Y.I.



「不二家食品安全の日」について

14年前の2007年1月に起きた一連の問題から、毎年1月11日を「不二家食品安全の日」と定めています。

不二家従業員一人ひとりがこの問題を忘れず、一連の問題を風化させることのないよう今一度振り返ることを目的として、2020年まで外部講師を招いた「式典」を、2021年は、1月21日(木)に「教育」に形を変えて行いました。この14年間で社員の平均年齢は大きく若返り、一連の問題を経験していない社員が多くなりました。これからもさらに増えていく中で、「不二家食品安全の日」を形式化せず、自分たちで考え参加する方式で実施しました。

今回は、食品安全衛生管理本部長が講師となり、「2007年行政からの嚴重注意—具体的な指摘事項とその原因、改善策について—」をテーマとして話をしました。当時、法律上の問題点はどこにあったのか、そして、そのためにどのような改善策を取ったのか、それは現在どの帳票で使われているのかなど、質問を交えて説明しました。また、作られたルールは安全・安心な商品を作るために必要なものであるという認識を持つこと、そして、そのルールを教える際には、なぜそのようなルールになっているのか理由をしっかりと教えること、ルールを外れた時のリスクを認識させることが大切であると従業員に伝えました。

一連の問題を教訓とし、「式典」から「教育」へと形を新たにするとともに、従業員一同「食の安全」への取り組みをさらに強化、継承してまいります。



講義前の社長の挨拶の様子



当日の工場の様子

コロナ対策により、本社と各工場をオンラインでつなぎました

防災への取り組み

不二家の防災の取り組みとして、「防火防災自主点検」及び「自衛消防訓練」を行っております。「防火防災自主点検」については、工場では年間2回の点検を行っており、消火設備の表示位置の確認や避難経路の確保、什器の転倒、転落防止対策等の基本的なチェックから始まり、燃焼設備周辺に可燃物等が置かれていないかのチェックや危険物の保管管理のチェック、従業員教育の有無、備蓄品のチェックなどについて防火と防災両方の視点において点検を行っております。

2020年度の本社ビルにおける防災の取り組みでは、コロナウイルス感染症拡大に配慮ながら参加者を絞り「池袋防災館」で自衛消防訓練の一環として、地震を想定した揺れを体験することや、煙の性質を学び煙の中で避難する体験、消火設備の取扱いに関する体験型の研修を行いました。

また、安否確認システムを導入し、従業員の速やかな安否確認が取れる体制作りや、防災カードを作成し配布をすることで従業員の防災に関する意識付けも図っています。



消火設備点検の様子

お客様とともに

お客様への情報発信

不二家ウェブサイトでは、お客様が必要としている情報を積極的に発信しています。

お客様に安全な商品をお届けするための取り組みをお伝えする「不二家の取り組み」や、お客様から数多く寄せられる質問を回答とともに掲載する「お客様窓口」など、コンテンツを充実させ、積極的な情報発信を行っています。

今後も、最新の情報をすばやくお客様にお届けできるよう努めていきます。



お客様からいただいた声

2020年1月から2020年12月の間に、お客様から17,323件のお問い合わせやご意見、ご指摘をいただきました。その内訳は、14,129件(81.6%)がお問い合わせ・ご意見であり、3,194件(18.4%)がご指摘事項(クレーム等)でした。

お問い合わせ・ご意見のうち、57.0%が商品内容や商品の販売店、洋菓子店舗やレストランの営業についてのお問い合わせであり、7.0%が商品の特性、5.3%が商品の安全性(アレルギーなど)に関するものでした。

お客様からのお問い合わせの多いキャンペーンなどについては、ウェブサイト内の情報ページにて随時公開しています。また、商品の特性(成分、カロリー情報など)については、ウェブサイト内の商品情報ページにて公開しています(洋菓子事業本部商品の一部を除く)。なお、洋菓子店舗では商品のプライスカードにアレルギー情報を掲載しています。

そのほか、フランチャイズオーナーの募集などについてのお問い合わせも数多くいただくため、ウェブサイトでは専用の「お問い合わせフォーム」を設置しています。

今後も、より幅広い情報提供ができるよう努力していきます。

お問い合わせ・ご意見の内訳

