

生活習慣

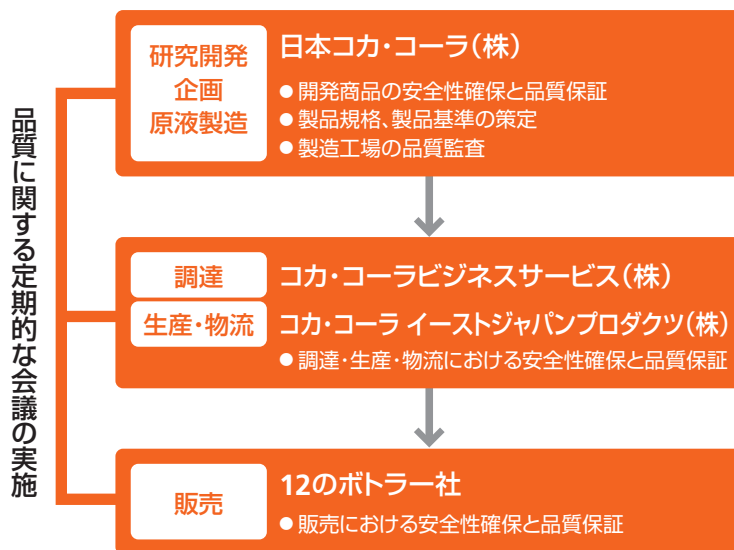
製造における品質管理と品質保証体制

三国アセプティック社では、小型PETボトル製品の製造工場として、国際標準規格であるISO9001：2008品質の認証を取得し、品質マネジメントシステムの有効性を維持するための継続的改善を図ってきました。

2010年には国際的な食品安全マネジメント規格であるFSSC22000の認証を新たに取得、『安全・安心』をより高いレベルで追求していきます。



●コカ・コーラシステムの品質保証体制図



販売における品質管理と品質保証

お客様に安全で安心な商品を提供するために、販売における品質管理の向上に努めています。フレッシュな商品を飲んでいただくために先入れ先出しの遵守、また、容器不良発生を防止するために商品をやさしく慎重に取り扱うことを徹底しています。

また、ディスペンサーやカップ式自動販売機は、グループ会社の三国自販機サービス社が全台湾1回の内部の洗浄、殺菌を行っています。さらに品質保証部が衛生状態や炭酸の効き具合などの検査(フィールドインスペクション※)を行い、衛生管理・品質管理の向上を図っています。

2010年は、ディスペンサーやカップ式自動販売機252台に対してフィールドインスペクションを実施しました。これによる管理状況の把握や確認の結果を支店、三国自販機サービス社にフィードバックするとともに、飲食店などのお得意様に対して清掃指導や品質に関する啓発活動を展開しています。

※フィールドインスペクション：市場におけるディスペンサーおよびカップ式自動販売機の衛生管理状態・品質管理状態を監査し、不適合を修正するプログラム



ディスペンサーインスペクション



CVM(カップ式自動販売機)インスペクション



飲料価値、活動的／健康的な生活習慣

パートナーとともに

▶ 自動販売機の災害時のインフラとしての役割

大規模な災害に備えて、埼玉・群馬・新潟の各県内の自治体と災害時救援物資供給の協定を締結しています。

これは、災害緊急時に飲料水の優先的な安定供給を行うほか、市役所、体育館、駅前広場などに設置された「地域貢献型自動販売機」を遠隔操作により機内の飲料を払い出すことが可能となり、災害時の飲料水の確保をサポートするものです。

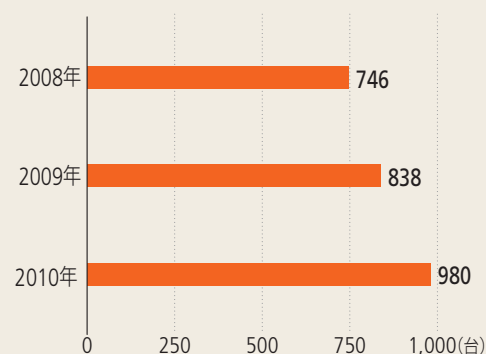
また、時事ニュースの自動配信や、独自に作成したメッセージを配信出来る機能を搭載し、地域情報や防犯情報に活用している警察署や自治体もございます。

2010年末で地域貢献型自動販売機の累計設置台数は980台となり、93の各自治体さまと22の企業（団体）さまと災害時救援物資供給の協定を締結しています。

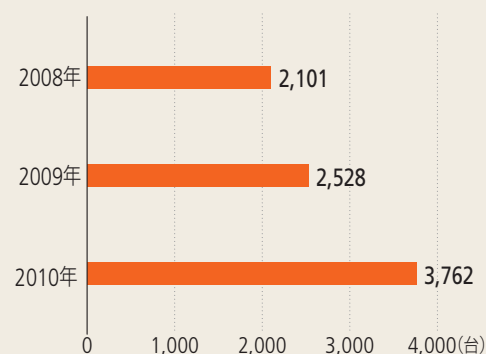
▶ 自動販売機の利便性の提供

当社販売エリアにおけるキャッシュレス対応自動販売機の2010年末累計設置台数は3,762台となります。「iD」「Edy」のほか、「Suica」カード対応機能を導入し、これにより全国の電子マネー発行枚数の約80%に対応出来るようになりました。今後は、「nanaco」「WAON」といった流通マネーの追加バージョンアップを行い、更なる利便性の追求を図っていきます。

●地域貢献型自動販売機設置台数



●キャッシュレス対応自動販売機設置累計台数



株主・投資家のみなさまとのコミュニケーション

当社では、情報開示の即時性・公平性を基本として、株主・投資家のみなさまへの情報開示に積極的に取り組んでいます。ステークホルダーのみなさまとの信頼関係、株主・投資家のみなさまのご意見などを経営に反映し、継続的に安定した収益還元することが企業責任を果たすことにつながると考えています。

株主のみなさまには、株主総会の招集通知を早期に発送するとともに、ホームページへの掲載を実施しております。また、株主・投資家のみなさまには、ご満足をお届けしたいという気持ちから、毎年12月31日現在100株以上保有されている株主のみなさまを対象に、保有株式数に応じて当社製品を贈呈しています。



株主総会

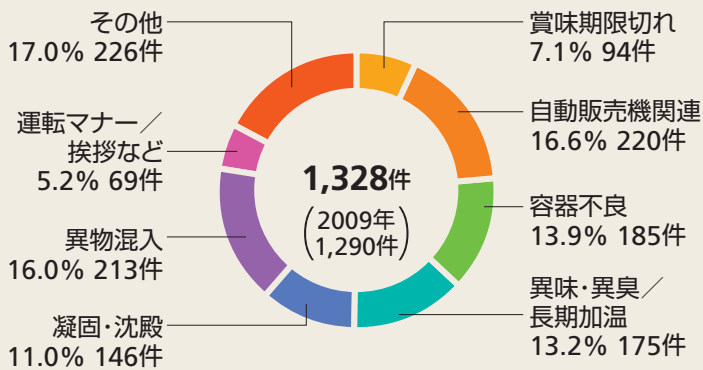
お客様への対応

▶ お客様の声を聞くしくみ

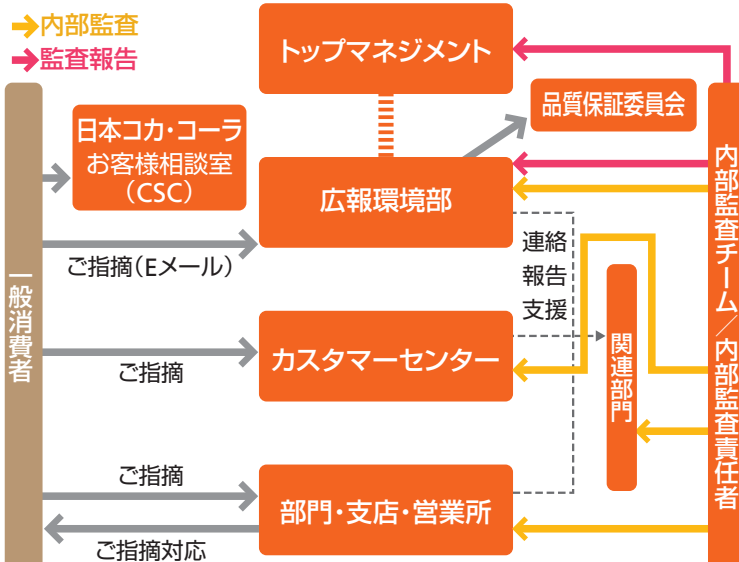
当社は2007年8月にご指摘対応の国際規格「ISO10002 (JIS Q 10002)」の自己適合宣言を行って以降、お客様の期待に応えられる企業を目指し、ご指摘対応の維持・強化に取り組んでいます。お客様から寄せられるご意見やご指摘は担当部署が集計・分析を行い、月報や週報を社内共有すると同時に、定期的に内部監査を行い、その結果を経営に報告し、日々のご指摘対応向上に努めています。

お客様やお取引先様からいただくお問い合わせやご指摘は年間150万件を超えます。製品のご注文、自動販売機関連のお問い合わせなどさまざまです。

●2010年にいただいたお客様からのご意見・ご指摘



●お客様対応フロー図



ご指摘対応の基本方針

私たちは、お客様にいつも期待され、その期待に応えられる企業となるため、お客様とのコミュニケーションを大切にし、お客様の声を積極的に企業活動に活かし、みなさまから信頼され愛される企業を目指します。

〈行動指針〉

1. お客様からの声を真摯に受止め、迅速かつ適切に誠意を持って対応いたします。
2. お客様からのご指摘・問合せを重要なコミュニケーションの機会ととらえ、正確な情報収集と積極的な情報提供に努めます。
3. お客様からの貴重なご意見は、社内でも共有し、製品・サービスの向上に反映させます。
4. お客様の権利を保護するため、関連する法規および社内の自主基準を遵守いたします。

◆TOPICS◆

クイックレスポンス コンテスト

当社カスタマーセンターでは、お客様からの入電の取りこぼしを防止することを目的に「テレセラークイックレスポンス コンテスト」を新たに行いました。お客様のご要望に素早く、迅速に対応していくことは顧客満足の向上に繋がると考えます。





飲料価値、活動的／健康的な生活習慣

プロジェクトゼロ活動

プロジェクトゼロ活動とは、お客様に安全、安心な商品とサービスを提供するために、マーケットでの賞味期限切れ、長期加温、自社管理自動販売機の商品違いゼロを目指して取り組んでいる活動です。毎年、品質保証委員会で取り組み活動目標を設定して、マーケットでの品質管理活動の継続強化に繋げるとともに、各支店及び営業所でプロジェクトゼロ推進委員を選定して推進体制を築いています。

▶ 2010年の報告と今後の目標

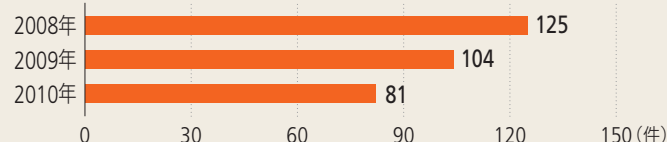
当社は、賞味期限切れ52件(対前年50%)、長期加温ゼロ、商品違い972件(対前年50%)を2010年の目標に掲げ、プロジェクトゼロ活動に取り組みました。結果は、賞味期限切れは81件(目標+29件)長期加温は6件(目標+6件)商品違いは1,100件(目標+128件)と未達成でしたが、マーケットにおける品質管理の向上を図ることが出来ました。

また、2010年からグループ会社の三国フーズ社も本活動の取り組みに加わりました。三国フーズ社の取り組み結果は賞味期限切れ16件(対前年50%)の目標に対し13件、長期加温ゼロの目標に対し0件、商品違い340件(対前年50%)の目標に対し299件、とすべて達成しました。

当社および三国フーズ社が管理している自動販売機でお客様にご購入いただいている商品の割合で算出した場合、賞味期限切れ・長期加温は1,000万本に1本、商品違いは100万本に4本の割合になります。

2011年の目標は賞味期限切れ前年50%削減、長期加温ゼロ、商品違い発生率30%削減の目標を設定し、取り組みます。

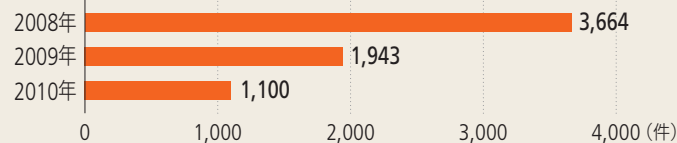
●賞味期限切れ発生件数の推移



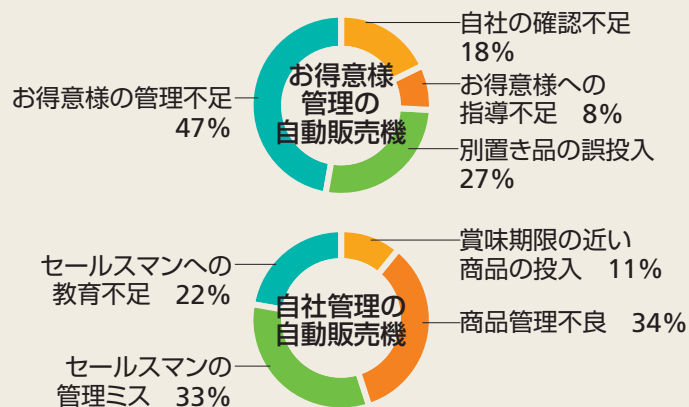
●長期加温発生件数の推移



●商品違いの発生件数推移



●賞味期限切れの発生要因



プロジェクトゼロへの取り組み

三国コカ・コーラボトリング株式会社 新潟支社 佐渡支店 支店長 大坂紀夫

昨年は、「プロジェクトゼロ活動」において年間発生ゼロを達成する事が出来ました。これは、拠点の担当者一人ひとりが自販機コラム内製品の日付チェック、定期的な品質管理活動の実施やお得意様への啓蒙など基本的な活動をやり続けた結果です。

長期加温以外でも長期冷却への対応など、さらに基本活動を継続し、お客様に「安全・安心」を提供する事は勿論、「人とトキが共生できる美しい島づくり」を目指す佐渡で、お客様から愛され、信頼される企業を目指し、新たな目標にチャレンジしてまいります。