

4. CSR 方針 4 品質安全

製品の安全性に関して先端的な担い手となります。

4-1. 基本的な考え方

・基本方針

当社では顧客からの「安心かつ安全に使える」という要求に応えるため、品質保証体制を確立し、安心・安全な製品の供給を重視しています。

・ステークホルダーとの関係性

顧客に安心して使っていただけること、カスタマーサクセスのために価値ある製品を提供し続けることを目指しています。

品質／食品安全方針

わたしたちは、お客様に安心して使っていただける製品をご提供するために、次の方針を実行いたします。

1. わたしたちは、お客様とのコミュニケーションを大切にし、お客様のニーズを具現化し、満足いただける製品を提供できるよう努めます。
2. わたしたちは、研究・開発、原材料調達、製造、物流、販売、事務管理に至る全てで、各自の職務、役割を確実に行い、お客様に信頼される品質の製品とサービスを提供いたします。
3. わたしたちは、関連する法律、規制を遵守し、安全で高品質の製品を提供できる品質保証システムを確立し、継続的な改善を図ります。

・貢献する SDGs



製品の品質に関しては、顧客に安心してご使用いただけるよう、原料の受け入れから製品出荷までバーコードを使用したトレーサビリティシステムを採用しています。製品ロットから、製造記録、製品検査結果、その製品に使用された原料のロット、原料の受け入れ検査結果までトレース可能となっています。使用する原料は、規格、アレルギー、残留農薬等の品質・安全情報を確認しています。香料化合物においても食品衛生法、消防法、労働安全衛生法（安衛法）、化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律（化審法）等の関連法規への適合を確認しており、常に品質が担保された原料を使用し、その品質を製品につなげることで、安心・安全な製品を提供するとともに、環境への影響にも配慮した製品づくりを行っています。

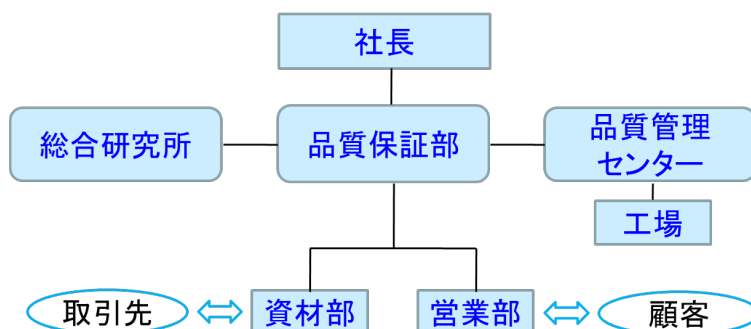
香料成分の化学物質としての情報管理を積極的に実施しており、GHS 対応の SDS を発行し、法規制対象物質に関する情報を開示して顧客に安全にご使用いただける製品の提供を行っています。

また、トレーサビリティシステムによって情報のトレースを可能にすることにより、顧客からのお問合せに対する回答時間の短縮を目指し、持続可能な情報提供を行っています。

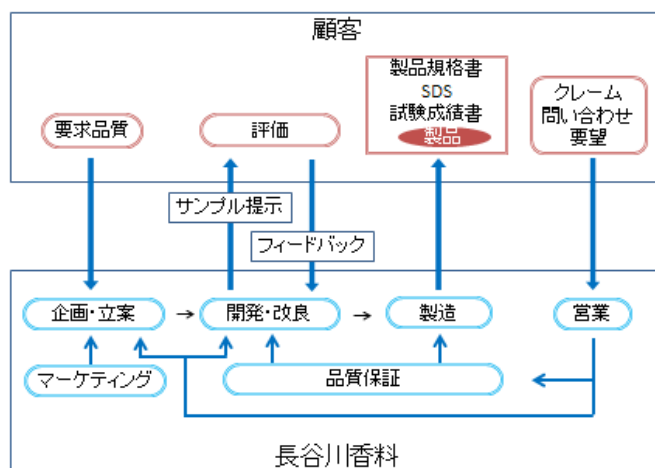
4-2. 推進体制・ガバナンス

顧客と消費者に対して香料製品の品質と安全を保証するため、代表取締役社長直轄の品質保証部を中心とした品質保証体制を構築し、顧客とのコミュニケーションを大切にすることで、品質・安全に対する活動を推進しています。当社で使用する原料は全て登録制として、品質・安全性を確認できた原料のみを使用したサンプルワーク、製品製造を行っています。顧客に提供する製品は全て完成検査を実施し、高品質な製品提供を心掛けています。

■品質保証体制



■顧客とのコミュニケーション



■原料から製品までの品質管理

原料	開発		製造			製品
原料登録	試作	サンプル提供	原料受入れ	製造	品質検査	フォローアップ
全ての原料は法規の適合や安全性の確認を行い、承認された原料だけが使用できる原料として登録されます	登録された原料を使用して、顧客の要望に合った香料製品を開発します	法規や規制に基づく表示情報や安全性情報を確認し、安心・安全なサンプルワークを行います	工場に入荷される原料は全て受入検査が実施され、当社規格に合致していることを確認します 2020年度には約9,000品の原料検査を行っています	FSSC22000運用とバーコードシステムを活用した製造管理により、高品質な製品製造を実施します	全ての製品は製造バッチ毎に完成検査を実施し、製品ごとに決められた規格に合致していることを確認します 2020年度には約26,200品の製品検査を行っています	顧客へ販売した後も、クレームや問い合わせに対応しています

(1)品質保証部

購入する原料の段階から法規への適合性を確認し、顧客に安心して使っていただける製品を提供しています。日本国内の法規への適合はもとより、海外の顧客への対応として輸出品においては輸出先の法規を確認し、それぞれの国・地域の法規に適合した製品を提供しています。

(2)品質管理センター

工場の品質管理センターでは工場内の品質システムの管理や工場で製造する製品や購入した原料の品質検査などを行っています。安定した品質の製品を顧客に提供するために、工場内で取り扱う全ての製品・原料の品質を検査しています。

品質検査においては、製品・原料の品質確保のために必要な検査機器の導入を進め、全ての検査を自社で実施できる体制を整えています。検査結果は自動転送システムにより、検査機器から自動でコンピューターシステムへ転送され、測定、合否判定、検査票発行を全自動で行い、データの改ざん防止にも役立っています。また、香りを扱う企業として官能検査員の養成にも力を入れています。香りをかぎ分ける訓練を積み、社内の認定試験に合格した者だけが官能検査員として官能検査に携わっています。

(3) ISO9001

1998年に品質マネジメントシステムの国際規格 ISO9002 の認証を工場取得し、2003年に ISO9001 認証に移行、2007年には範囲を全社に拡大して認証取得しました。代表取締役社長のマネジメントのもと、事業活動に携わる全ての従業員が協力し、全員参加型の品質活動を行っています。

2012年の食品安全マネジメントシステム FSSC22000 取得を機に、ISO9001 と FSSC22000 の統合マネジメントシステムを展開してきましたが、現在では、各部門で最適な規格に絞り込んで活動を行うために、本社、支店・営業所、総合研究所、フレグランス製造工場を ISO9001 の対象範囲とし、フレーバー製造工場は 2019 年より FSSC22000 認証のみに変更しています。

(4)FSSC22000

2012年にフレーバー関連の全部門において食品安全マネジメントシステム FSSC22000 の認証を取得しました。GFSI (Global Food Safety Initiative) に承認された国際規格の認証を取得することで、食品安全に関わるリスクの低減や国内のみならず海外の顧客にも認められる安心・安全な製品の提供を行っています。FSSC22000 が食品安全に特化した規格であることから、2019年よりフレーバー製造工場のみでの認証取得に変更しています。

(5)内部監査

全部署を対象とした品質・食品安全内部監査を年1回実施しています。内部監査員として教育を実施し、認定された従業員を内部監査員として従業員同士で監査を実施することにより、普段気が付かない細かな改善点や業務の無駄の排除に役立っています。指摘事項は他部署へも水平展開を行い、全部署の継続的な改善を図っています。

(6)5S監査

深谷・板倉の両工場においては、品質管理センターのメンバーが製造工場内に入り、5S (整理、整頓、清掃、清潔、躰) に基づく衛生監査を行っています。工場内の衛生管理は食品安全の基本であり、異物混入や微生物汚染の防止に役立っています。

(7)マネジメントレビュー

1年間の品質・食品安全に関わる活動のレビューとして経営層への報告を行っています。1年間の活動を振り返り、さらに経営層からの決裁や課題を受けることで、継続的な改善活動を行っています。

(8)コンプライアンスへの取り組み

高品質の製品を顧客に提供するためには従業員の意識が重要であると考え、コンプライアンス意識の向上に向けた活動を行っています。全社においては入社時や昇格時に品質に関する教育を繰り返し実施しています。特に、法規情報は日々更新されるため、業界団体や様々なメディアから常に情報を収集し、社内イントラネットや定期研修会、各種勉強会を通じて、従業員に対し迅速に法規関連情報を伝達できるように取り組んでいます。こうした情報は社内イントラネットに掲載することにより従業員がいつでも確認できるようになっています。工場では食品安全に関する勉強会を定期的に行い、従業員のコンプライアンス意識の向上を図っています。

(9)内部ハラル委員会

イスラム圏の顧客からの要望に対応するため、東南アジアへの輸出品はハラル認証を受け、安心・安全な製品の供給を図っています。営業、研究、生産等の関連部門から委員を選出して内部ハラル委員会を設置し、ハラル関連の情報共有を行うとともに、ハラル認証の維持管理を行っています。また、NPO 法人日本アジアハラル協会とアドバイザー契約を結び、様々な問題の解決を図っています。

(10)クレーム発生時の対応と品質管理委員会

クレーム発生時には品質保証部と品質管理センターが連携して発生原因と対策を明確にし、顧客への迅速な対応を行っています。重大クレームが発生した際には速やかに経営層に報告し、顧客の視点で適切な措置を講じます。クレーム情報は品質管理委員会で共有し、関連部署へ水平展開を図り、再発防止に役立っています。製造時のトラブルが発生した際もクレーム対応と同様に原因と対策を明確にして、品質管理委員会で情報共有を行い、再発防止に役立っています。

4-3. 戦略

・推進体制の継続的な強化

(1)香料業界の発展と業界を取り巻く環境への対応の強化

常に変化する法規情報への対応や香料業界全体の発展のために、積極的に業界団体への委員派遣を行っています。日本香料工業会や日本食品添加物協会などの国内団体や、日本香料工業会の特命委員としてIFRAやIOFIといった国際的な業界団体へも参加しています。業界を取り巻く様々な規制に対して業界全体として迅速かつ適切な対応を行い、香料業界全体の発展のために活動を行っています。

(2)研究開発における品質への対応の強化

様々な法規制は日本国内のみならず、海外においても常に変化しています。こうした情報の変化に対していち早く対応し、製品への対応や顧客への情報伝達を行うためにも、業界団体活動へ積極的に参加し情報収集を行う必要があります。収集した情報は社内データベースに登録し、速やかに製品情報として反映されます。更新された情報は研究員がいつでも参照でき、常に新しい情報に基づいた製品開発が可能になります。顧客への新たな情報提供として活用も可能となり、常に最新の安心・安全情報に基づいた製品開発や顧客への製品提供が可能な情報収集を目指しています。

(3)製造工程における品質への対応の強化

製造工程においては常に一定品質の製品をつくることが求められています。当社では全ての原料と製品にコード番号を割り当て、これをバーコード管理することで原料の誤投入や製品の取り違えを防止しています。また、調合香料工場や粉末工場では原料の計量や製品充填に使用する秤は計量データがシステムに記録され、バーコード管理と併用することで製造管理やトレーサビリティに役立っています。工場ではIT化技術の導入により、常に安定した品質の製品を提供することを目指しています。

4-4. 2020年度の主な取り組み

ISO9001及びFSSC22000の定期監査を受け、重大な指摘はなく規格の維持が承認されました。ハラル認証においても監査が実施され更新が認められています。

食品安全への取り組みとして、工場内の監視カメラの増設、入退室管理システムの導入、防鼠対策機器の設置を進めています。また、工場では業務の改善提案制度を実施しており、本年度も従業員から年間1,500件程度の提案が提出されています。従業員一人ひとりが品質・食品安全に対する意識を持って製品提供に取り組んでいます。

4-5. 今後に向けて

顧客の安心・安全に対する要求は絶えることはありません。顧客に信頼され続ける品質を目指し、品質保証体制の充実を図ってまいります。代表取締役社長直轄の品質保証部を中心に、生産部門の品質管理センターとの連携、さらには海外拠点の品質保証部門との連携を密にして、国内外の全ての顧客に満足いただける品質の製品を提供してまいります。