

ニッポンハムグループの品質ガバナンス体制

ニッポンハムグループでは、グループ全体の品質保証戦略の立案や各種方針の策定・共有など、グループを横断した品質保証活動を推進している。品質保証部が中心となり、各事業本部内の品質保証部門から上がってきた品質リスク情報や対策などの知見・ノウハウをグループ全体で共有することで、事故の未然防止や、万一の際に迅速な対応ができるような体制を構築している。「社

内だけにとどまらず、他の食品メーカーや行政、製造機械メーカーといった社外のパートナーとも積極的に情報交換を行っています。幅広い視点を取り入れながら、戦略を立てています」（中野）

また、グループ全社において安全を確保するための仕組みとして、安全審査・品質監査・安全検査の3つの機能を連携させ、それぞれに関わる人材育成を実施している。

誠実くん®によるデータ管理一元化

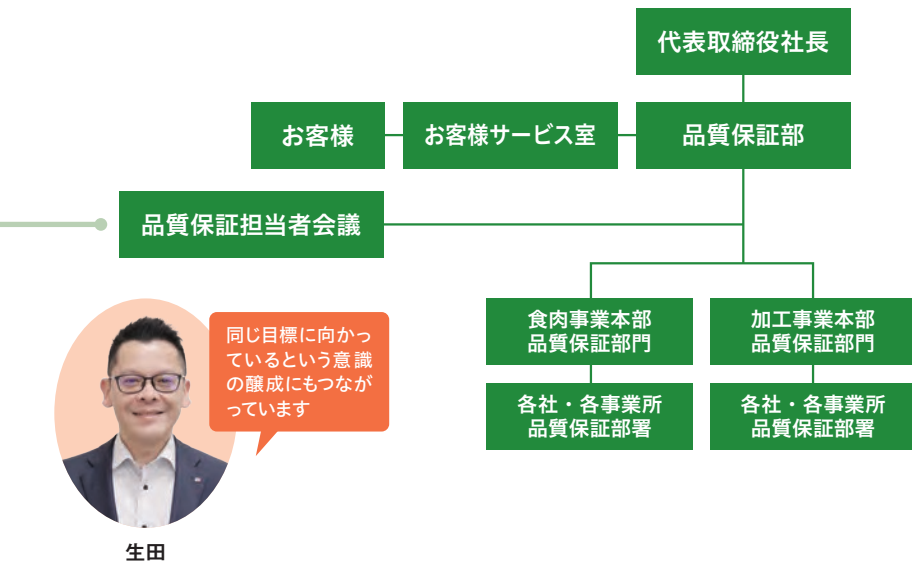
原料情報の取得から商品の規格書まで一元管理するシステム「誠実くん®」を開発し運用している。このシステムにより、原料・配合・商品に関する情報を正確かつスムーズに把握できるようになった。お客様からの問い合わせの際も迅速な返答ができる体制が確立されている。

2025年4月で148回目の実施 /

品質保証担当者会議とは

2002年の品質保証部発足以来、グループ内の品質担当者が集まり、定期的に品質会議を実施している。会議では、事故事例の共有や未然防止への議論に加え、今後の法令改正やトレンドを踏まえた品質づくりについても議論している。

【参加者】各事業部の品質保証担当（食肉、加工、販売、物流、お客様サービスと品質に関わる部署が参加）、社外取締役、社外有識者等



“お客様本位”な品質を目指して～皆様の声がより“良い商品づくり”～の原動力に

お客様の声は、全社で速やかに共有され、経営層を含めた情報連携を徹底することで、迅速な対応とともに、商品やサービスの継続的な改善にもつなげている。「対応窓口にお客様や社外モニターから寄せられたさまざまな声を分析することにより、当社と消費者とのギャップに気づくことができます」（生田）

【お客様の声が商品改善につながった事例】

親子丼

塩辛いという声からおいしく召し上がれるように

① ご飯の量をパッケージに明記

Before

電子レンジ調理の場合(500W・600Wの場合)

●必ず中身を深めの容器に移し、**ラップをかけて**電子レンジで、**1分30秒**温めてください。

※加熱時間は機種により異なります。

○どんぶりに盛りつけた温かいご飯に中身をかけてください。

オート(自動)調理不可

肉が赤くなっていることがあります。肉が赤くなっていることがありますが充分加熱されています。問題はありません。

After

電子レンジ調理の場合(500W・600Wの場合)

●必ず中身を深めの容器に移し、**ラップをかけて**電子レンジで、**1分30秒**温めてください。

※加熱時間は機種により異なります。

○どんぶりに盛りつけた温かいご飯(約200g)に中身をかけてください。

オート(自動)調理不可

肉が赤くなっていることがありますが充分加熱されています。問題はありません。

② 味を見直し、塩分量を調整

Before

栄養成分表示(1食(160g)当たり)				
熱量	たんぱく質	脂質	炭水化物	食塩相当量
88kcal	9.6g	1.9g	8.2g	3.2g

サンプル品分析による推定値

After

栄養成分表示(1食(160g)当たり)				
熱量	たんぱく質	脂質	炭水化物	食塩相当量
93kcal	10.1g	2.4g	7.8g	1.8g

サンプル品分析による推定値

※お客様の声が品質改善につながった事例は、当社 Web サイトにも掲載されている。

● お答えいただいたのは……



品質保証部
マネージャー
中野 秀樹



品質保証部
リーダー
生田 務



品質保証部
リーダー
佐伯 光

ニッポンハムグループの新たな品質方針

お客様に安全・安心でおいしい商品をお届けするという使命を果たすため、ニッポンハムグループでは妥協を許さない確かな品質管理体制を確立している。その指針となるのが、「ニッポンハムグループ品質方針」だ。品質方針は、OPEN 品質、つまりお客様に開かれた商品づくりを推進すべく2002年に作成され、時代の変化に伴い2023年に改定された。「以前の品質方針では主に食品の安全や法令遵守に重点を置いていましたが、現在はそれに加えて“感動品質”とい

う新たな視点から、お客様に感動と価値をお届ける品質保証体制を目指しています」（中野）

商品・サービスに求められる品質として、「安全品質」「魅力品質」「社会品質」の3つの柱を掲げており、その実現を目指した「人創り」「技術創り」「仕組創り」を推進している。それを高めることで感動品質に発展させるという。「ニッポンハムグループの商品・サービスを通じて、お客様に感動体験をお届けし、『選ばれる日本ハム』であり続けたいです」（中野）

品質の3つの柱

● 安全品質

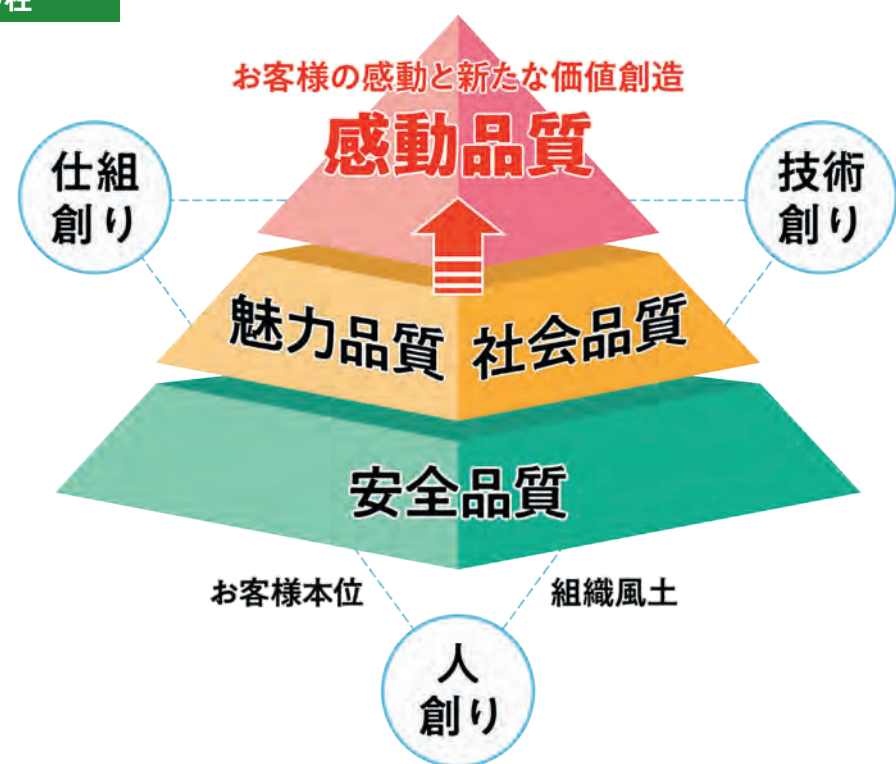
商品やサービスが安全であり、安心して手に取っていただくこと

● 魅力品質

商品のおいしさや便利さ、お届けするサービスが迅速丁寧な対応など、お客様にとって魅力的であること。

● 社会品質

地球環境、健康、食の多様性などの社会課題に配慮された商品・サービスであること。



食を超えた挑戦

企業理念の「食への喜び」を実現するためには安全でより良い品質の商品・サービスの提供が求められる。安全と品質を担保するのが品質保証部門の役割だ。ニッポンハムグループの品質保証部門を統括する日本ハム(株)品質保証部の中野秀樹、生田務、佐伯光の3名に話を聞いた。

お客様の感動と新たな価値創造へつなげるニッポンハムグループの品質保証体制

ニッポンハムグループ全体の品質保証に関する研修体制



品質を支えるのは「人」という考えのもと、ニッポンハムグループでは、確かな品質をつくるための人財育成に取り組んでいる。全従業員を対象に品質保証に対する幅広い知識を身につけるためのeラーニング、商品・サービスの品質に影響を与える業務に従事する者を対象とした基礎集合研修、高い技術力を備えた専門家を育成する専門技術研修の3ステップの教育体制を確立している。「3段階目の専門技術者の認定資格に合格された者には、社内で専門家として活躍するだけでなく、次世代を担う人財育成の役割も担っています」（佐伯）

※受講者・認定者 延べ人数
eラーニング：2007年度から 46,438人
基礎研修：2005年度から 2,030人
専門技術認定者：2009年度から 68人
2025年3月時点

未来に向けた品質保証の挑戦

海外のお客様にも安全・安心な商品をお届けするには、各国の法律に合わせたアレルギーや添加物表示等の対応が必要です。また万が一問題が発生した際には、リコール含め迅速な対応ができるようシステムを整備し、揺るがない体制をつくっていきます。

現在、人の目を使い丁寧にパッケージの表示を確認しています。今後は、システムとAIを組み合わせた業務の仕組みを構築して、業務の精度、スピードの向上を図ってまいります。

企業理念である「食べる喜び」の実現に向けて、継続的に感動をお届けできるよう、徹底した品質管理とサービスの向上に取り組んでいきます。また、品質への取り組みを積極的に発信し、あらゆるステークホルダーから、「ニッポンハムグループっていいね」と言っていただける会社を目指してまいります。

