



品質・安全

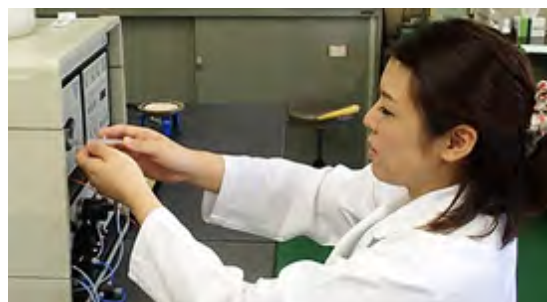
安全で安心できる高品質の製品・サービスを提供します。

報告内容には一部、最新の情報も含まれます。

品質への取り組み

基本的な考え方

ロッテは、企業理念のもと、製品が安全・安心で高品質であることを追求し、その上で「楽しさ」「おいしさ」「やすらぎ」の付加価値が感じられることも大切な品質基準の一つと考え、製品づくりに取り組んでいます。こうした考えのもと、「みなさまから愛され、信頼される、よりよい製品やサービスを提供し、世界中の人々の豊かな暮らしに貢献します」というロッテグループミッションの実現に向けて、企画・開発から、生産、輸送、販売に至るすべての段階でお客様にご満足いただける品質を実現するための取り組みを行っています。



品質方針

2018年4月18日 制定

私たちは、安全で安心できる高品質な製品やサービスをお届けし、世界中の人々の豊かな暮らしに貢献します。

■ 1. お客様視点で考えます。

私たちは、常にお客様の立場に立って考え、ご満足いただける製品・サービスを提供します。

■ 2. 安全・安心な製品づくりを第一に考えます。

私たちは、国際的に認められた食品安全マネジメントシステムに基づいた管理を行い、安全・安心な製品・サービスを提供します。

■ 3. 法令を遵守します。

私たちは、関連する法令を遵守し、お客様に信頼していただける製品・サービスを提供します。

■ 4. より良い製品づくりに努めます。

私たちは、日々調査・研究を尽くし、より高品質で独創的な製品・サービスを提供します。

■ 5. 正しい情報を提供します。

私たちは、お客様に信頼し、安心していただけるよう、正しい情報を適切に発信します。

食品安全方針

2018年4月18日 制定

私たちは、企業理念と品質方針に基づき、お客様に安心して召し上がっていただける安全な製品をつくり続けます。

■ 1. 私たちは、食品安全マネジメントシステムのもと食品安全目標を設定し、ものづくりに取り組み、継続的に改善します。

■ 2. 私たちは、食品安全に関する法令・規制を遵守します。

■ 3. 私たちは、お客様の要望に真摯に耳を傾け、外部機関とのコミュニケーションを密に行い、品質の向上に努めます。

■ 4. 私たちは、当社の取り組みにご賛同いただきながら、お取引先様と共に安全な製品づくりを行います。

■ 5. 私たちは、すべての従業員へ食品安全の重要性を周知し、食品安全への取り組みを推進します。

品質・安全管理

ロッテは、原材料受入れから生産、出荷に至るまでの各工程において厳重な品質管理を行ってきました。さらに、2018年1月に浦和工場、狭山工場、滋賀工場、3月には九州工場が、より食品安全にフォーカスした食品安全マネジメントシステム（FSSC22000、ISO22000（※1）、食品安全マネジメント協会JFS-C規格（※2））を取得しました。また環境マネジメントシステムの国際規格ISO14001（※3）に基づき、環境への配慮も行っています。

とりわけ、生産段階における品質管理の徹底には力を入れています。各工場の生産技術課が中心となって品質・衛生状況を管理・監督しており、主要な生産品目ごとに管理ポイントを定め、製品の安全・安心・高品質の確保に努めています。また、ロッテにおける食の安全・安心を、統一した見解に基づき包括的に推進する部署として、品質保証部を設けています。

お客様から寄せられるお問い合わせやご意見のうち、品質や安全性に関するものについては、各工場、中央研究所、品質保証部が連携し、適切に対応し、問題があった場合には再発防止を図ることで、品質・安全性の維持・向上に努めています。

品質保証部では、2016年度から、工場に対する定期品質監査を行っています。ロッテ4工場（浦和・狭山・九州・滋賀）およびグループ会社の工場を対象に、共通の基準に基づいて品質保証体制を確立しています。



- ※1 FSSC（エフエスエスシー）22000／ISO（アイエスオー）22000：消費者に安全な食品を提供することを目的として、HACCPシステムを運用の中心に位置づけた食品安全の国際的な認証規格。ISO22000が全ての食品関連業種に対して汎用性のある基準なのに対し、FSSC22000では、食品関連組織として運営管理の信頼性を向上させるため、詳細な項目について運用ルールの体系化が求められる。
- ※2 JFS-C（ジェイエフエスシー）：食品安全マネジメント協会（JFSM）が所有権をもつ食品安全の認証規格。国際的に利用される第三者認証制度を日本から発信することも目的の一つにおかれている。
- ※3 ISO（アイエスオー）14001：組織が企業活動を行う際、環境に及ぼす影響を最小限に留める事を目的に定められた国際的な認証規格

衛生管理

ロッテの各工場では、製品の安全・安心を確保するために、徹底した衛生管理を行っています。

1. 異物混入対策

工場では商品への異物混入防止施策を重点的に実施しています。

生産現場への入室時には、手洗い・アルコール消毒はもちろん、空気の噴射による「エアージャワー」、掃除機のように吸い取る「吸引式毛髪・塵埃除去機」、「粘着ローラーがけ」の3重の工程を経て、衣服に付着した毛髪やホコリなどの異物を取り除いています。

また、製造工程においては、金属検出器、エックス線検査装置、画像処理装置など複数の異物検出装置を用いて商品の安全性を確保しています。



エアージャワー



吸引式毛髪・塵埃除去機



粘着ローラーがけ

2. 衛生点検の実施

工場の衛生管理状況の確認、工場間の情報共有、問題発生の予防などを目的として衛生点検を実施しています。衛生点検での指摘事項については直ちに改善し、次回点検時に改善が継続されているのを再確認しています。

ロッテの工場では、主に4つの衛生点検を実施しています。

1. 工場の生産現場の衛生管理担当による衛生点検
2. 工場長・部署長による衛生点検
3. 本社員による衛生点検
4. 品質保証部による衛生点検（定期品質監査）



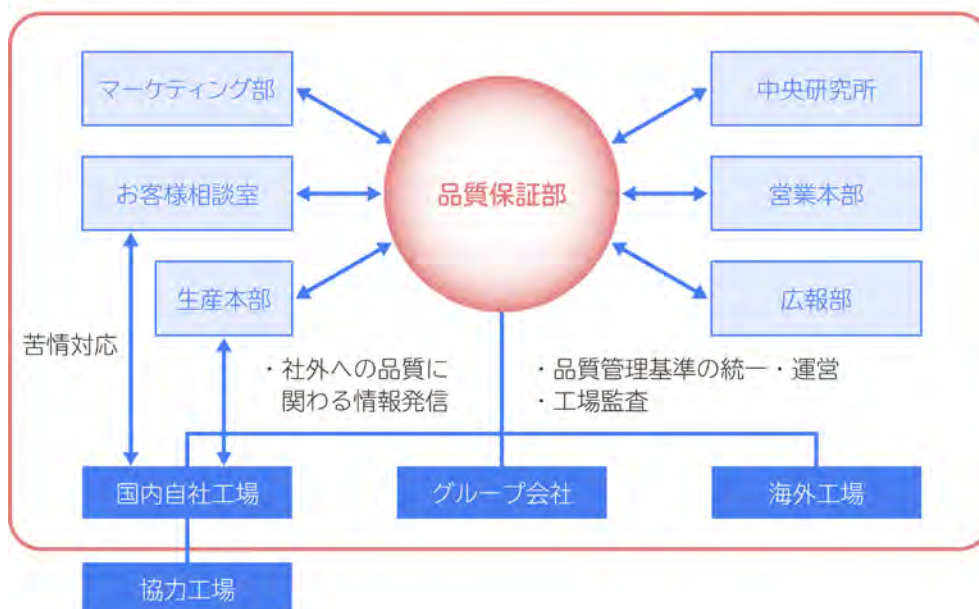
衛生点検の様子

品質管理を支える社内ネットワークの構築

ロッテは、発売されるそれぞれの商品について、企画開発の段階から「市場」「製品」「検査規格」「製造関連」などに情報を分類・記録し、イントラネットを通じて、研究、開発、工場、営業、宣伝などの各部門で共有する体制を整えています。この情報をもとに複数の部門が何重ものチェックを行うことで、品質管理の厳密性を高めています。

また、さらなる品質の向上を目指し、従業員への教育にも力を入れています。品質保証部が中心となって品質にかかわる教育体系を策定しており、各部門・部署に合わせた内容で、定期的に食品の衛生管理や適切な食品表示についての勉強会を実施しています。

品質保証体制の流れ



ユニバーサルデザインへの取り組み

容器包装には、本来、「内容を伝える」「品質を守る」という2つの役割があります。ロッテの容器包装は、（1）中に入っている商品がわかりやすいこと、（2）お客様に届くまで品質を保持できること、（3）楽しさが伝わること、の3点を基準としています。

さらに、すべての方々にとって使いやすく、わかりやすい容器包装・表示をめざし、ユニバーサルデザインの観点から開発に取り組んでいます。2014年度には、開発に当たって配慮すべきことをまとめた「ロッテ ユニバーサルデザイン基準」を制定しました。「ひとにやさしいパッケージ」を包装設計方針として掲げ、より良い包装・デザイン開発を進めています。

ロッテ ユニバーサルデザイン基準 ひとにやさしいパッケージ

■ 基準1 快適に開けやすいパッケージ

開け方がわかりやすく、開けやすいパッケージ

■ 基準2 わかりやすい表示

表示がわかりやすく、見やすい

■ 基準3 どのような商品であるかが正しく伝わるデザイン

過度な誇張や演出を抑え、誤解なく商品内容が伝わる表現

■ 基準4 安全と安心に配慮

商品を扱う時も安全性が高いこと

■ 基準5 捨てやすい工夫

使い終わったパッケージをつぶしやすくする

ユニバーサルデザインフォント使用

＜「ガーナ」「アーモンドチョコレート」「カスタードケーキ」など＞

裏面表示の読みやすさ向上と誤読防止のために、書体にさまざまな工夫が施されたユニバーサルデザインフォントを、「ガーナ」「アーモンドチョコレート」「カスタードケーキ」などの商品包装で採用しています。



ユニバーサルデザインフォントは、文字としての美しさを損なわずに、より小さなサイズでも「文字のかわちがわかりやすく」「読みまちがえにくく」「文章が読みやすい」ことをめざして、工夫し開発された書体です。

一般的な書体（新ゴ）とユニバーサルデザインフォント（UD新ゴ）の比較例



→ 株式会社モリサワ様のホームページより転用 (<http://www.morisawa.co.jp/fonts/udfont/>)

ユニバーサルデザインへの取り組み

<開封性改善>

・「乳酸菌ショコラ」

切込み線の形状や角度を変更し、ミシン目を開けやすくしました。



・「SWEETS SQUARE アイスエクレア」

センターシール部にマジックカット入りの開封口を設け、横方向に切って開封する構造に変更しました。これまではエクレアを取り出す際に、包装にエクレアのチョコが付着して、手が汚れる場合がありましたが、この改善でエクレアを取り出しやすくなり、より食べやすくなりました。

