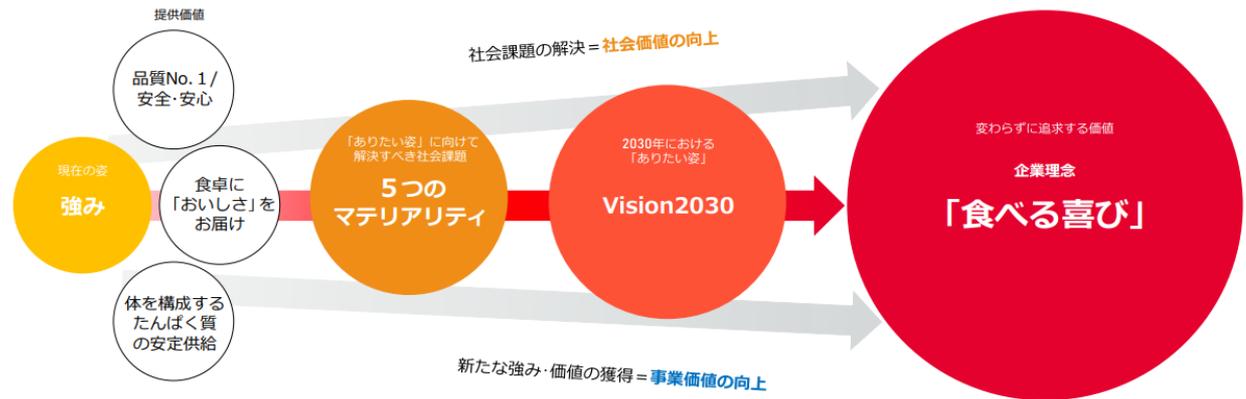


ニッポンハムグループ 消費者志向経営へのあゆみ

～創業者 大社 義規から BIGBOSS そして未来へ～



2022/10/24

日本ハム株式会社
お客様志向推進部
お客様サービス室
榎 眞一



たんぱく質を、もっと自由に。

Nipponham Group Vision 2030

1. ニッポンハムグループ（NHG）について

2. NHGの消費者志向経営について

3. お客様の声から将来の課題を考える

4. お客様志向推進部取り組みのご紹介



ニッポンハムグループについて



Nipponham Group

たんぱく質を、もっと自由に。



たんぱく質を、もっと自由に。

Nipponham Group Vision 2030

1942年 創業者**大社 義規**が徳島市寺島本町に徳島食肉加工場を創設

1963年 徳島ハムと鳥清ハムが合併 日本ハム株式会社が誕生



1968年 食肉販売の本格化、ファーム事業への参入

1969年 **お客様の声を商品開発に、の思いから「奥様重役会」を立ち上げ**

1971年 加工食品分野への挑戦

1973年 日本ハム球団 (**北海道日本ハムファイターズ**) 誕生

食肉のインテグレーションシステムを構築

1977年 海外事業展開

2002年 牛肉偽装事件

日本一誠実と言われる企業を目指して

お客様サービス室の設立



 **徳島ハム**



1955年頃の徳島ハム本社工場



規模

20220510決算短信より



たんぱく質を、もっと自由に。

Nipponham Group Vision 2030

売上高： 7,753億54百万円 (単体)

1兆1,743億89百万円 (連結)

売上構成 (比) : ハム・ソー 11.2%

加工食品 19.2%

食肉 61.5%

水産物 1.4%

乳製品 3.0%

グループ拠点数：国内・海外併せて508拠点を展開

グループ従業員数：27,649名

ニッポンハムグループ「5つのマテリアリティ」

Nipponham Group Vision 2030

たばく質を、もっと自由に。





NHGの消費者志向経営について



②ニッポンハムグループの消費者志向自主宣言

企業理念

経営理念

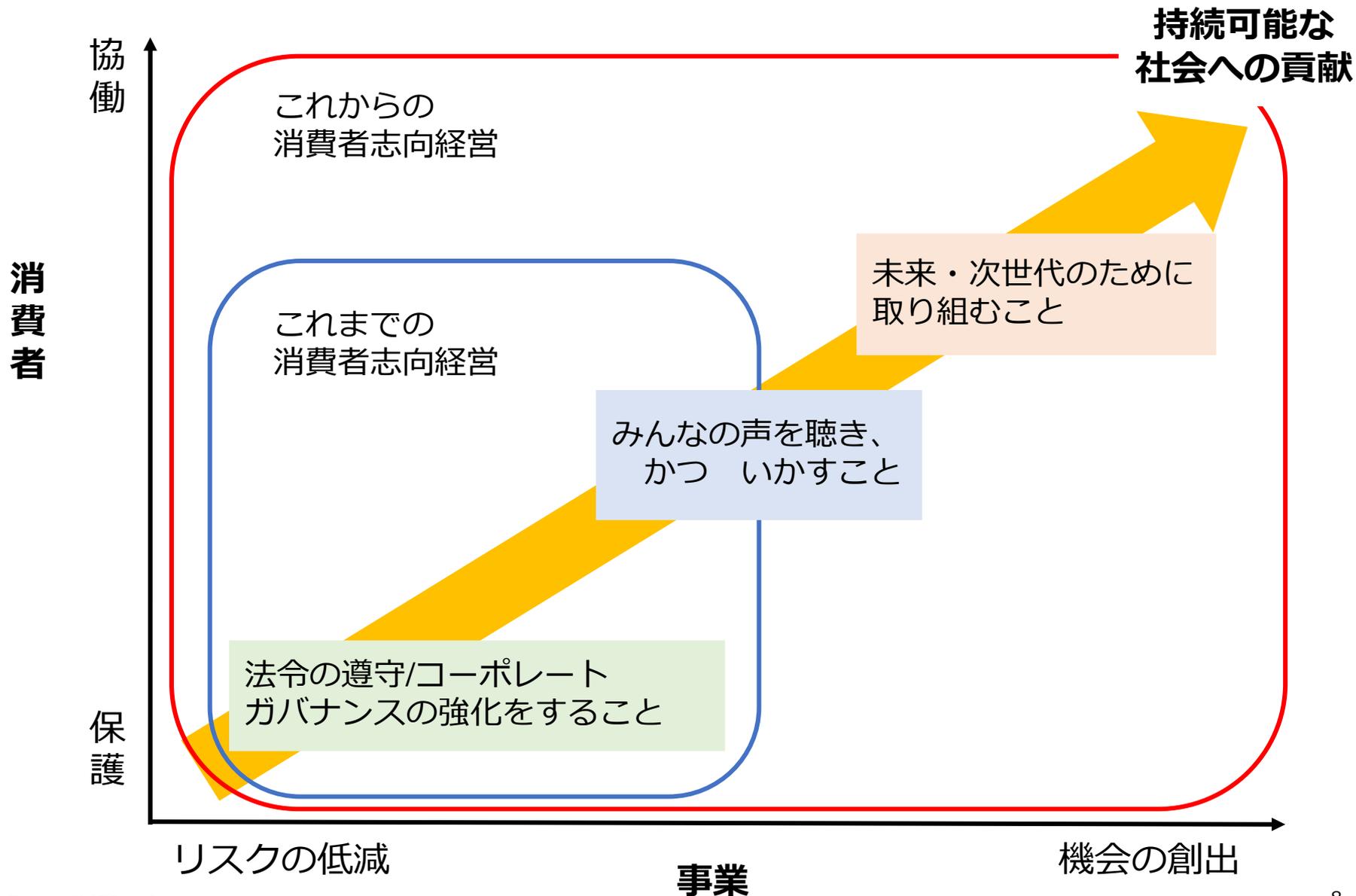
行動指針

ニッポンハムグループ
行動基準

NI
Nipponham Group
Identity

ニッポンハムグループの
消費者志向自主宣言

消費者志向経営における「3つの活動」



消費者志向自主宣言

日本ハム株式会社
代表取締役社長
畑 佳秀

◆経営トップのコミットメント

ニッポンハムグループは、企業理念に「食べる喜び」を基本のテーマとして掲げています。「食べる喜び」とは食を通してもたらされる「おいしさの感動」と「健康の喜び」を表しており、これは人々の幸せな生活の原点だと考えています。その企業理念のもと、私たちはNI（ニッポンハムグループ アイデンティティ）に則り事業活動を行っています。NIの行動指針の1番目に「常にお客様の立場で考え、行動する」ことを掲げています。これは、お客様視点で「私たちの仕事の出発点」と考えているからです。グループ従業員一人ひとりの仕事がお客様につながっていることを常に忘れず、双方向でのコミュニケーションを軸として、お客様の期待を超える商品やサービスを提供することにより、持続可能な社会の実現に寄与してまいります。

◆お客様対応方針

1. 「お客様の声」を真摯に受けとめ理解し、品質向上をはじめとする、より価値ある商品・サービスに反映するよう努めます
お客様からいただいた電話・Eメール等貴重な情報や「意見は、グループ社内で運やがに共有し、商品・サービス・品質の向上」に活かすよう努めます。
2. お客様視点で考え行動する組織風土・意識を醸成します
すべてのグループ従業員がお客様の視点で考え行動する企業風土を醸成するため、「お客様視点を醸成するための活動」を推進してまいります。お客様から直接ご意見を伺う機会が少ない部門においても有意義な活動を推進します。
3. お客様にとって役立つ情報を積極的に提供します
栄養成分・調理方法などの表示や広告表現について、正確な表示とわかりやすい表現を推進していきます。また、お客様サービス窓口を通じて電話、手紙、Eメール等の双方向「コミュニケーション」に加え、ホームページやSNSなどの情報拡充に努めます。
4. お客様の権利を保障するため、関連法規・企業倫理、社内の自主基準を遵守します
消費者基本法をはじめ、お客様に提供する法令、ルール、社内定めた自主基準をよく理解して遵守します。
5. 未来へ向けてもっと自由な発想で、たんぱく質の可能性を広げていきます
たんぱく質供給グループとして、次世代を見据え、環境・社会に配慮した商品・サービスを提供し続けていきます。また、ニーズの変化に合わせた多様な食の選択肢を創造し、「食べる喜び」を提供していきます。

2017年

消費者庁が推進する“消費者志向経営”に賛同し、その実現に向けた方針を「消費者志向自主宣言」として表明

2020年8月

NHG全体の取り組みとして改定

2022年4月

2021年の消費者志向経営に関するフォローアップ活動の追記「未来・次世代のために取り組むこと」に伴い当社も消費者志向自主宣言を改定

5. 未来へ向けてもっと自由な発想で、たんぱく質の可能性を広げていきます

たんぱく質供給グループとして、次世代を見据え、環境・社会に配慮した商品・サービスを提供し続けていきます。また、ニーズの変化に合わせた多様な食の選択肢を創造し、「食べる喜び」を提供していきます。

追加

お客様志向推進部が

ニッポンハムグループの「消費者志向経営」を **強力に** 推進していく

お客様視点が“私たちの仕事の出発点”である

NI（ニッポンハムアイデンティ）行動指針の第1項目に
“私たちは常にお客様の立場で考え行動する”としています。

お客様の声を聴き、お客様は私たちの商品・サービスを通して何を感じているかを知る

毎年、役員・グループ会社社長を対象に『お客様の声を聴く活動』を実施しています。
R3年は、9月～11月に実施し、12月2日に社長へ実施報告を行いました。
国内グループ従業員（のべ11,152名が参加）へ実施しました。

グループ従業員の具体的なアクションにつなげる

お客様の声を基点とした、商品開発・改善に取り組んでいます。
お客様志向推進部メンバーと商品部メンバーによる定期的な会議を実施、商品開発・改良に活かしています。



Table for All

食物アレルギーケア



2022年2月より新たに
スタートさせた取り組み

食物アレルギーに関する情報、食物アレルギー対応商品
オンライン栄養相談など

ニッポンハムグループ アニマルウェルフェアポリシーの 策定とマテリアリティ定量目標

アニマルウェルフェア ガイドラインに沿った事業の推進を目指す

ニッポンハムグループ アニマルウェルフェアポリシー

ニッポンハムグループは生命の恵みを大切に考え、家畜におけるアニマルウェルフェアに配慮した事業を行うことが重要な課題であると認識しています。

アニマルウェルフェアとは、「動物の生活とその死に関わる環境と関連する動物の身体的・心的状態」と、世界の動物衛生の向上を目的とする国際獣疫事務局（OIE）において定義されています。

当社グループはその考え方に賛同し、基本原則の「5つの自由」を推進します。

5つの自由

1. 飢え、渇き及び栄養不良からの自由
2. 恐怖及び苦痛からの自由
3. 物理的、熱の不快感からの自由
4. 舌痛、傷害及び疾病からの自由
5. 正常な行動様式を発現する自由



ブランドイメージを損なう事なく
攻めのプロモーションで
よりサステナブルな商品へ

既成概念からの脱却

- ✓ 効果的プロモーションで話題化に成功
- ✓ ファンからの共感を呼び消費者を巻き込んだ
- ✓ 他社に先駆けた取り組みで業界を牽引

巾着部分を力士のまげに見立た
「断髪式」をコアアイデアに



シャウエッセン断髪式やってみた

#シャウエッセン断髪式
#シャウエッセン
#断髪式

@schauessen_nh

#シャウエッセン #シャウエッセン断
髪式 #チワワ #ちわわ #ロングコート
チワワ #Chihuahua #風太 #犬 #dog

#シャウエッセン断髪式
#シャウエッセン
#シャウ
#日本ハム
#断髪式

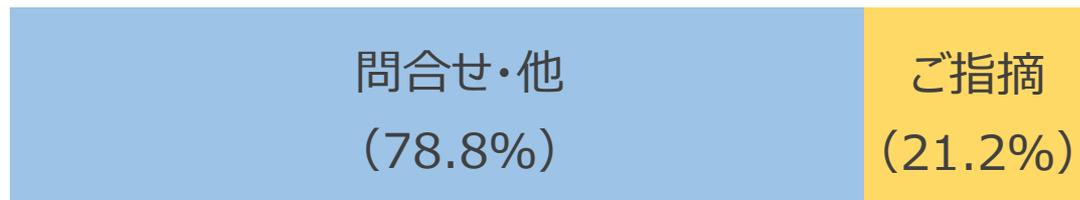




お客様志向推進部 取組みのご紹介

お客様サービス室(受付状況)

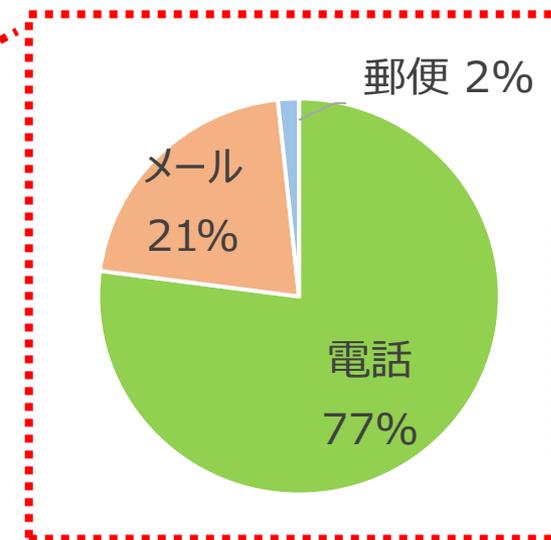
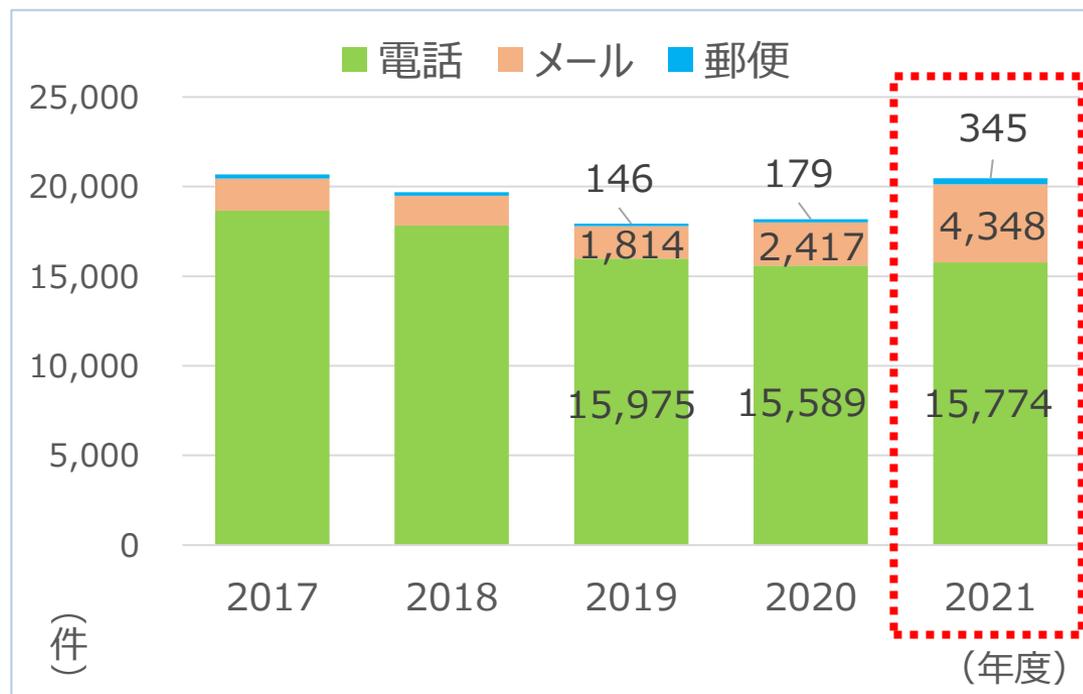
● お客様サービス室 受付件数 : 20,467件 (2021年4月1日~2022年3月31日)



(参考：昨年比)

総件数	112.5%
問合せ・他	118.5%
ご指摘	94.8%

<受付手段別・5年間件数推移>



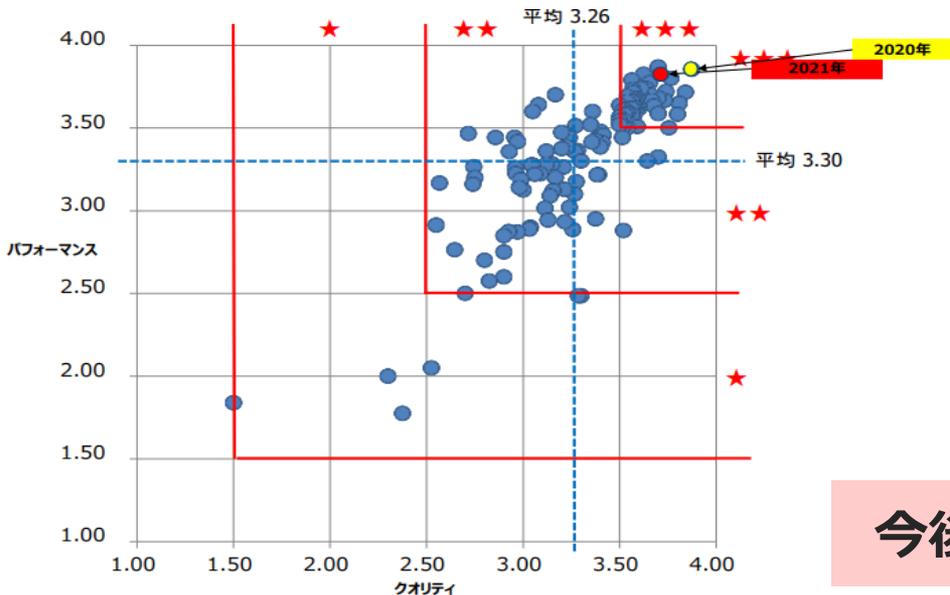
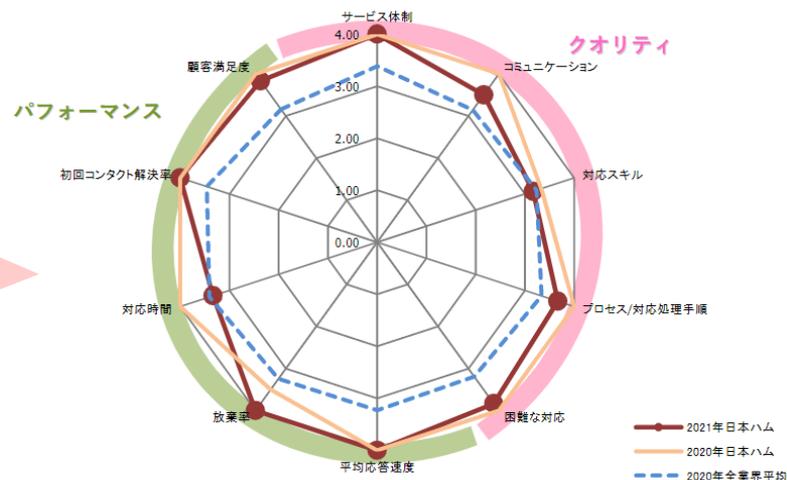
応対品質向上の取組み

日本ハムお客様サービス室では、HDI格付けベンチマーク【問い合わせ窓口(電話)】において2021年度に4年連続で最高評価の『三ツ星』を獲得しました！



※HDI-Japan…サポートサービス業界の国際機関HDIの日本における組織

【総合スコア】
クオリティ : 3.63
パフォーマンス : 3.83



＜総評より一部抜粋＞

どの担当者も明るい声で印象がよく、感謝や共感の言葉を伝える際に感情が込められている。こちらの要望を整理したうえで、商品やサービスを順を追って説明してくれるので理解しやすい。説明は簡潔で要点がまとまって分かりやすく1回の問合せで十分に納得できる回答が得られるので満足感が高い。

今後も質の高いサービスの提供を目指します

全社の対応品質向上の取組み

サービス室だけでなく、対応に従事するグループ従業員のスキルを高め
グループ全体のお客様満足度を上げる取組みを考えています

品質保証部・各事業本部品質保証部門・NHCCとの共催

- グループお客様対応品質向上会議の開催
- リスクコミュニケーション会議の開催（月1回）
- 全社対応マニュアルの整備・eラーニング作成準備



グループお客様対応品質向上会議

加工事業本部品質保証室との共催

- 工場向け調査報告研修（電話対応）
- 満足度調査の実施による
フィードバック



工場向け対応研修の様子（オンライン研修）

奥様 重役会

一般消費者から公募にて選出された首都圏・近畿圏各10名 合計20名の20~60代の女性が、1年間の任期の中でNHGや製造現場について学び、各部署の商品や販促を検討をする。

今年度実施グループ会社および部署（今後実施予定含む）

<商品検討会>

加工事業本部…マーケティング推進部、ハムソー商品部、デリ商品部、マリンフーズ、宝幸、新市場創造部、プレミアムキッチン、東北日本ハム

食肉事業本部…食肉マーケティング推進室

<教育活動>

ハムソーセージ研究開発課、サステナビリティ部、中央研究所、NHカスタマーコミュニケーション

※任期終了後、引き続き活動をしたい方はファミリー会へ所属

従来は食研究や料理教室などの活動を実施していたが、コロナ禍により休止

現在は社外モニターとしての活動が中心
事業部の依頼にて生活実態調査や商品検討調査等を
WEBやオンラインにて実施（昨年度48回/年 実施）

ファミリー会

『奥様重役会』が2022年度 『食の未来委員[®]会』に変わりました

53年の歴史を誇るNH固有資産「奥様重役会」を新たに未来視点で生まれ変わらせ
消費者と共に食の未来を考える組織『食の未来委員会[®]』を立ち上げました。

今までの良さも踏襲しながら 時代に合った組織へ

〈消費者庁が新たに掲げた方針〉

目標	持続可能な社会に貢献する
定義	「消費者」と「共創・協働」して 「社会価値※」を向上させる経営
3つの活動	①みんなの声を聴き、かついかすこと ②未来・次世代のために取り組むこと ③法令の順守/コーポレート ガバナンスの強化をすること

※SDGsや地方創生など



単なるモニターとしての
社内向け活動に留まらず
企業価値向上に
貢献できるような
メッセージ発信の役割を
果たしていきたい

勉強会

たんぱく質への理解を深める

ワークショップ

悩み・課題の共有→解決につながるアイデア抽出

各部署検討

ワークショップのアイデアを元に商品・サービス検討

定量調査

アイデア受容性確認、ターゲット絞込み

定性調査

インタビューでニーズ・ベネフィットの深堀

未来の商品・サービスの開発に繋がるアイデア

1. 「消費者志向勉強会」の開催

＜役員、幹部対象＞

グループ各社経営会議・役員会等のなかで、
社長・役員をはじめ
幹部を対象に
勉強会を実施



宝幸

＜従業員対象＞

コンプライアンス大会や研修・会議など、
各社の実情に応じた
形で従業員を
対象に実施



NHBA
コンプラ大会

2. 「お客様の声を聴く」活動の定期実施

部署や各社間で実施にばらつきがある。

毎年定期的に実施し、全従業員が必ずお客様の声を聴くことを必須とする。

ピュアフード
宮崎工場



お客様の声を商品・サービスの開発や改善に活かすために、様々な媒体で定期的に発信している。また、社内関連部門と定期的に検討する場を設けている。

<お客様の声の定期的な発信>

日報やVOC通信の発行、新風への掲載を通じ、NHG全体にお客様の声が届くようにしている。



<改善開発会議の開催>

月に一度、ハムソー商品部とデリ商品部の担当者と会議を行い、お客様の声からの商品改善につなげている。

※昨年度活動実績

ハムソー・デリ商品部と各4回会議を実施し、VOCからの改善に至った事案は21件となった。



昨年度の声を聴く活動を通じ、あけ口の改良が実現しました。ご協力いただきありがとうございました。

<他部署との連携>

品質保証部、ライフスタイル研究室、サステナビリティ部と連携し、品質保証規程の製品設計開発プロセスに「ユーザビリティ」「健康」「環境」を明文化・改定を行い、「安全・安心」「おいしさ」と併せて5つの指針を『ニッポンハムクオリティー』とした。

今年もやりました！

経営層向けお客様の声を聴く活動 9月12日～10月14日

テーマ

- ◆ Vision2030・マテリアリティをお客様の声から考える
- ◆ 他社の先進事例からSDGsを考える
- ◆ 従業員満足度を高めるために（ERの取組み）



アジェンダ



- 1 昨年の「お客様の声を聴く活動」からの課題・取組進捗
- 2 他社事例から見る情報発信の重要性について
- 3 個人ワークと共有
- 4 お客様志向推進部の取組み
- 5 さいごに

広沢自動車学校について



会社概要

業種
徳島県公安委員会指定自動車教習所

取り扱い車種：普通車・二輪車
その他：高齢者講習・企業研修・交通安全教室

所在地
徳島県徳島市南田宮2-4-3

社員数 45名
(正社員：31名 派遣パート：8名 フロントアルバイト：6名)

歴史

1962年 広沢自動車学校創業
2008年 経営理念：広沢母校発定
2010年 全国で最初となる、動画を活用した卒業式を開始
2014年 創業以来初の地域トップシェア獲得。
(徳島県教習所協会主催・発行年月：2020年12月) (全県統一、普通車入校)
2018年 《後》 シンク・スリー設立
広沢ドローンスクール開設
2019年 プログラミングスクール「エラプロ」開設
2020年 YouTube 「教習所チャンネル」開設
「社内動画クリエイター」開設

各社・各事業所単位での消費者志向勉強会
お客様の声を聴く活動

対面でもオンラインでの開催
(所要時間：1～1.5時間)

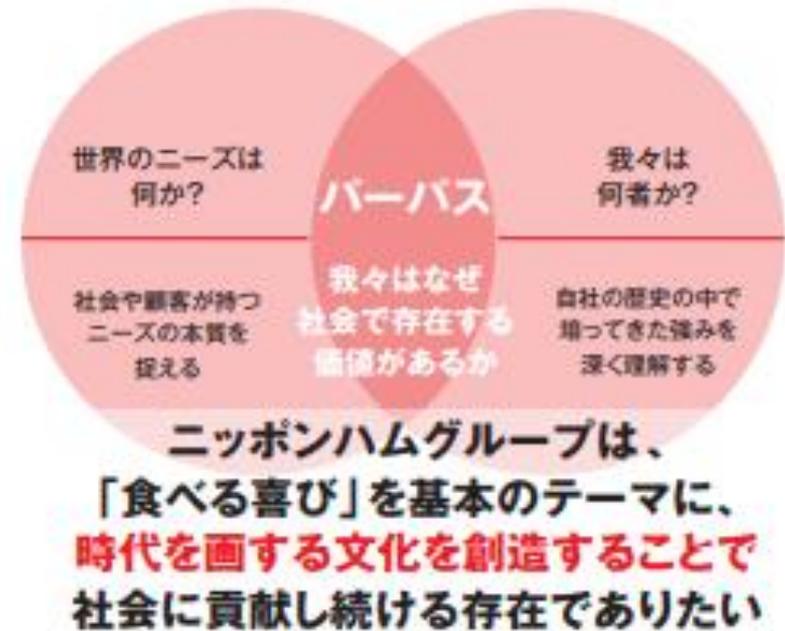
2022年度 お客様の声を聴く活動

～従業員と共に消費者志向経営を創り上げるために～

日本ハム株式会社
お客様志向推進部



Copyright © NH Foods Ltd. All Rights Reserved. (無断転載禁止)



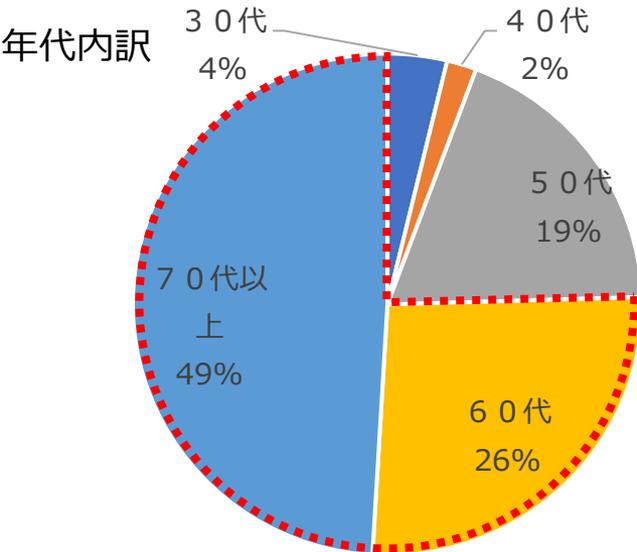
昨年度『経営層向けお客様の声を聴く活動』より

お客様の声から 将来への課題を考える

ユーザビリティ～パッケージの視認性について～

〈お客様からの「見えづらい」の声〉

・ **字が小さい・文字色や配色（内袋含む）が見えづらい**
といった声が目立つ



(2019.7~2021.6時点 53件)

60代以上の方からの問合せが約75%
また、30代の方からも問合せが来ている

召し上がり方

- 1. トレイからピザを取り出す**
※必ずトレイを破棄していただきます。
※開封の際に中の脱酸素剤が熱くなる場合がありますが、開封することはありません。
※脱酸素剤とピザの間に空気が入ります。ピザオイルと脱酸素剤を混ぜないでください。
※ピザをトレイごととれないでください。
※トレイの角を持つとトレイが折れ、ピザが落下する恐れがありますのでご注意ください。
- 2. パジルオイルをかける**
※パジルオイルがつかれたら、再度かける必要があります。
※パジルオイルをかける際は、必ずピザオイルと脱酸素剤を混ぜないでください。
※電子レンジ調理の場合は、パジルオイルをかける必要はありません。

3. ピザを調理する

- オーブントースター (1000W)**
①庫内を1分温めます。
②ピザを入れて4~6分焼きます。
※庫内温度が200℃以上になると、ピザが焦る場合があります。
- オーブンレンジ (オーブン機能)**
①庫内を250℃に温めます。
②ピザを入れて6~8分焼きます。
- ガスオーブン**
①庫内を250℃に温めます。
②ピザを入れて4~5分焼きます。
※面にラップをかけて1分30秒温めてください。
※ソフトな食感で召し上がりいただけます。
- 電子レンジ (500W~600W)**
①庫内を1分温めます。
②ピザを入れて4~5分焼きます。
※面にラップをかけて1分30秒温めてください。
※ソフトな食感で召し上がりいただけます。

4. できあがり

- オーブン調理の場合、フチの部分がキツネ色にこんがり焼きあがり、チーズにこんがり焼きあがり、はじけたら出来あがりです。
- 電子レンジ調理の場合、チーズがとけたら出来あがりです。

※トレイがけますので、調理後のピザをそのまま見ないでください。

注意 ピザの下に脱酸素剤が入っていますので、トレイごと本蓋を切り取らないでください。

焼きたてのおいしさが、家庭で手軽に楽しめる

ピザ専門店人気の「マルゲリータ」が家庭で手軽に楽しめます。パジル、チーズ、トマトソース、ピザオイル、クラストにぴったり！

- サクッとした食感のローマ風クラストに仕上げました。
- エキストラバージンオリーブオイルを使用した自家製パジルオイルを使用。

冷凍保存方法 (ピザ1個 (標準120g) 当たり)

熱量	たんぱく質	脂質	炭水化物	食塩相当量	カルシウム
486kcal	20.5g	17.6g	61.0g	1.8g	318mg

※解凍後により重量が若干変わることがございます。

冷凍保存方法 (ピザ1個 (標準120g) 当たり)

熱量	たんぱく質	脂質	炭水化物	食塩相当量	カルシウム
47kcal	0.2g	0.2g	0.3g	0.3g	7mg

冷凍保存の方法は、外袋を裏面記載の解凍方法に従って行ってください。

※解凍後、必ず冷蔵保存してください。

※トレイは加熱しないでください。

高温のオーブンで焼いたクラストソースやチーズなどをのせて召し上がります。まれに焦りかけのピザが混入している場合があります。

日本人への質優サービス
0120-029588
受付時間: 月~日 9時~17時
〒830-0001 大分県大分市東2-4-0
http://www.nipponham.co.jp

石窯工房マルゲリータ (裏面)



石窯工房ジェノベーゼを買って食べました。脱酸素剤がカイロみたいに熱くて、1時間くらい熱くて、びっくりしました。発熱することはパッケージに書いていないですよ。(案内) 黒い文字は細くて見えますが、赤い文字は太くて見づらいです。(RA220013158・60代女性)



黒を基調とし、
重要な部分のみ
赤字で強調する
デザインへ変更！

文字表現を見直し、
読みやすいように
文字量やレイアウト
を修正

1. トレイからピザを取り出す

●衛生的なラインで製造しております。
環境にも配慮し、内ラップ包装はしていません。

- ご注意**
- 開封の際に中の**脱酸素剤が熱くなる**ことがあります。発火することはありません。
 - 脱酸素剤はピザの下に入っています。間違えてかけないでください。
 - 脱酸素剤は電子レンジで加熱しないでください。発火の恐れがあります。
 - ピザをトレイごと焼かないでください。
 - 調理後、本品や調理器具は熱くなっています。火傷には充分ご注意ください。
 - 賞味期限は、記載の方法にて外袋を未開封で保存した場合の期限です。外袋開封後は冷凍庫で保存し、お早めに召し上がりください。

1枚をそのまま焼く場合

庫内の奥行きが23cm以上の機種の場合1枚そのまま焼けます。
アルミホイルをしきらずに焼くとよりサクッと仕上がります。

半分

調理前に、クラストの切れ目にそって手で切り分けてください。
チーズやソースが落ちないように**切り口にアルミホイルをしき**焼いてください。
※電子レンジ調理の場合はアルミホイルをしかないでください。

2. ピザを調理する

オーブン トースター (1000W)		5~6分 焼く。 ※途中でピザを回すとムラ無く焼き上がります。
オーブン レンジ (オープン機能)		①庫内を 250℃ に温める。 ②ピザを入れて 5~6分 焼く。
電子レンジ (500W・600W) ※オート(自動)調理不可		皿にうつしラップをかけて 1分30秒 温める。 ※アルミホイルは使用できません。

ソフトな食感

注意 ピザの下に脱酸素剤が入っていますのでトレイごと本品を切らないでください。

包材チェックプロジェクト

・『**お客様視点での包材チェックガイドライン**』を大幅に改定・勉強会を実施

健康面から塩分を気にするお客様の声



中華名菜八宝菜、390gと書いてあるのはソースも合わせてですか。塩分が多いね。
8.2gもあるのは何に食塩が入っているのですか。

(70代以上女性)

お客様の声に基づき、表記を変更！
2022年 10月～



栄養成分表示 1パック(390g)当たり		
熱量	量	201kcal
たんぱく質	質	12.7g
脂質	質	6.3g
炭水化物		23.4g
食塩相当量		7.9g



サンプル品分析による推定値

参考値	具 ソース		合計
	熱量	82kcal	119kcal
食塩相当量	4.0g	3.9g	7.9g

お客様ご自身で、ソースの量を調節する際の目安に

消費者サービス室と奥様重役会

1968年2月消費者サービス室を新設

食の洋食化により、お客様からハム・ソーセージの保存方法など商品知識に関する問合せやご指摘が増加窓口の一本化によりスピーディーに対応が可能、問合せ・ご指摘窓口はもとより、料理講習会・研究会などの開催、講師派遣によるハム・ソーセージの知識や情報の伝達と啓発を行う。

同年9月からは、定例モニター制度を実施。お客様の意見を聴き商品政策に反映させることを目的に関西在住の主婦10名を募集（任期6カ月）

1969年9月に定例モニター制度を「奥様重役会」へと発展させた。

東京地区は1971年から開催している。

ニッポンハムグループ70年史より引用



奥様重役会設立当初の様子

2020年奥様重役会
商品検討会の様子@江上料理学院



2022年4月奥様重役会から発展させた
食の未来委員会@が発足
社長の畑・担当役員の片岡を交えた
委員との意見交換の様子



- おすすめの食べ方は？
- 炒め物には使える？



お客様

- どこの売場に置けば売れるのかな？

2014年9月発売



店舗ご担当者



奥様重役会で検討していただきました

- 中身が見えにくい
- 味が想像できない
- パッケージを見ても使い方がわからない
- どんな料理に向くのかわからない



Fanづくり

お客様の声

一度買って食べたら、とても美味しかったです！



レシピがあれば送って欲しいです。



あまりに美味しかったのでお電話しました



アレンジレシピ



ニューアルポイント>

中身が見えるデザインに変更しました。
イメージしやすいように原材料を詳しく記載しました。
「アーモンド、オニオン、ブラックオリーブ、バジル入り」



- 商品名に食感を入れることにより、食べた時のイメージを伝えました。「ザクザク食べる～」
- アレンジメニューのシズル画像を大きく載せ、食シーンを分かりやすくしました。
- QRコードを使用し、アレンジレシピを簡単に確認できるようにしました。

そして、未来へ

企業理念

- わが社は、「食べる喜び」を基本のテーマとし、時代を画する文化を創造し、社会に貢献する。
- わが社は、従業員が真の幸せと生き甲斐を求める場として存在する。

「ファイターズはファンあってのものであり『ファンは宝物』です。」

FANS ARE OUR TREASURE



未来へ

『NipponhamQuality』
5つの提供品質



改善後

召し上がり方

- トレイからピザを取り出す
- バジルオイルをかける
- ピザを調理する
 - オーブントースター (1000W)
 - ① 庫内を1分温める。
 - ② ピザを入れて4~6分 焼く。
 - オーブンレンジ (1000W)
 - ① 庫内を250℃にあげる。
 - ② ピザを入れて6~8分 焼く。
 - 電子レンジ (500W~600W)
 - ① 庫内を250℃にあげる。
 - ② ピザを入れて1分30秒 温める。
- できあがり

1枚での多くのお楽しみ

半分につけてお楽しみ

お肉みたいな旨み！驚きの大豆ミートを使用したナチュラルシリーズ





ご清聴ありがとうございました

