Nipponham Group
人輝く、食の未来

日本ハム株式会社

〒530-0001 大阪市北区梅田2丁目4番9号
ホームページ　https://www.nipponham.co.jp

2019年4月発行

Nipponham Group
人輝く、食の未来

ニッポンハムグループの品質保証活動

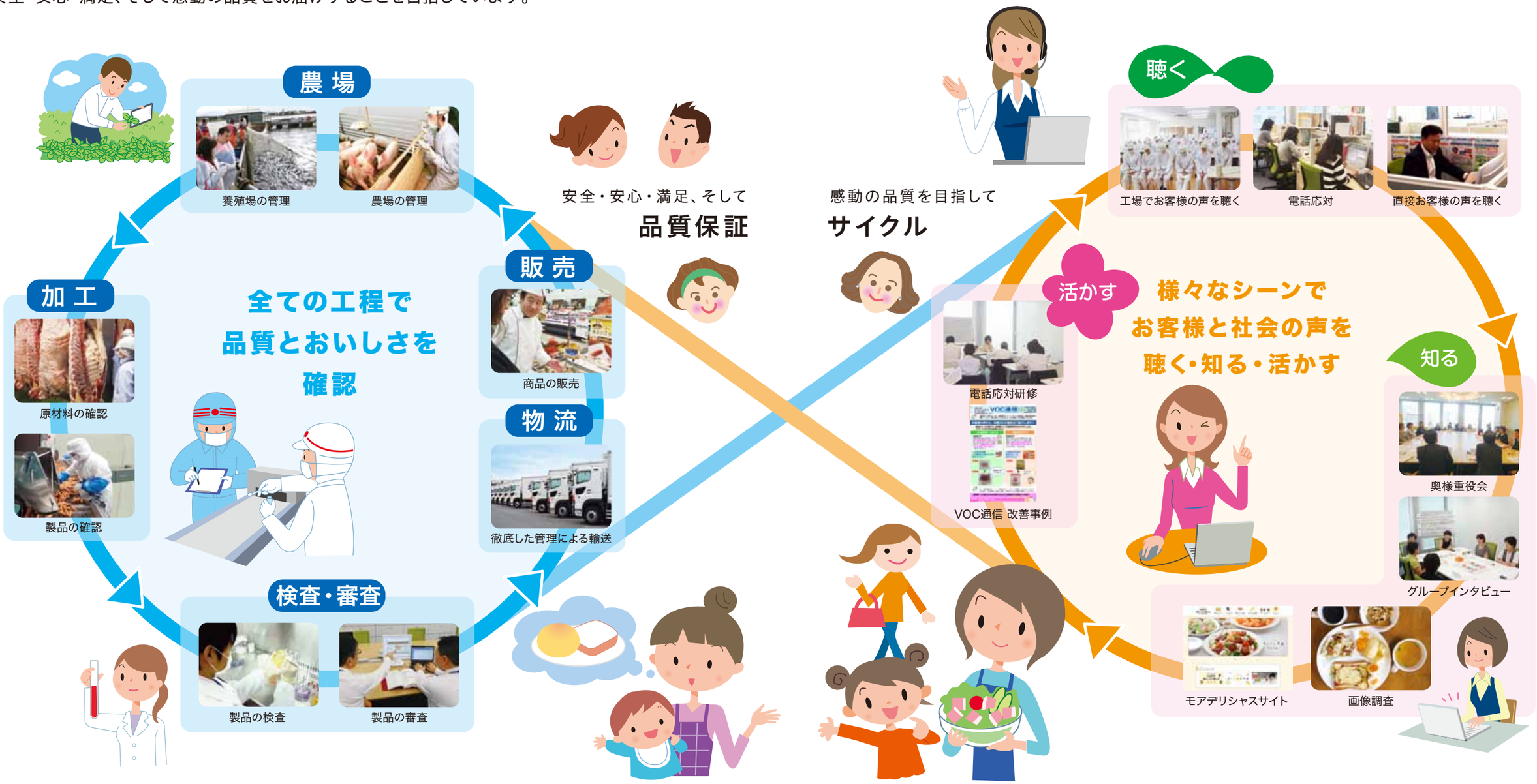
もっともっと開かれた食品づくりへ。

OPEN品質

Vol.13

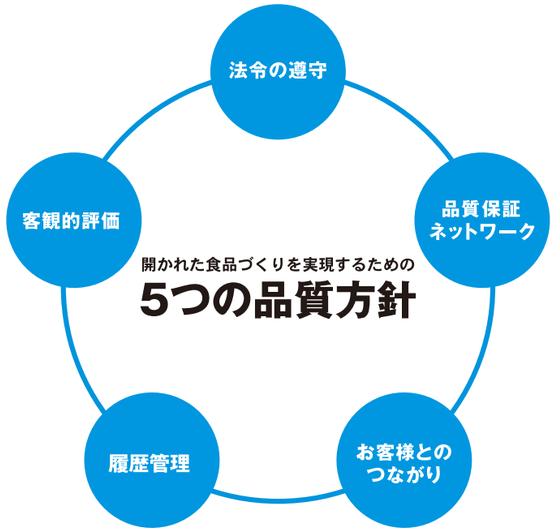
ニッポンハムグループの　品質保証サイクル

ニッポンハムグループはお客様の声を大切に、様々な品質への取り組みを行っています。
そして、独自のインテグレーションシステムを通して品質保証サイクルを構築しています。
安全・安心・満足、そして感動の品質をお届けすることを目指しています。



もっともっと開かれた食品づくりへ。

OPEN品質



さらなる深化を目指して。

◆品質保証体制

安全で信頼される商品・サービスをお客様に提供し続けるために、企画・開発から製造・販売に至るまでグループ全てのプロセスを対象に、品質保証活動を展開して参りました。
食品企業を取り巻く環境は、食品安全のグローバル化、食品表示法の施行、お客様の安全への意識など、大きく変化しております。様々な変化に応えるために、日本ハムグループ品質保証規程を改訂し、更に品質保証体制を深化させていきます。また品質事故の未然防止のための活動を行うとともに品質に係わる人財を育てることにより、食の安全に取り組んで参ります。

◆コミュニケーションサイクル

私達のビジョンは、「ありがとうの声をつなぎ、人々の食べる喜びを創造する」ことです。
お客様の想いを深く受け止めるために、様々な接点で声を「聴く」スキル向上のための活動を継続し、お客様とのコミュニケーションを深めて参ります。また、集めた声はそのニーズや真意を「知る」ために分析を行い、お客様視点の商品づくりに「活かす」取り組みを深化させます。
そして、ニッポンハムグループ全ての従業員に対して、お客様視点の浸透を図る活動も併せて推進して参ります。

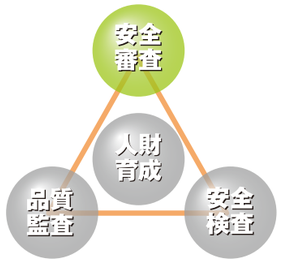
品質保証体制

お客様に安心していただける商品づくりのために。

ニッポンハムグループでは、
安全で安心な商品をお届けすることが社会的責任と考えています。そのために、
安全審査・品質監査・安全検査の3つの機能を有機的に連携させ、さらにこれらを支える
人財育成を進め、グループ全体で安全確保に取り組んでいます。

安全審査

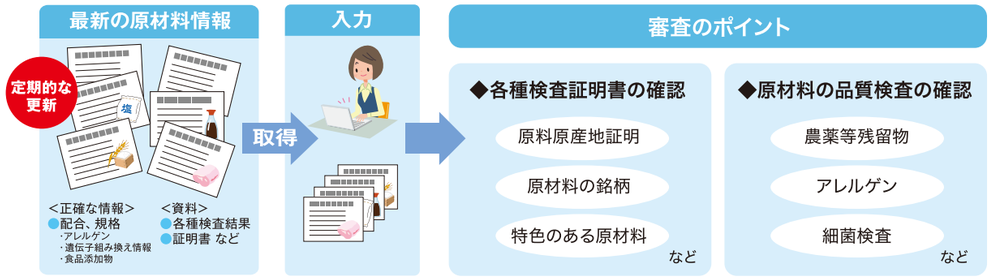
原材料の安全性の審査、製品表示・規格の法令への適合審査を行い、
商品の表示・商品カルテを通してお客様に安全な商品を
お届けしています。



安全審査の流れ

原材料情報の安全審査

商品に関する全ての情報は原材料からの情報の積み上げで成り立っています。
原材料情報の取得は、その第一段階に位置し、最も重要です。



商品の安全審査

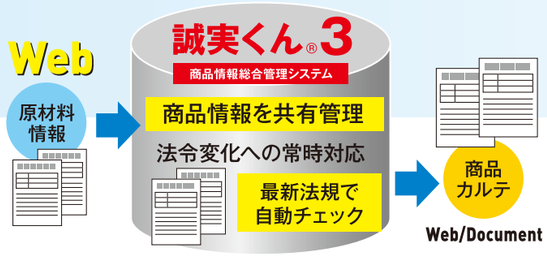
商品の安全性が保たれていることを確認し、全ての段階で承認されたものが商品化されます。

正確な原材料情報から表示の作成と確認

- 法律、ニッポンハムグループのルールに適合
- お客様に分かりやすい表示

正確な情報をお届けする体制

誠実くん®3（商品情報総合管理システム）安全審査精度をさらに向上させるために、システムの継続的な進化に取り組んでいます。



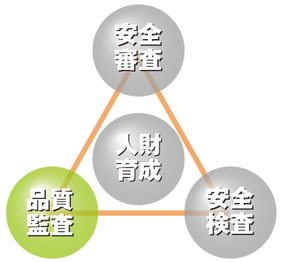
誠実くん® 3つのポイント

1. **表示作成と法規チェックの自動化**
   最新法規情報を使用し、システムで表示の作成・確認
2. **情報の最新版管理と一元化**
   原材料、商品情報をタイムリーに集約、更新、管理
3. **精度とスピードの向上**
   原材料情報の取得からスピーディに商品カルテを作成

システムを活用し、確かな品質をお届けします。

品質監査

確かな品質の商品をお届けするために、原材料・製品の製造環境や
品質保証体制などが適正かを国内・海外で確認します。



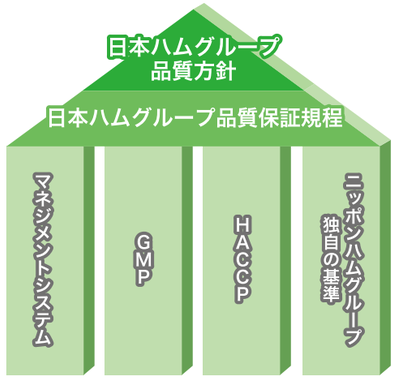
生産地監査

農場や牧場、養殖池など、
食の根源から安全性を確認しています。

製造工場監査

食肉処理工場や加工工場など
品質管理の状況を確認しています。

ニッポンハムグループの品質保証規程に基づいた品質監査項目の設定



品質監査での確認項目

- 自社品質ルール
- 世間情勢を反映した項目
- 国内外の最新の法令や情報
- お客様の声、ご指摘の状況
- 国際標準規格などの時代の要請に対応した項目

リスク分析評価に基づいた内容の確認

- 食品業界で発生しているリスク
  （原料原産地、食品偽装、異物混入 等）
- 業界・学会、国内外行政動向 等

品質監査の実施

製造工程管理

原材料管理

フードディフェンス

施設設備の要件

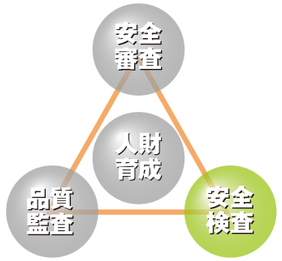
トレーサビリティ

洗浄殺菌管理

改善活動と方針策定、高め続ける品質・安全へのサイクル

安全検査

使用する原材料や製造する商品全てに対して、
日本ハムグループ品質保証規程のルールに則した安全検査を実施することで、お客様に安心していただける商品をお届けします。



グローバル検査体制

中国

タイ

南日本ハム㈱　宮崎県日向市

日本ハム(株)中央研究所TAP
茨城県つくば市
ISO17025取得

中央研究所

安全試験室

メキシコ

商品開発研究所 茨城県常総市

原材料

現地での調査、監査に加え、
輸入後に日本国内での検査を行っています。
①微生物検査
②残留農薬、動物用医薬品検査　など

製品

製造前の原材料検査、
輸入前の製品検査を行っています。
①微生物検査　②残留農薬、動物用医薬品検査
③食品添加物　④食物アレルギン　など

**海外から輸入される原材料、
加工品の安全を確認しています。**

検査精度管理

グループ全工場が日常検査を正確に行なえるよう、毎年定期的に全工場検査担当者に対して技能試験を実施し、検査精度の確認や指導を行っています。

- 微生物検査
- 栄養成分検査
- 食物アレルゲン検査
- ヒスタミン検査　など

技能試験項目

試験用検体の例

工場での試験実施

改善指導

日本ハムグループ品質保証規程に則り、原材料と製品を検査して安全性を確認しています。

原材料の安全検査

残留物質検査

野菜や食肉に農薬等薬品の残留がないかを検査します。

微生物検査

原材料が衛生基準を満たしていることを確認します。

放射性物質検査

原材料や工場で使用する水に放射性物質が含まれていないことを確認します。

製品の安全検査

微生物検査

製品が衛生基準や賞味期限を満たしていることを確認します。

食物アレルゲン検査

製品の表示にない食物アレルゲンが含まれていないことを確認します。

食品添加物検査

製品に不適切な添加物の使用、または混入がないかを確認します。

異物検査

異物検査機器等で製品への骨や金属の混入を確認します。

栄養成分検査

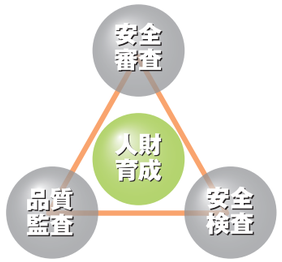
製品の栄養成分を測定し、塩分等が規格値と合致するかを確認します。

官能検査

出荷前に、製品のおいしさや臭い等の異常を確認します。

人財育成

確かな品質づくりのためグループ独自の人財育成体系を構築し、
品質保証技術向上に努めています。



専門技術認定者による
技術指導

事業所
技術指導・教育・
品質監査

専門
技術者
認定

研修
社内講師

専門
専門技術研修
＜認定試験＞

基礎
基礎集合研修
・微生物検査技術　・防虫管理
・異物検査機器　・洗浄技術
・法令表示　・成分分析

知識
eラーニング
・品質保証の基礎　・洗浄技術
・QC手法　・食品微生物
・異物検査機器　・防虫管理
・食品の法令・表示　・食物アレルギー　など

※所定の成績を修めた受講者は、ニッポンハムグループの人事情報システムに登録されます。

eラーニング
独自のコンテンツを制作し、海外を含む
グループ全社に均一な教材を提供。

食物アレルギー

お客様との接点

お客様とお話できる多くの接点づくりを行うとともに、独自のネットワークを活用し、
スピーディな情報の収集活動を進めています。

聴く

電話・メールなど

お客様の不安や不満を、喜びと満足に変えることができるように、迅速かつ誠実にお客様応対を行っています。
お客様の声をしっかり聴き、背景にある真意やお客様の期待などを感じ取り、その内容をデータベース化し、分析・発信しています。
お客様の声はニッポンハムグループで共有し、商品・サービスの開発・改善や提案営業に活用しています。

お客様の声を共有

製造工場をはじめ、本社・支社およびグループ各社において、朝礼や研修の場でお客様の声を聴く活動を実施しています。

マリンフーズ(株)

日本ルナ(株)

日本ハム食品(株)

南日本ハム(株)

(株)宝幸　八戸工場

日本ハムファクトリー(株)　茨城工場

電話応対メンバーの調理チェック

電話応対担当メンバーが、新商品やリニューアル商品を実際に調理・試食し、お客様視点の応対ができるようにしています。

①作り方をチェック

②具材の大きさ、ソースの色をチェック

③調理

④試食し、気づきを出し合う

知る

役員もお客様の声を共有

消費者志向を醸成し、職場のモチベーション向上に貢献するため、
製造部門を中心に「お客様の声を聴く」活動を行っています。
それらを拡大し、社長をはじめとしたグループ各社の幹部が
お客様の声をライブで聴き、共有する活動を実施しています。

モニター制度

奥様重役会

1969年6月より主婦の皆様を奥様重役としてお迎えし、商品の開発や改善に向け、お一人お一人からご意見をいただくニッポンハムグループ独自のモニター制度です。
日本ハム役員や商品開発担当者と会議を行い、実際に試食し、味・価格・デザインなどを検討し、商品づくりに活かしています。

日本ハムファミリー会

1969年11月、奥様重役会の卒業生により自主的に組織されました。現在、東京・大阪で、約860名（30代～80代）が在籍され、食に関する勉強会などを行なうとともに、消費者の代表として、様々なご意見をいただいています。また活動の一環として、森林を保全するためのボランティア活動などにも参加しています。

詳しくは、ニッポンハムホームページ…https://www.nipponham.co.jp/okusama をご覧ください。

店頭やイベントで

RS（リテールサポート）

店頭やイベントで得た様々な情報を活用するとともに、お客様と「食」を通じたコミュニケーションを深めています。

調査で

グループインタビュー

画像調査

対話や観察などから得られた人の発言や行動を手掛かりに、数量データでは表現できない人の“想い”や“ニーズ”を解釈することで、新しい理解やヒントを探索していきます。
インタビュー調査、行動観察調査、食卓画像調査などを行っています。

活かす

商品・サービスの改善検討

お客様の声を活かしました!

ホームページで、お客様の声を活かした改善事例をご紹介しています。ぜひご覧ください。

※改善事例のパッケージ画像やイラストなどは、現在のものとは異なる場合があります　https://www.nipponham.co.jp/customer/improvement

お客様の「困った」を解決

私たちが日々、お客様からいただく問合せとその回答を、
Q&A形式の冊子にまとめました。
お客様の「困った!」を解決するべく、店頭・料理教室・
工場見学などで、お客様に配布しております。

VOC通信（VOC=Voice of Customer & Consumer）

お客様サービス部では、VOC（お客様の声）をマーケットインの視点から、商品改善や商品開発、マーケティング等に活かしていただけるよう、VOC通信を月1回発行しています。

品質向上活動

もっと美味しい商品をお届けするために、自主的な品質向上や
お客様の声を参考に、全員参加で品質向上活動に取り組んでいます。

品質向上委員会の役割と構成

お客様のご意見

事業部・グループ各社
品質向上委員会

CS / 品質保証 / 資材原料 / 商品開発 / 営業

工場品質向上委員会

技術研究 / ブランド管理担当者 / 品質保証 / 製造部門 / 資材原料担当

全従業員

●月間報告会・試食。
●市場商品との比較検討を行い、客観的に評価。

●ブランドごとにセルフチェック。
●工場での品質管理と時代に合わせた商品改善提案。

FT-CCP (Fresh&Tasty Critical Control Point)

品質向上活動から生まれたFT-CCPとは、〈鮮度と美味しさ〉の重要管理項目という意味のニッポンハムグループ独自の取り組み。美味しさを実現するためのノウハウです。

表現しにくい「鮮度」「美味しさ」のポイントを数値化 → 重要管理項目 FT-CCP として設定 → 厳密な管理技術開発 → 高い品質「鮮度」「美味しさ」の維持向上

一般小売向け

商品の特長、美味しさを実現するために必要な製造工程、基準について、さらに磨きをかけます。

業務用

商品の品質安定を基本とし、お得意先の求める品質を確実にするための製造工程、基準を厳密化します。

食　肉

SQFの活動を活発化させ、安全で鮮度ある商品をお届けします。

技術向上のために

各事業部、各社では独自の専門的な技術者の養成を行い、さらに高品質を目指しています。
ここでは一例をご紹介いたします。

◆食肉マイスター育成研修

Nippon Food Packer

優れた技術と知識（筆記試験、実技試験、原価試算など）を持った人が、マイスターとして登録され、さらに、卓越した指導力と人望のある人は、上級マイスターとして技術伝承の業務についています。

鮮度と美味しさのためには、スピードと正確さが必要

多くの視点で厳しく審査

◆ハム・ソーセージ　マスター制度

Nipponham

ハム・ソーセージの製造工程別に独自の技能検定を行い、優れた技術者の育成を行っています。独自の学科検定と実技検定を実施し、技術の判定を行なっています。基本的な製造技術をベースとし、応用・発展させることによりお客様満足度の高い品質の維持・向上を行っています。

最高の商品を作るために厳しいチェック

基礎知識を問う学科試験

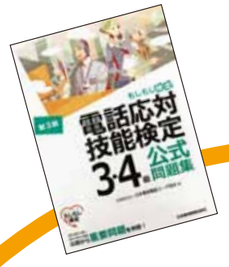
お客様満足向上のための

スキルアップ

電話応対が向上すると企業イメージもよくなる！

「もしもし検定」ニッポンハムグループで実施

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が主催する電話応対やマナーについての検定「電話応対技能検定」の通称が「もしもし検定」です。この検定には電話応対はもちろん、日常の様々な場面でのコミュニケーションに役立つ知識やノウハウが、凝縮されています。



場面・人・状況による変化にも、臨機応変に対応できるコミュニケーション能力を養うことがこの検定の目的です。

「お客様に喜ばれる電話応対」の実現と、コミュニケーションのエキスパートの育成を目指します。
そのため電話応対の資格でありながら、マナーや日本語の知識を深めることを求めています。

もしもし検定事務局設置の目的

- お客様満足（CS）向上取組みの一環として、電話応対の品質向上を推進していく
- 資格取得によるグループ従業員のモチベーションアップを図る

※CS:Customer Satisfaction

各級のレベル

1級　現在企業で働いていて社内指導をきちんと行いたいと思う、指導的立場の方対象

2級　入社3年から5年の社員で、将来指導的立場を目指す方対象

3級　教養ある社会人として欠かせない人格的マナー

4級　教養ある社会人として欠かせない人格的マナー（筆記試験のみ）

電話応対研修

お客様視点に立った電話応対とは、どういうものか。ニッポンハムグループの代表として、お客様に満足いただける電話応対を身につけるための研修です。

〈基本研修〉
- ◆電話応対の基本およびマナー向上のための研修
- ◆調査報告の電話応対の研修

〈応用研修〉
- ◆お叱りのお電話への応対研修
- ◆お客様の真意をくみ取る研修

お客様への訪問対応研修

企業の常識はお客様に通じるのか。「商談」ではなく、個人のお客様への訪問はどのようにすればよいのか、ロールプレイングを主にした研修です。

〈基本研修〉
- ◆お客様訪問の基本
- ◆ロールプレイングを中心にポイントを学習

〈応用研修〉
- ◆難しい案件への対応

本社・支社応援チームの構築

不測の事態でもお客様対応を通常通り行うために、本社・支社応援チームの構築を行っております。

食物アレルギーへの取り組み

食物アレルギーでお困りの方にも充実した食生活を送っていただくために、
様々な取り組みを行っています。

食物アレルギーに関する財団を設立

「ニッポンハム食の未来財団」を設立し、食物アレルギーと向き合う方々のための啓発活動や研究支援を行っています。

ニッポンハム食の未来財団

財団の具体的な事業

食物アレルギーの環境改善・向上を目指した活動への支援及び研究助成事業

1. 食物アレルギーに関わる方を対象とした講演会やwebサイトによる情報提供活動など
2. 食物アレルギーの予防や治療に係る研究や食品開発への助成支援

食物アレルギーに関する研究開発

ニッポンハムグループは、1996年より「食物アレルギー対応食品」や「食品中のアレルゲン検査技術」の研究開発に取り組み、食卓を彩る食品のおいしさと安心、笑顔につながるレシピをお届けしています。

安心しておいしい食事をお召し上がりいただくために

食物アレルギー対応加工食品の開発

みんなの食卓シリーズ

「食物アレルギーのための大好物レシピ
～美味しくて元気になるおやつとごはん～」

食物アレルギー対応食（除去食）のレシピ集を刊行しました。
食物アレルギーのお子様たちを笑顔に、そして料理をつくるご家族の皆様に対して、少しでもお役に立てるようなレシピをご提案しています。

原材料を正しく管理するために

「食物アレルゲン」検査技術の研究

食物アレルゲン検査キット
FASTKIT エライザ Ver.IIIシリーズ

食物アレルギーに関する講演活動

食品のアレルゲン管理についての講演など、
食物アレルギーに関する情報を発信しています。

自治体様主催
給食従事者を対象とした
食物アレルギー管理研修会にて

流通様主催
食物アレルギー関連イベントにて

食物アレルギーねっと

食物アレルギーに関する基礎情報に加え、400以上の
「安心レシピ」等、毎月情報を更新しています。

https://www.food-allergy.jp/

食物アレルギーねっとへの
QRコード

ウェブサイトでも情報をお届けしています。

ニッポンハムのホームページでは、品質への取り組みや商品・サービス改善事例、
食物アレルギーへの取り組み等の内容をご紹介しております。ぜひご覧ください。

品質への取り組み
https://www.nipponham.co.jp/quality

モアデリシャスサイト
https://www.nipponham.co.jp/moredeli/

日本ハム(株)中央研究所
https://www.rdc.nipponham.co.jp

改善事例のご紹介
https://www.nipponham.co.jp/customer/improvement

食物アレルギーねっと
https://www.food-allergy.jp

ホームページの画面イメージは、2019年2月現在のものです。