

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」ことを謳っています。

これは、お客様視点が“私たちの仕事の出発点”であると考えているからです。

グループ役職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に努めます

お客様からいただいた電話・Eメール等貴重な情報やご意見は、グループ社内で速やかに共有し、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

すべてのグループ役職員がお客様の視点で考え行動する企業風土を確立するため、「お客様視点を醸成するための活動」を継続して実施していきます。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実施します。

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、お客様サービス室を通じた電話、手紙、Eメールなど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. お客様の権利を保護するため、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、お客様に関係する法令、ルール、社内で定めた自主基準をよく理解して遵守します。