



〈目次〉

サステナビリティに関する情報開示の考え方

編集方針

会社情報

コーポレートミッション

新型コロナウイルス感染症への対応と影響

森永乳業のサステナビリティ

7つの重要取組課題

- 健康・栄養
- 環境
- 人権
- **供給**

> 基本的な考え方

> 体制

KPI

原材料リスクに応じた効率的なサプライヤーマネジメント

安全かつ高品質な商品提供のための体制づくり

主要原材料の供給リスク対応

お客さまへの対応

非常時の供給体制の確立

- 次世代育成
- 人財育成
- コーポレート・ガバナンス

方針等

第三者保証

国連グローバル・コンパクト対照表

GRIスタンダード対照表

供給

基本的な考え方

安全・安心を重視した原材料調達と製造を経て、高品質な商品を安定的にお届けします。

森永乳業グループは、1.商品開発、2.原材料調達、3.製造、4.流通・販売の各サプライチェーンにおいて、お客さまに安全で安心、高品質な商品を届けるにはどうしたらいいかを、つねに考えています。その考えの基となるものが、「森永乳業グループ品質方針」です。

品質方針では製造現場のみならず、サプライチェーンすべてにおける品質の考え方を示しています。

また、「食品衛生法」の改正により、食品を取り扱う事業者全てに対して2021年6月1日より義務化された「HACCPに沿った衛生管理の制度化」を遵守した衛生管理を、サプライチェーン全体で実施しています。さらに、原材料の調達では「森永乳業グループ調達方針」の考えの基、サプライチェーン上の環境（エネルギー使用量の削減およびCO₂排出量削減、水使用量の削減、環境汚染防止、廃棄物削減、効率的な資源利用）および人権（児童労働の禁止、強制労働の禁止）に配慮した調達を実施しています。

なお、本調達方針は、グローバル全ての取引先やサプライヤーに伝達し、遵守をお願いしています。

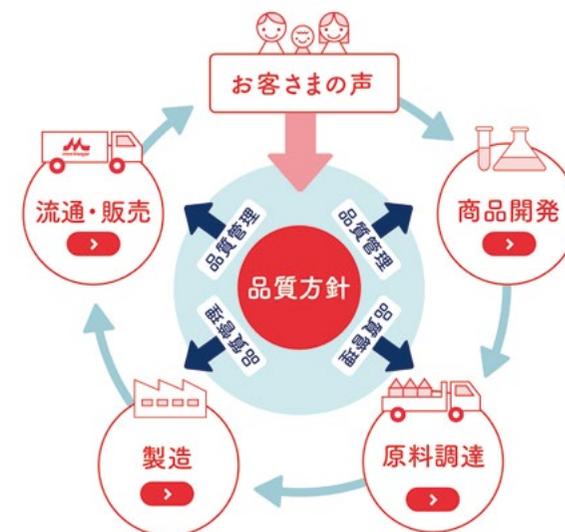
REPORT ▶「品質方針」P.96参照
▶「調達方針」P.96参照

体制

KPIの進捗、確認、報告は年に2回のサステナビリティ委員会（委員長：社長）にて行います。また、「重要取組課題：供給」の責任者を関係本部の本部長が担い、KPIの推進責任者を関係部署の部長が担い、PDCAサイクルを回していきます。

森永乳業は、「品質方針」に基づき、1.商品開発、2.原材料調達、3.製造、4.流通・販売の各フードチェーンにおいて、「品質ルール」を規定しています。この「品質ルール」に基づく品質管理を組織的に実行するため、品質保証体制を確立しています。この体制を推進することで、取り扱うすべての商品の品質と安全性を確保しています。

森永乳業グループの品質保証体制



〈目次〉

サステナビリティに関する情報開示の考え方

編集方針

会社情報

コーポレートミッション

新型コロナウイルス感染症への対応と影響

森永乳業のサステナビリティ

7つの重要取組課題

- 健康・栄養
- 環境
- 人権
- 供給

基本的な考え方

体制

＞ KPI

＞ 原材料リスクに応じた効率的なサプライヤーマネジメント

安全かつ高品質な商品提供のための体制づくり

主要原材料の供給リスク対応

お客さまへの対応

非常時の供給体制の確立

- 次世代育成
- 人財育成
- コーポレート・ガバナンス

方針等

第三者保証

国連グローバル・コンパクト対照表

GRIスタンダード対照表

KPI

活動の方向性	KPI	KPI進捗状況の詳細
原料リスクに応じた効率的なサプライヤーマネジメント	原料リスク等によりサプライヤーの管理レベルを評価する仕組みの強化	国内原材料全サプライヤーのクラス分け実施(2021年3月31日時点) 海外原材料サプライヤーについても加えて実施 新規サプライヤーにつきクラス分けを実施、リスクに応じた管理を継続 クラスに応じたサプライヤー監査を2020年度は16工場で実施(▶P.64)
安全かつ高品質な商品提供のための体制づくり	FSSC22000を2020年度中に当社グループ全29工場 [※] で取得 ※生産中止等の理由により対象工場数を23に変更	認証工場数: 該当する全24工場(国内)(2021年3月31日時点)(▶P.67) 当初対象としていた23工場に加え、1工場追加で認証取得完了(東京デーリーを追加)
主要原材料の供給リスク対応	主要原材料の複数社購買、地域分散購買 RSPO認証パーム油の使用拡大	地域分散購買の取り組み推進中(▶P.68) ブック&クレームへ100%切り替え達成済(2021年3月31日時点) マスバランスへの切り替えに取り組み中(▶P.69)

原材料リスクに応じた効率的なサプライヤーマネジメント

お取引先とともに品質レベルを高める

森永乳業は、原材料をはじめとするさまざまな原料や容器包装の調達、原材料や商品の物流などに関わる多くの取引先とともに事業活動を行っています。これらの取引先には、お客さまへ、高品質、安全・安心でおいしく価値のある商品をお届けするために、「森永乳業グループ 調達方針」(前掲)を示して、理解と協力をお願いするとともに、相互に情報を共有し、連携を深めるよう努めています。

原材料の取引先とは、品質保証書を取り交わし、使用している原料の情報(配合、起源原料、起源原料原産国、食品添加物使用の有無、アレルギー、遺伝子組み換えなど)、容器包装の材質の安全性、使用上の安全性、法的規格基準の適合性(残留農薬の基準適合など)、取引先の製造工程における品質管理状況などを確認しています。

品質向上セミナー

原材料の取引先と「品質向上セミナー」を年に1回開催し、当社の品質保証システムの理解、原料および容器包装の品質維持・向上や衛生環境改善の取り組みについて、情報共有をはかりながら、相互にコミュニケーションをとる機会としています。

2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、開催を見送りました。

品質向上セミナー参加社数

	2016	2017	2018	2019	2020
参加社数(社)	23	24	20	24	-

〈目次〉

サステナビリティに関する情報開示の考え方
 編集方針
 会社情報
 コーポレートミッション
 新型コロナウイルス感染症への対応と影響
 森永乳業のサステナビリティ
 7つの重要取組課題

- 健康・栄養
- 環境
- 人権
- **供給**
 - 基本的な考え方
 - 体制
 - KPI

▶ **原材料リスクに応じた効率的なサプライヤーマネジメント**
 安全かつ高品質な商品提供のための体制づくり
 主要原材料の供給リスク対応
 お客さまへの対応
 非常時の供給体制の確立

- 次世代育成
- 人財育成
- コーポレート・ガバナンス

方針等
 第三者保証
 国連グローバル・コンパクト対照表
 GRIスタンダード対照表

取引先工場への品質監査

高い品質の原材料を供給いただくためには、取引先との良好なコミュニケーションが重要となります。森永乳業グループでは、コミュニケーションの手段として書類審査の他、取引先工場の品質監査を実施しています。

品質監査では、森永乳業グループの品質方針をご理解いただき、取引先の協力のもと、異物やアレルギー管理など、さまざまな視点で食品安全・品質上の課題がないかを実地で確認します。課題があれば、取引先と相互理解の上で改善していただくことで、より安全・安心で高品質な原材料の供給を可能としています。

ヨーロッパやオセアニアなど海外からも原材料を輸入しているため、必要に応じて海外の現地工場に対して国内と同様に監査（現地、リモート、書類など）を実施します。海外の取引先に対して国内と同様な品質管理レベルを要求することが困難な場合もありますが、森永乳業グループの品質方針をていねいに説明し、理解していただくことで、海外も含めてより高い品質の原材料の調達体制を構築しています。

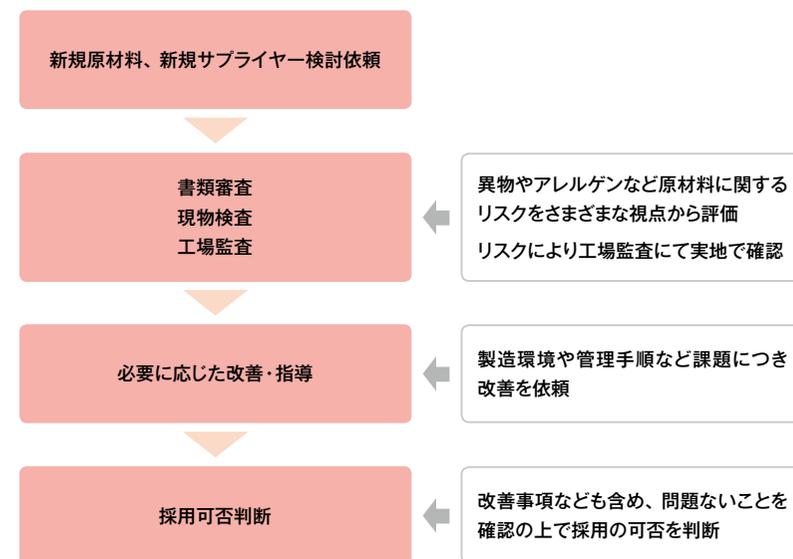
2020年度は著しいリスクを有する問題事象はありませんでした。

監査先

	2017	2018	2019	2020
自社工場（件）	28	31	28	25
委託先（件）	53	40	34	27
取引先（サプライヤー）（件）	47	31	23	16
合計（件）	128	102	85	68*

※2020年は新型コロナウイルス感染症拡大のため、監査先へ出向くことが難しく、またリモート監査の環境整備にも時間を要したため監査件数は例年に比べて減少しています。

新規原材料の基本採用フロー



〈目次〉

サステナビリティに関する情報開示の考え方

編集方針

会社情報

コーポレートミッション

新型コロナウイルス感染症への対応と影響

森永乳業のサステナビリティ

7つの重要取組課題

- 健康・栄養
- 環境
- 人権
- **供給**
 - 基本的な考え方
 - 体制
 - KPI
- > 原材料リスクに応じた効率的なサプライヤーマネジメント
- > 安全かつ高品質な商品提供のための体制づくり
 - 主要原材料の供給リスク対応
 - お客さまへの対応
 - 非常時の供給体制の確立
- 次世代育成
- 人財育成
- コーポレート・ガバナンス

方針等

第三者保証

国連グローバル・コンパクト対照表

GRIスタンダード対照表

商品物流の品質向上に向けて

森永乳業グループは、商品物流の「保管・荷役」と「輸配送」のそれぞれの工程において、業務を委託している各物流協力会社と協働し、「品質ルール」に基づいた管理項目について定期チェック（倉庫チェック・輸配送品質チェック）を実施しています。この取り組みにより課題の把握と改善に向けた運用を着実に実行することで、商品物流の品質向上に努めています。

保管・荷役については、毎年1回、各倉庫へ温度管理、製品取り扱い、入出庫、設備環境等を中心に現場チェックを行い、本社と各事業所が連携して適切な保管管理への改善に取り組んでいます。

輸配送については、各物流協力会社と定期的に地域物流会議を実施し、物流品質に関する他地区の事例を紹介し横展開を図っています。

また、輸配送を委託している各物流協力会社へ森永乳業のフォーマットによる品質チェックを実施のうえ、課題があった場合には、アクションプランを作成のうえ物流協力会社と連携し改善を図り、物流品質の向上に取り組んでいます。

2020年度は、物流協力会社（56社）向けに好事例や事故事例などを発信し共有を図っています（毎年実施している「物流品質向上会議」は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となりました）。

安全かつ高品質な商品提供のための体制づくり

森永乳業グループでは、食品安全マネジメントシステムの国際規格スキームである「FSSC22000[※]」に加え、品質の重要管理点を特定し、食品安全と品質を総合的に管理するシステムを運用しています。

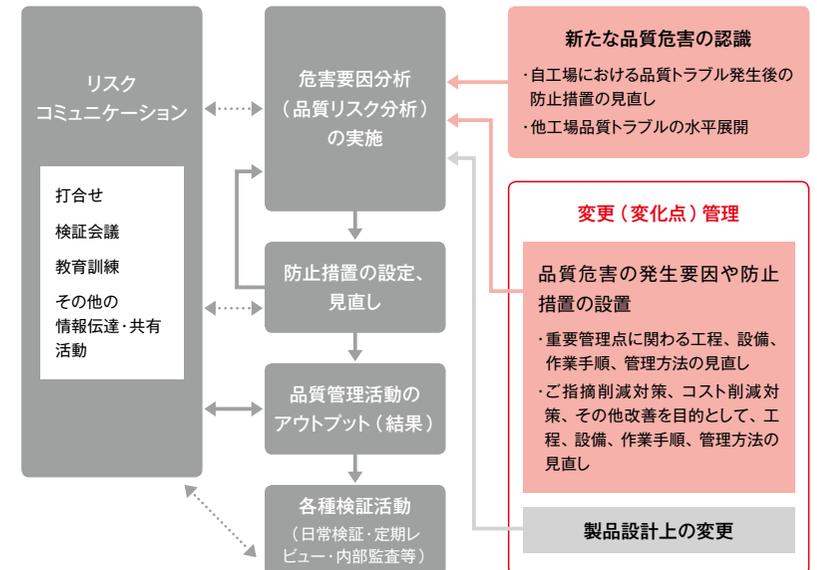
本来商品に備わっているべき品質を確保するための管理手法であり、お客さまに安心していただける商品を提供すること、安定した製造を行うことを目的としています。

特徴として品質トラブルの未然防止と再発防止を徹底して高品質を実現します。また、内部監査とその検証により品質管理の強化をはかり、品質向上を目指します。

※ FSSC22000

Food Safety System Certification 22000 の略。GFSI (Global Food Safety Initiative) によって承認された食品安全のためのスキーム。ISO22000をベースに、より確実な商品安全管理を実践し、消費者に安全な食品を提供することを目的としています。

森永乳業の品質マネジメントシステム運用の概念図



〈目次〉

サステナビリティに関する情報開示の
考え方

編集方針

会社情報

コーポレートミッション

新型コロナウイルス感染症への対応と
影響

森永乳業のサステナビリティ

7つの重要取組課題

- 健康・栄養
- 環境
- 人権
- **供給**

基本的な考え方
体制
KPI

原材料リスクに応じた効率的な
サプライヤーマネジメント

> **安全かつ高品質な商品提供のための
体制づくり**

主要原材料の供給リスク対応
お客さまへの対応
非常時の供給体制の確立

- 次世代育成
- 人財育成
- コーポレート・ガバナンス

方針等

第三者保証

国連グローバル・コンパクト対照表

GRIスタンダード対照表

FSSC22000への取り組み

森永乳業グループは、より高い安全・安心をお届けするため、2013年からFSSC22000の全社的な取得に着手し、2021年3月までに国内24生産拠点で認証取得を完了しました。

食品安全は、ある特定の組織だけで可能となるわけではなく、社内はもとより取引先やお客さまなど関係するすべての組織が取り組んで初めて可能となります。FSSC22000を効果的に活用し、関係する組織間で良好なコミュニケーションをとることで、製品の食品安全と品質を維持していきます。

また、従業員が正しくFSSC22000を理解し運用することにより、安全・安心な商品をつくり続けることができますので、社内教育にも力を入れており、FSSC22000の内部監査員養成講習を本社主催で実施しています。

安全・安心な商品をお客さまに提供し続けるために、一人ひとりが知識・技能に磨きをかけ、品質レベルの維持・向上を目指していきます。

風味パネルマイスター制度

品質管理においては、科学的な検査で数値を測定するよりも、人間の舌のほうが、感度が高い場合も多くあります。そこで森永乳業では、従業員の中から特に風味感度が高い者を発掘し、「風味パネルマイスター[※]」として認定。わずかな異常も出荷前に人間の舌で感知できる体制を整えています。

※風味パネルマイスター

毎年、全従業員を対象に認定会を行い、好成績を収めた者が風味パネルマイスターとして認定されます。3年連続でマイスターに認定されると、グランドマイスターと呼ばれます。2020年度では、67名のマイスターが活躍しています。

原材料チェック（先行ロット検査とトリプルチェック）

森永乳業グループは、高品質で安全な原材料だけからしかよい商品はつくれないと考えています。そのために原材料調達段階から「先行ロット検査」による検査体制を築き、商品の品質と安全性を支えています。これは、原材料が工場に納入される前に品質管理部においてリスクに応じて指定した原材料の納入予定ロットのサンプル検査を実施するものです。

あらかじめ品質と安全性が確認された原材料は、工場に納入された後も原材料受入から使用時まで、合計3回の検査（トリプルチェック）が実施されます。

品質を守る環境を整備する

森永乳業グループでは、品質を守る環境整備として、労働安全衛生に力を入れています。

労働安全衛生を企業活動の最も重要な基盤のひとつと捉え、従業員はもちろん、事業所内で働くすべての人たちに対して、「安全衛生基本方針」を制定しています。その基本方針に基づき、安全で健康に業務が遂行できるよう、労働災害ゼロを目標に、安全衛生教育や危険源（危険箇所）の特定と評価を行い、それを低減、除去するための活動を推進しています。

REPORT

▶ 詳細はP.60「人権」参照

品質を守り続ける人を育てる仕組み

森永乳業グループでは、「品質」をつくりあげるのは「人＝従業員」であるとの考えから、2002年に従業員の品質教育を行う、「森永ミルク大学」を開校しました。森永ミルク大学は「技術・技能の伝承」「品質技術の維持向上」を目的とする生産部門の社内教育機関として、さまざまな従業員教育を行っています。

REPORT

▶ 詳細はP.85「森永ミルク大学」参照

〈目次〉

サステナビリティに関する情報開示の
考え方

編集方針

会社情報

コーポレートミッション

新型コロナウイルス感染症への対応と
影響

森永乳業のサステナビリティ

7つの重要取組課題

- 健康・栄養
- 環境
- 人権

● 供給

基本的な考え方

体制

KPI

原材料リスクに応じた効率的な
サプライヤーマネジメント安全かつ高品質な商品提供のための
体制づくり

▶ 主要原材料の供給リスク対応

お客さまへの対応

非常時の供給体制の確立

- 次世代育成
- 人財育成
- コーポレート・ガバナンス

方針等

第三者保証

国連グローバル・コンパクト対照表

GRIスタンダード対照表

主要原材料の供給リスク対応

原材料の安定調達に向けて

近年、毎年のように大型台風や豪雨による水害、地震などの自然災害が多発しています。海外に目を向けても干ばつや寒波などの異常気象だけでなく、世界的なコンテナ不足などで物流の混乱が生じており、原材料の調達に対するリスクが高まってきています。

森永乳業グループでは、原材料を安定して調達し続けるために次のような取り組みを行っています。

事業継続において重要な商品の選定とその原材料のBCP調査

社会的責任を果たす商品や、酪農から得意先、お客様に至るまでの影響度合の大きい商品をピックアップし、それらの商品の原材料についてBCP対応ができていないか、代替できるものはないかなどを確認しています。

サプライヤーのBCP対応状況の把握

主要サプライヤーについてはBCP対応ができていないかのアンケート調査を行い、現状把握とお互いが事業継続の意識を高める取り組みをしています。

システムを利用したサプライヤーとの連携

地震発生などの有事の際にサプライヤーとの連携を速やかに行うため、サプライヤー管理システムを導入し、一元的な情報管理を行っています。

複数購買、地域分散購買の推進

乳原料についてはオセアニア、ヨーロッパ、アメリカなど海外からも調達していますが、気候変動や国際情勢の影響を受けるリスクがあることから、できる限り複数の購買ルートを確認することを目指し、つねに適切な価格で安定した品質の乳原料を購入できるよう体制を整えています。その他の原材料についても将来的な供給リスクに備えて複数購買・地域分散購買を進めています。

国産良質生乳の安定確保に向けて

全国の酪農事務所員による、管内酪農家への訪問活動

良質でおいしい国産生乳の安定確保のためには、生乳生産を担っている酪農経営が持続可能でなければなりません。

森永乳業グループでは、酪農経営を応援する取り組みを行うため、全国の生乳生産地域の酪農家に寄り添い、生産組合等の取引先と協働で活動を行っています。

森永乳業グループでは、国産良質生乳の確保のため管内の酪農家を日常的に訪問しています。

乳質の改善技術、生乳の需給に関する情報などを提供することなどを通じて、酪農家の生産意欲の向上をはかるとともに、直接酪農家から生産拡大の問題点やお悩みをうかがい、一緒に改善策を考えるなどの取り組みを行い、相互に問題解決に取り組んでいます。

生乳生産量の増加のための、酪農生産者との取り組み

乳牛は子牛として生まれてから搾乳を開始するために最低でも2年の育成期間がかかるため、酪農経営の負担となり、国内生乳生産量が伸び悩む一因となっています。そこでグループ会社の森永酪農販売(株)の自社農場では、「健康で丈夫な牛に育てよう」をモットーに、酪農家が生乳生産に注力できるよう、育成牛をお預かりする「乳用育成牛預託事業」を行っています。

この事業は酪農家から乳牛の跡取りとなる育成牛を預かり、妊娠させ、酪農家へお返しするという事業です。他にも、酪農家の所得向上にも貢献するため受



〈目次〉

サステナビリティに関する情報開示の
考え方

編集方針

会社情報

コーポレートミッション

新型コロナウイルス感染症への対応と
影響

森永乳業のサステナビリティ

7つの重要取組課題

- 健康・栄養
- 環境
- 人権
- 供給

基本的な考え方

体制

KPI

原材料リスクに応じた効率的な
サプライヤーマネジメント

安全かつ高品質な商品提供のための
体制づくり

> 主要原材料の供給リスク対応

お客さまへの対応

非常時の供給体制の確立

- 次世代育成
- 人財育成
- コーポレート・ガバナンス

方針等

第三者保証

国連グローバル・コンパクト対照表

GRIスタンダード対照表

精卵生産・移植の高度な技術を活用し、和牛の受精卵を乳牛に移植することも積極的に取り組んでいます。

酪農家を対象とした工場見学会の開催

酪農家をお招きし、森永乳業グループの工場で見学会を実施しています。見学された酪農家からは、自分たちが生産した生乳が実際に製品化されていくところを見ることで、生乳生産意欲の向上と生乳の品質、安全性確保に対する意識向上につながったなどのご意見・ご感想をいただいております。今後もコミュニケーションの場として見学会を開催していきます。また、見学コースのない工場では、工場見学をバーチャル体験できるツールでの開催もはじめました。

※2020年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため工場見学会は中止しています。

森永酪農振興協会の取り組み

1968年に森永乳業の創立50周年を記念して財団法人森永酪農振興協会が設立されました。同協会ではこれまで50年にわたって、さまざまな形で酪農家を支援してきました(2011年12月より、公益財団法人森永酪農振興協会に移



行)。協会では、2020年11月に「酪農における新規就農の課題と対応」と題して、ウェブ配信方式でのオンラインセミナーを開催しました。パネルディスカッションでは、北海道・群馬・福井でそれぞれ新規就農した酪農家3名にリモートでご出演いただき、第三者継承という就農の形について、就農のきっかけや課題など、ご自身の牧場を背景に飾らない言葉で語っていただきました。オンラインでのイベントは初の試みでしたが、どこからでも手軽に参加できるというメリットもあり、当日の視聴者数は500名を超えました。また、農業高校や畜産関係を学ぶ大学生など、将来の酪農乳業界を担う世代からも多くの参加を得ることができました。農業高校の中には授業の一環として活用された学校もあり、生徒や先生方からも大変な反響がありました。今後もこのような取り組みを開催していきたいと考えています。

RSPO 認証パーム油の使用拡大

森永乳業グループは、「調達方針」を策定して、環境・人権に配慮した調達を推進しています。その方針のもと、RSPO 認証、レインフォレスト・アライアンス認証、FSC® 認証など、環境や人権に配慮した原材料を調達するよう努めています。

森永乳業は、2018年3月、RSPO^{*1}に加盟しました。パーム油は、生産の際に大規模な森林伐採を行うため、生物多様性の喪失など自然環境面への影響、さらには農場での労働上の人権問題も指摘されてきました。2018年以降、ブックアンドクレーム^{*2}でのパーム油の購入を推進し、2019年度に引き続き2020年度もブックアンドクレームで100%カバーを実現しました。

今後は2028年度達成を目標にマスマランス^{*3}切り換えに取り組みます。

※1 RSPO

Roundtable on Sustainable Palm Oil (持続可能なパーム油のための円卓会議)。パーム油の生産が、熱帯林の保全や、そこに生息する生物の多様性、森林に依存する人々の暮らしに深刻な悪影響を及ぼすことのないよう、一定の基準を満たす農場で生産されたパーム油を認証しています。

※2 ブックアンドクレーム

パーム油の生産者が、認証パーム油の生産量に基づいて認証クレジット(証書)を発行。エンドユーザーはその認証クレジットを購入することで、認証パーム油の生産者を支援する仕組みです。

※3 マスマランス

パーム油認証農園からの認証パーム油が流通過程で他の非認証油と混合される認証モデルです。非認証油も含んでいますが、購入した認証農園とその数量が保証されています。



4-1016-18-100-00

私たちの進捗状況を
www.rsपो.orgで
チェックしてください

〈目次〉

サステナビリティに関する情報開示の考え方

編集方針

会社情報

コーポレートミッション

新型コロナウイルス感染症への対応と影響

森永乳業のサステナビリティ

7つの重要取組課題

- 健康・栄養
- 環境
- 人権
- **供給**
 - 基本的な考え方
 - 体制
 - KPI
 - 原材料リスクに応じた効率的なサプライヤーマネジメント
 - 安全かつ高品質な商品提供のための体制づくり

> **主要原材料の供給リスク対応**

- お客さまへの対応
- 非常時の供給体制の確立
- 次世代育成
- 人財育成
- コーポレート・ガバナンス

方針等

第三者保証

国連グローバル・コンパクト対照表

GRIスタンダード対照表

環境や人権に配慮した調達

森永乳業グループは「調達方針」のもと、レインフォレスト・アライアンス認証、FSC® 認証など、環境や人権に配慮した原材料を調達するよう努めています。

コーヒー、紅茶などの飲料に関しては、現在「マウントレニア ディープエスプレッソ」など一部の商品にレインフォレスト・アライアンス認証※¹の原材料を使用しています。

また、2020年度までにアイスクリーム商品の紙スリーブおよび包装箱は、すべてFSC® 認証※²に切り替えています。今後FSC® 認証紙への切り替えを進め、持続可能な森林管理に貢献していきます。また、飲料や豆腐に使っているアルミ付き紙容器でも、すべてFSC® 認証紙に切り替わっています。

こうした環境や人権に配慮した原材料の使用にあたっては、商品の価格や品質、輸送効率などにも影響をおよぼすことから、部署を横断した情報共有を行い、取引先・サプライヤーとも連携・協力して取り組んでいます。

原材料の生産・加工現場での労働環境については、サステナブル調達を推進するため「CSR調達アンケート」などにより定期的に調査しています。設問は、人権をはじめ、コーポレート・ガバナンス、労働、環境、公正な企業活動、品質・安全性、情報セキュリティ、サプライチェーン、地域との共生などの47項目にわたり、サプライヤーに対して詳細で正確な回答を求めています。

原材料の生産・加工現場での労働環境については、サステナブル調達を推進するため「CSR調達アンケート」などにより定期的に調査しています。設問は、人権をはじめ、コーポレート・ガバナンス、労働、環境、公正な企業活動、品質・安全性、情報セキュリティ、サプライチェーン、地域との共生などの47項目にわたり、サプライヤーに対して詳細で正確な回答を求めています。

※1 レインフォレスト・アライアンス認証
レインフォレスト・アライアンス認証農園は人と自然のより良い未来のため、森林や生態系の保護、土壌や水資源の保全、農場労働者の労働環境、生活や人権の向上などに取り組み、厳しい基準を満たしています。



(左)レインフォレスト・アライアンス認証のコーヒー豆を使った「マウントレニア ディープエスプレッソ」(右)FSC® 認証の紙スリーブを使用している「MOW」

※2 FSC® 認証

森を守る国際的な認証制度。環境保全の観点から適切で、社会的な利益にかなない、経済的にも持続可能な森林管理のもとで生産された森林資源や、その他適切な森林資源の使用につながる原材料を使用していることを、FSC® (Forest Stewardship Council®: 森林管理協議会)の基準で、第三者の認証機関が審査・認証したものにだけ付することができます。



農園・加工工場の現地視察

森永乳業では、「森永アロエヨーグルト」などにアロエを使用しています。アロエはタイから輸入しており、2019年度は2社3か所のアロエ農園とアロエ加工工場を現地視察しました。

REPORT

▶ 詳細はP.54「サプライヤー」参照

「SDGsとFSC® 認証に関するバンクーバー宣言」への署名

2017年10月11日、カナダのバンクーバーで開催されたFSC®の年次総会において、SDGsとFSC®の支持拡大を呼びかける宣言文が発表され、森永乳業はその趣旨に賛同する企業として、国内外の56社とともに署名しました。アイスクリームの「MOW」、飲料の「ピクニック」などのおなじみの商品から、徐々に拡大することで、持続可能な森林資源の活用に貢献しています。

「持続可能なパーム油ネットワーク (JaSPON)」に参加

2019年4月、森永乳業は、パーム油生産における環境面・開発面のさまざまな問題を解決することを目指し、日本市場における持続可能なパーム油の調達と消費を加速させるため、「持続可能なパーム油ネットワーク (JaSPON)」の発足メンバーとして本ネットワークに参加するとともに、理事に就任しました。

森永乳業は、小売、消費財メーカーなど52社/団体*が参加する本ネットワークにおいて、持続可能なパーム油の調達と消費の実現に向けて、メンバー間で協働します。

※2021年4月末時点



〈目次〉

サステナビリティに関する情報開示の
考え方

編集方針

会社情報

コーポレートミッション

新型コロナウイルス感染症への対応と
影響

森永乳業のサステナビリティ

7つの重要取組課題

- 健康・栄養
- 環境
- 人権
- **供給**

基本的な考え方
体制

KPI

原材料リスクに応じた効率的な
サプライヤーマネジメント

安全かつ高品質な商品提供のための
体制づくり

主要原材料の供給リスク対応

> **お客さまへの対応**

非常時の供給体制の確立

- 次世代育成
- 人財育成
- コーポレート・ガバナンス

方針等

第三者保証

国連グローバル・コンパクト対照表

GRIスタンダード対照表

お客さまへの対応

森永乳業は、2007年にISO10002（苦情対応マネジメントシステム）の自己
適合を宣言しました。

私たちは、ISO10002に則り、「お客さま満足のための基本方針」ならびに
「行動指針」を定め、お客さま対応の継続的な改善に積極的に取り組んでまい
ります。

また、2017年にはさらなる消費者志向経営を推進するため、「消費者志向自
主宣言」を、2020年7月には「消費者志向自主宣言フォローアップ」を発信
しました。



▶ 「お客さま満足のための基本方針」P.97、「消費者志向自主宣言」P.97参照



消費者志向自主宣言

▶ https://www.morinagamilk.co.jp/information_morinaga/170116.html

ハラール（HALAL）・コーシャ（Kosher）認証取得

森永乳業のビフィズス菌体は、ハラール認証・コーシャ認証を取得していま
す。ハラールフードとは、イスラーム信徒にとって「許された食物」を指し、
コーシャフードとはユダヤ教徒が食べてもよい「清浄な食品」を意味します。
認証の有無は、その教義を信じる方々にとり重要な判断基準です。認証製品と
わかれば安心して手に取ることができます。厳格な要求事項に応じるために、
製造現場で細心の注意を払い続けることはもちろん、企業として認証を維持
継続できるよう連携して対応しています。たとえばハラールでは社内の各部
署から委員を選出し、年に4回ハラール委員会を実施し、ハラール性の維持に
努めています。コーシャでも専用ロゴの取り扱いなど注意を払っています。
食べることは生きることそのもの。世界の人々のそれぞれのポリシーに寄り添
い、日本から世界へ、文字通り「安心」をお届けしています。



ハラール証明書

〈目次〉

サステナビリティに関する情報開示の
考え方

編集方針
会社情報

コーポレートミッション

新型コロナウイルス感染症への対応と
影響

森永乳業のサステナビリティ

7つの重要取組課題

- 健康・栄養
- 環境
- 人権
- **供給**

基本的な考え方

体制

KPI

原材料リスクに応じた効率的な
サプライヤーマネジメント

安全かつ高品質な商品提供のための
体制づくり

主要原材料の供給リスク対応

> **お客さまへの対応**

非常時の供給体制の確立

- 次世代育成
- 人財育成
- コーポレート・ガバナンス

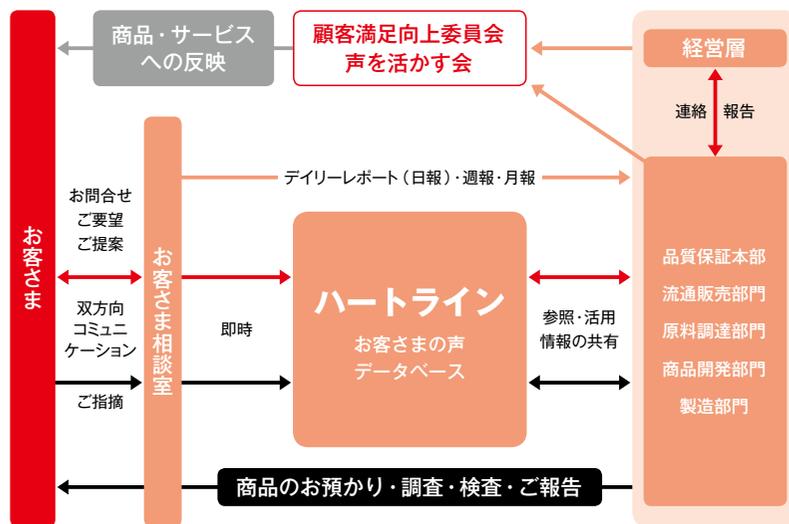
方針等

第三者保証

国連グローバル・コンパクト対照表

GRIスタンダード対照表

お客さまの声を活かすシステム



※「ハートライン」は、お客さまからいただいたお声を蓄積し、お客さま応対品質の向上や商品・サービスの改善につなげるための当社独自のシステムです。

お客さま相談室

森永乳業は、1972年の「お客さま相談室」開設以来、商品に関するお問い合わせ、ご相談、ご指摘などを全国から承っています。2020年度には、フリーダイヤル、手紙、メールなど合わせ6万5千件以上の声を頂戴しました。お客さまへの回答が必要な場合は、速やかに関係部署と連携し、迅速かつ誠実な対応に努めています。

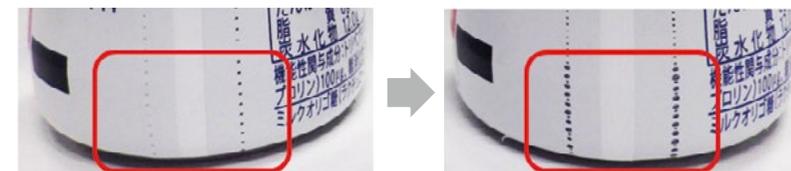
経営層や社内関連部門へ声を届ける仕組み

毎日寄せられるご指摘やご意見などの「お客さまの声」をデイリーレポートとして経営層や関連部門長へ報告し共有しています。さらに、商品事故が発生、または発生を予見させる兆候が発覚した場合、経営層・関連部門へ迅速に連携する仕組みを構築しています。

お客さまの声を活かす仕組み

森永乳業は「お客さまの声は、貴重な経営資源」と考え、お寄せいただいた声を、当社の「ハートライン（お客さまの声データベース）」に入力し、各従業員が参照して商品やサービスの開発・改良に活かす仕組みを構築しています。「声を活かす会」では関係部門と随時検討し、お客さまの声を商品・サービスへ反映し、年に3回開催される「顧客満足向上委員会」では、お客さまから寄せられた声やお客さまの声を活かした改善事例について、経営層に提案、議論しています。

2020年度は、お客さまの声から「トリプルヨーグルト」などのドリンクヨーグルトで、ラベルのミシン目を大きくすることで、はがしやすく改良しました。



変更前

変更後、ミシン目を大きくしました

〈目次〉

サステナビリティに関する情報開示の考え方

編集方針

会社情報

コーポレートミッション

新型コロナウイルス感染症への対応と影響

森永乳業のサステナビリティ

7つの重要取組課題

- 健康・栄養
- 環境
- 人権
- **供給**
 - 基本的な考え方
 - 体制
 - KPI
 - 原材料リスクに応じた効率的なサプライヤーマネジメント
 - 安全かつ高品質な商品提供のための体制づくり
 - 主要原材料の供給リスク対応
- > **お客さまへの対応**
 - 非常時の供給体制の確立
 - 次世代育成
 - 人財育成
 - コーポレート・ガバナンス

方針等

第三者保証

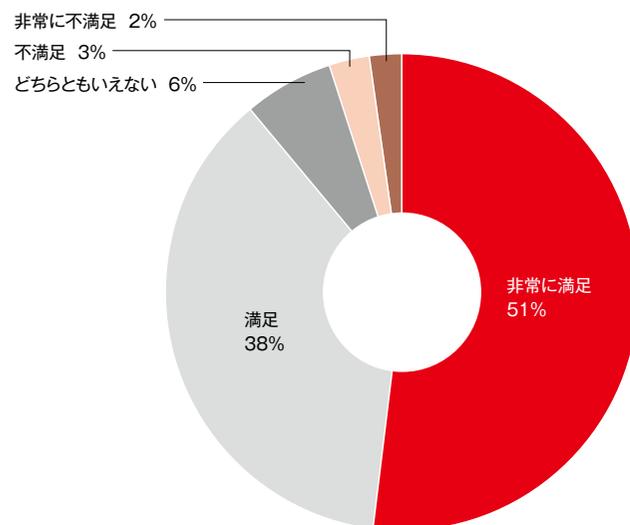
国連グローバル・コンパクト対照表

GRIスタンダード対照表

顧客満足度アンケート調査

森永乳業は、「お客さま相談室」にお申し出いただいたお客さまを対象に、1995年から「対応に関する満足度と、そのご意見」についてのアンケート調査を実施しています。「当社ご指摘対応の総合満足」「電話相談員の対応」「訪問担当者の対応」「今後の森永乳業商品の継続購入の意向」について評価をいただき、その結果をサービスや商品の改善につなげるよう努めています。2020年は89%のお客さまから、対応に対する総合満足度が「非常に満足・満足」とご回答いただきました。

対応に対する総合満足度



顧客満足度を高める仕組み

森永乳業では、社員の顧客志向を高める「顧客満足研修」を毎年実施しています。2020年度は、これまでの会場集合型の研修を変更し、グループ企業も対象にeラーニング(オンライン研修)を行い、参加者数が6,185名に伸張しました。研修では「お客さま満足のための行動指針」について理解を深め、「お客さまの声」を共有することで、よりお客さま目線が身につくよう取り組んでいます。

顧客満足研修開催実績

	2016	2017	2018	2019	2020
参加者数(名)	981	1,367	1,378	1,052	6,185

キャンペーン自主基準

森永乳業ではお客さま向けキャンペーンを実施するにあたり、お客さまにわかりやすくご理解いただける文言を使用することや書き方の注意などをはじめとする「キャンペーン自主基準」を設けています。たとえば、事務局への連絡方法の記載をはじめ、ハガキ・インターネットでの応募毎に注意すべきこと、パッケージへキャンペーンを印刷する場合の印刷の位置など、50項目以上のチェックリストを作成してお客さま目線での確認を徹底しています。

〈目次〉

サステナビリティに関する情報開示の
考え方

編集方針

会社情報

コーポレートミッション

新型コロナウイルス感染症への対応と
影響

森永乳業のサステナビリティ

7つの重要取組課題

- 健康・栄養
- 環境
- 人権
- **供給**

基本的な考え方
体制
KPI

原材料リスクに応じた効率的な
サプライヤーマネジメント

安全かつ高品質な商品提供のための
体制づくり

主要原材料の供給リスク対応
お客さまへの対応

> 非常時の供給体制の確立

- 次世代育成
- 人財育成
- コーポレート・ガバナンス

方針等

第三者保証

国連グローバル・コンパクト対照表

GRIスタンダード対照表

非常時の供給体制の確立

BCP（事業継続計画）

森永乳業グループは、大規模災害などの危機発生時において、社会が求める商品を速やかに判断し、安定供給を復旧・維持するためのBCPを定めています。これは社会公共性の高い食品事業者である当社グループが、緊急時においても重要な事業を中断させない、また中断しても可能な限り短い時間で復旧させ、人々の生活に必要な商品を供給することを目的としています。

これらの実効性を高めるため、災害発生時の安否確認システム構築や訓練、災害用緊急物資の整備、情報システムのバックアップ体制強化など、BCPの見直し・改善に努めています。

なお、災害を含めた「緊急問題」については「緊急問題処理基準」に沿った初動からはじまり、甚大な影響を及ぼす場合にBCP対応へと移行いたします。

森永乳業グループBCPの基本方針

人命の保護：森永乳業グループ従業員およびその家族、ならびにお得意先、近隣社会、関係先、お客さまの人命保護を最優先します。

社会への貢献：食料支援・供給に努めることにより、被災地を含めた社会に貢献します。

事業の継続：従業員の安全に最大限配慮したうえで必要な体制を構築し、お客さま、お得意先および被災地のニーズに応えた当社グループ商品の安定供給に努めます。

日頃の備え

森永乳業グループでは、地震・火災・台風・洪水などに関して消防計画を作成しています。災害発生時には、指示誘導に従って避難行動をとることとし、定期的な防災訓練でその徹底をはかっています。

防災訓練は、年1回実施しており、避難誘導、消火器操作、負傷者搬送などを行う他、事業所によりAEDの操作訓練も実施し、近隣の消防署の指導を受けて練度を高めています。

生産系事業所（工場）は、消防計画とは別に、「緊急対策業務マニュアル」により、迅速な情報収集や復旧対応を行うことを定めています。年1回の防災訓練の他、防災組織の役割の遂行、消火設備の実地訓練を通して対応力の維持向上をはかるとともに、近隣の消防署と連携、自衛消防隊を編成して地域の大会に参加し操法を高めています。また、建物については耐震化対策を推進しています。

その他、セコム株式会社と契約し、従業員の安否確認訓練を実施しています。2020年度は台風20号等による災害の安否確認も実施しました。



本社での防災訓練の様子
（写真は2019年度）



利根工場での防災訓練の様子
（写真は2019年度）

〈目次〉

サステナビリティに関する情報開示の
考え方

編集方針

会社情報

コーポレートミッション

新型コロナウイルス感染症への対応と
影響

森永乳業のサステナビリティ

7つの重要取組課題

- 健康・栄養
- 環境
- 人権
- **供給**

基本的な考え方

体制

KPI

原材料リスクに応じた効率的な
サプライヤーマネジメント

安全かつ高品質な商品提供のための
体制づくり

主要原材料の供給リスク対応

お客さまへの対応

> 非常時の供給体制の確立

- 次世代育成
- 人財育成
- コーポレート・ガバナンス

方針等

第三者保証

国連グローバル・コンパクト対照表

GRIスタンダード対照表

災害発生時の支援体制

森永乳業は関係省庁や業界団体と連携し、緊急災害時に被災地等へ応急食料として育児用ミルクやロングライフ商品などを供給しています。

東日本大震災の発生時には、育児用ミルク8,000缶を日本乳業協会を通じて支援しました。今後もステークホルダーと連携をとりながら災害支援を行ってまいります。