

東日本大震災に伴う シマダヤグループの対応について

東日本大震災により、亡くなられた方々のご冥福をお祈り申し上げますとともに、被災された皆さま、そのご家族の方々に対しまして、心よりお見舞い申し上げます。シマダヤグループでの対応について、ご報告します。

震災の状況と対応

東日本大震災発生に伴い、当社では緊急事態対策本部を直ちに設置し、従業員の人命安全の確保および被災状況の把握、食品メーカーとしての商品供給責任を果たすこと、被災地支援の実施の3つを基本方針とし、下記のとおり対応しました。

被災状況の把握

まず当社グループの従業員に人的被害はありませんでしたが、グループ工場の一部が被災し建屋や設備に損傷を受けました。しかしながら、致命的な被害はなく1ヶ月ほどで生産を再開することができました。

商品供給責任を果たす

震災直後は、一部工場が被災し、他の工場へ生産が集中しました。原料や資材が入荷されず、物流の混乱および計画停電の実施に伴い、生産量が制限されました。そのような状況でしたが、まずは被災者の方々へ商品

電力不足への対応

東日本大震災に伴う原発事故による電力不足に対応するため、シマダヤグループは企業の社会的責任を果たすべく節電に努めています。

シマダヤグループでは、最大消費電力を昨年比15%以上削減することを目標としています。そのために本社を中心としたオフィスでは、エアコンの設定温度を

をお届けするために、被災地のお取引先様へ優先的に商品を供給しました。その他のお取引先様へは、受注数が急増したこともあり、受注数どおりの供給ができず、隔日の出荷となりましたが、公平に商品を供給するよう努めました。

被災地支援

シマダヤより、被災地の復興支援のために日本赤十字社を通じて義援金500万円を寄付しました。また、宮城シマダヤの従業員支援のため、シマダヤグループ内で募金活動を行い、計95万円を寄贈しました。

また、宮城シマダヤより、大崎市、大崎市役所および大崎福祉協議会に対し、「長持ち麺」他の商品を、災害支援物資として計110,856食寄贈するとともに、社員ボランティアによる炊き出しも実施しました。

28℃以上とすることや照明を30%以上間引きすること、その他電気機器の使用台数削減などを実施しています。

グループ工場におきましては、平日稼働ライン数の削減、土日稼働、夜勤生産へのシフトなどを実施していきます。

被災した工場の対応

VOICE 被災地で炊き出しを行いました

東日本大震災のニュースおよび悲惨な現状を目の当たりにし、食に携わる企業の一員として何か支援できないものかと社員のボランティアを募り、炊き出しを行って来ました。

最初の場所は、震災1週間後の宮城県女川町総合体育館でした。社員12名が車4台に分乗し、出発しました。万石浦の峠を越えて女川の町が見えるところまで行った時点で車を止め、津波で破壊された町を見た瞬間、女性の方々は涙で立ちすくむほどのこの世と思えない惨状でした。女川町職員から、炊き出しはシマダヤさんが初めてと言われ、温かい「天ぷらうどん」を1日2食配布していただけるのは皆がおなかをすかしているで大変助かります、ととても感謝されました。翌週は石巻の渡波小学校、気仙沼の階上中学校、そしてフェリー船に乗り網地島へも渡り、炊き出しを行い、6月まで計7回実施しました。約1,200食のめんにあわせて、ガスや器材は古川ガス様から、食材の野菜などは、

東部地方振興事務所を通し、農家よりいつも提供していただきました。渡波小学校の時は、帰りに雨の中2階のベランダから被災者の方が大勢手を振ってくれて感謝され、こちら側が涙してしまうほどでした。この時、NHKドキュメント番組の中でも少しですがシマダヤの炊き出しが放映されました。どこに行っても震災と津波の惨状はあまりにも広範囲で言い尽くせないほどです。その中でも印象に残るのは、校庭のがれきと一緒に泥だらけのトランポリンで子どもたちが無邪気に遊んでいた姿でした。この子どもたちの将来のためにも、われわれ大人がしっかりと希望の見える明日にしなければならぬと強く思いました。

宮城シマダヤ株式会社 代表取締役社長
伊藤 徳義



石巻市渡波小学校にて



女川町総合体育館にて



被災者支援イベント「菜の花プロジェクト」での当社スタッフ

VOICE 感謝します

被災された皆さまに心からお見舞い申し上げます。幸い従業員、家族に被災はありませんでしたが、東日本大震災で天井が一部落ちたり停電で設備が止まったりするなどの被害を受けました。商品をご購入いただいているお客様、原料・設備メーカー様、配送の方など多くの皆さまからご支援をいただき製造を再開することができました。ありが

とうございます。「めん」を作れる感謝の気持ちと喜びを商品に込めて、安全で美味しい商品を作っていきます。

宮城シマダヤ株式会社 郡山工場 工場長
保住 栄治



VOICE エス・エス・デリカの底力を見せます

当社は、受電設備が倒壊したことにより、全生産ラインが稼働停止という状況の中、人的被害なく全員避難することができました。復旧までの間、自宅待機を余儀なくされた者、グループ工場へ応援に行った者、会社に残り懸命に復旧作業に取り組んだ者、とさまざまでした。誰もが「1日も早い復活を」の思いで頑張った結果、想定より約2週間早

く、誰一人欠けることなく全ライン稼働を迎えられました。エス・エス・デリカ全従業員、不屈の根性で今後も精進していきます。

エス・エス・デリカ株式会社 製造部
作山 浩二



地域住民の皆さまとともに活動していきます

地域で愛される企業であるために、それぞれの事業所がある地域に、貢献する活動をしています。

シマダヤの社会貢献

シマダヤでは、各部門において社会や地域に貢献できることは何かあるかを考えながら、取り組みを行っています。例えば、地域の小学校での製めん教室の開催(2010年度は3回実施)、オフィス近隣での清掃活動、ペットボトルキャップ・使用済み切手・ベルマークなどの収集寄付を行っています。

また、特定非営利活動法人「セカンドハーベスト・ジャパン」様を通じてのフードバンク活動への支援も行って

います。2010年度は、まず、自社商品のめん類を、食事に困っている方々へ役立てていただくために、福祉施設や団体へ寄付しました。延べ35の施設・団体に4,894食相当を寄付しました。また、2010年の夏休みに児童養護施設の子どもたち(24人)を工場見学とめん作り体験に招待しました。

これからも、事業活動に沿った、社会・地域貢献活動に取り組んでいきます。

東条湖おもちゃ王国でのお子様向けめん打ち体験教室

当社の冷凍めんを使用いただいている「東条湖おもちゃ王国」様(兵庫県加東市)より、ぜひめん打ち体験教室をしてもらいたいという依頼がありました。未来に向けての財産である子どもたちに、食育という観点から何か伝えることができればと思い、実施させていただきました。小さい子どもたちに、めん棒で生地をのばす、めん線に切るという作業を体験してもらいました。実際に参加されたご家族からは、非常に多くのお褒めの言葉をいただき、ぜひ第二弾も開催してもらいたいとの要望も多く挙がりました。



作り方を説明



めん生地をのばします

シマダヤロジスティクスセンター近隣の美化活動

シマダヤロジスティクスセンター(東京都武蔵村山市)の目の前にある残堀川からは、四季折々の自然を感じることができます。業務部は、自然の恵みにお礼をしたいという気持ちより、2010年4月から毎月1回、第4火曜日に川沿いのゴミ回収を行っています。回収は6人チームで部員全員が年2回以上参加しています。

2010年度は、450のビニール袋で合計39袋分のゴミを回収しました。その9割以上が道路沿いに落ちており、主なゴミは、空き缶、弁当箱、ペットボトルでした。川沿いでは、タバコの吸い殻が多くありました。自然に感謝を込めて、今年も川沿いのゴミ回収に取り組んでいきます。



残堀川



放置されたゴミを回収しました

工場の社会貢献

工場は、それぞれの地域で長年生産活動を行っています。工場によっては、住宅地に隣接しているところもあります。生産活動を行うと、騒音などが発生する場合もあり、地域住民の方々のご理解は不可欠です。工場ではそれぞれ、地域の方々とはさまざまな形で交流をして

います。具体的には、隣接するマンションの住民の方を工場見学と製めん教室に招待する、夏祭りの実施、工場周辺の清掃活動などを行っています。その中から、ピックアップしてご紹介します。

VOICE 東京都昭島市立武蔵野小学校工場見学および製めん講習会

2010年10月29日、東京都昭島市立武蔵野小学校の4年生88名が、「食育授業の一部として小麦粉を使用した食品製造を勉強する」という目的で、東京シマダヤへ工場見学にみえました。うどんの生産量にびっくりされ、皆さん楽しそうに見学していました。工場見学の後は、シマダヤの研究開発部より、小麦粉からどのような製品が作られるか、などを説明しました。また、実際に練られた生地なども触ってもらい、どのような物かを実感してもらいました。

東京シマダヤ株式会社 総務課
恩田 英紀



東京シマダヤ工場見学

VOICE 深谷市産業祭に参加して

2010年11月20日、21日の2日間、「深谷市産業祭」(埼玉県)に焼そば屋台を出店しました。私は調理を担当しました。初めて屋台で調理しましたが、油がはねたり鉄板を触ってしまったりして、とても大変でした。でも、たくさんのお客様に試食していただいて「おいしい」と笑顔で言ってくれたことがとてもうれしかったです。私たちが作った商品で人が笑顔になることを初めて実感しました。これからも、お客様の笑顔のために一生懸命働いて良い商品を作っていきます。

高砂食品株式会社 製造部 生めんG
三浦 克広



深谷市産業祭

安全で安心していただける商品をお届けします

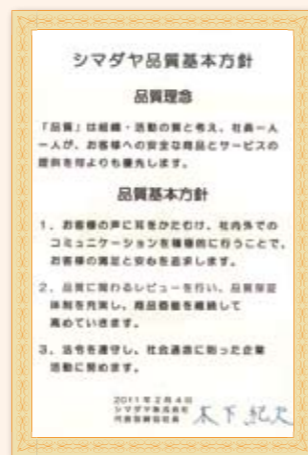
シマダグループでは、安全で安心していただける商品づくりをしています。また、お客様からのご意見も商品づくりに生かしています。

品質理念

「品質」は組織・活動の質と考え、社員一人一人が、お客様への安全な商品とサービスの提供を何よりも優先します。

品質基本方針

1. お客様の声に耳をかたむけ、社内外でのコミュニケーションを積極的に行うことで、お客様の満足と安心を追求します。
2. 品質に関わるレビューを行い、品質保証体制を充実し、商品価値を継続して高めていきます。
3. 法令を遵守し、社会通念に則った企業活動に努めます。



シマダヤの品質に対する考え方

シマダヤ品質基本方針制定～シマダヤにとって「品質」とは～

食の安全については、我が国において2003年に食品安全基本法が制定されました。法の中では、「食品関連事業者は食品の安全性の確保について第一義的責任が有ることを認識して、そのために必要な措置を講ずる責任が有る」とされています。しかしその後も、原材料の不適切使用、非食品品の不正転売、期限日の不適切表示など、食の安全を脅かすだけでなく、食品関連事業者の企業倫理が問われる社会的な問題も後を絶ちません。

そこで、シマダヤでは創業80周年という一つの節目を機会に、2011年2月4日に「シマダヤ品質基本方針」を制定しました。

シマダヤが創業以来ずっと大切にしてきた「品質」について改めて文書化することで、「品質」の重要性を再認識し、シマダヤブランドを維持・向上させることを目指しています。

当方針では品質理念で「品質」を商品品質としてだけ捉えているのではなく、当社の組織や活動の質と定義しています。社員一人一人がここで掲げる「品質」を意識し、お客様への安全な商品とサービスの提供を何よりも優先することが最も重要であると考えています。

この品質理念の実現のために、3つの項目からなる品質基本方針を掲げています。

1つ目の項目では、お客様の声にできるだけ耳を傾けて、聞き入れることが、品質保証の根源であり、それを実現するために社内外でのコミュニケーションを積極的に行い、お客様の満足と安心を追求することを掲げています。

2つ目の項目では、商品の品質全般に関わるレビューを新規に実施し、品質保証体制を充実し、商品価値を継続して高めていくことを掲げています。品質に関わるレビューでは、食品の安全性を確保する活動、商品価値を維持・向上する活動、クレームの削減活動の3つを柱としています。

3つ目の項目では、法令遵守と社会通念にのっとった企業活動に努めることを掲げています。法令とは食品製造に関わる法令だけでなく、製造に直接関連しない不正競争防止法、廃棄物処理法なども当然、企業が遵守すべき法令であると考えています。

このシマダヤ品質基本方針の考えをシマダグループの各部門、各人が十分に理解した上で、お客様の満足と安心のために日々行動していきます。

お客様対応で行っていること

情報発信

—お客様の声を社内へ発信

お客様相談室では、お客様からいただく声を商品などの改善につなげるために記録しています。お客様からの商品に対する思いを迅速に伝えるために、日々、社長をはじめ、関係者・関係部署へ情報発信しています。

コミュニケーション力向上

—心に残る対応を目指して

お客様相談室では、お客様とより良いコミュニケーションを図るために、定期的に外部の先生を招いて研修を行い、コミュニケーション力の向上につなげています。質問力、対応力、コミュニケーション力などの力を磨き、お客様の心情に共感をしながらお話しすることを心がけています。電話の最後にお客様から、「ありがとう」や「シマダヤの商品は安心ですね」とおっしゃっていただけるような心に残る対応を目指しています。

ボイスミーティング

—お客様との架け橋になるために

お客様からいただく情報を共有化するために、お客様と製造現場の架け橋としてボイスミーティングを実施しています。お客様からのご意見・ご要望をまとめ、直接工場へ伝えることで、お客様からのお申し出の重要性を理解し、お客様との距離を身近に感じてもらいたいと考えています。

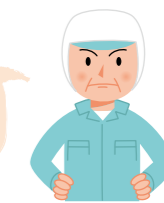


●ボイスミーティングを終えて(製造現場からの感想)



お客様と実際に電話対応している相談員の話聞くことは、とても重要なことです。お客様が電話をしてくださることは、シマダヤ商品のファンであるという証拠。そのファンの期待にこたえていくことが重要で、商品を作る側が頑張らなければいけないと思いました。

お客様の「厳しい言葉」、「シマダヤへの期待の言葉」をいただき、改めて製造する者として責任を痛感しました。



お客様の声を改善へ生かすフロー

