

お口の恋人

LOTTE

# 消費者志向自主宣言 フォローアップ活動報告 (2023年度)



# 理念



**私たちが創業以来大切にしてきた3つの価値「LOTTE VALUE」の**

**いちばん初めに、お客様第一主義を掲げております。**

**これからも、その実践を通じて世界中の人々から愛される会社であり続けます。**

# 取り組み方針① 経営トップのコミットメント

当社のコーポレートメッセージである「お口の恋人」には、社名の由来である文豪ゲーテの「若きウェルテルの悩み」の主人公シャルロットのように、誰からも愛される存在であり続けたいという願いが込められております。これからも世界の人々に、食と健康はもちろん、心も豊かになってもらうよう、新しい価値を提供してまいります。

## ● 主な取組・成果・改善内容

当社ホームページと非財務情報開示媒体において、トップメッセージを発信しています。

### ホームページ サステナビリティサイト



トップメッセージ



ロッテESG中期目標

<https://www.lotte.co.jp/corporate/sustainability/commitment.html>

### 非財務情報開示媒体

サステナビリティデータブック2023



サステナビリティ  
コミュニケーションブック2023



<https://www.lotte.co.jp/corporate/sustainability/report.html>

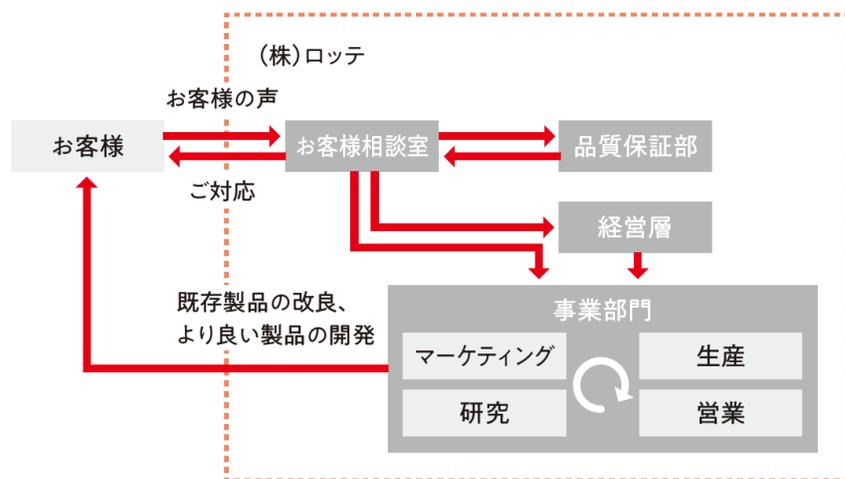
# 取り組み方針② お客様の声を経営に活かす

お客様から電話およびメールでお問い合わせやご相談いただく窓口として、お客様相談室を設置しています。寄せられたお客様の声は、日々経営陣と共有しております。また、マーケティング、生産、研究、営業などの部署とも共有し、製品やサービスの開発・改良などにつなげています。

## ● 主な取組・成果・改善内容

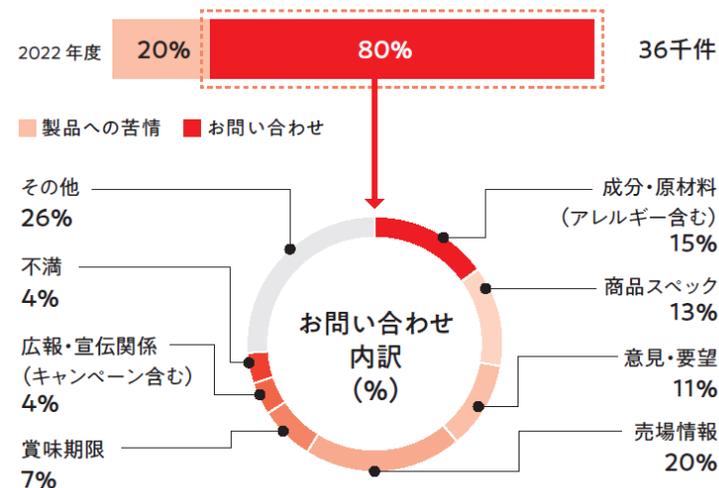
### お客様とのコミュニケーション

いただいた「お客様の声」は、経営層および社内関連部署で共有し、既存製品の改良や新製品の開発などにつなげています。



### お客様の声の件数と内訳

2022年度、お客様相談室に寄せられたお客様の声は36千件でした。



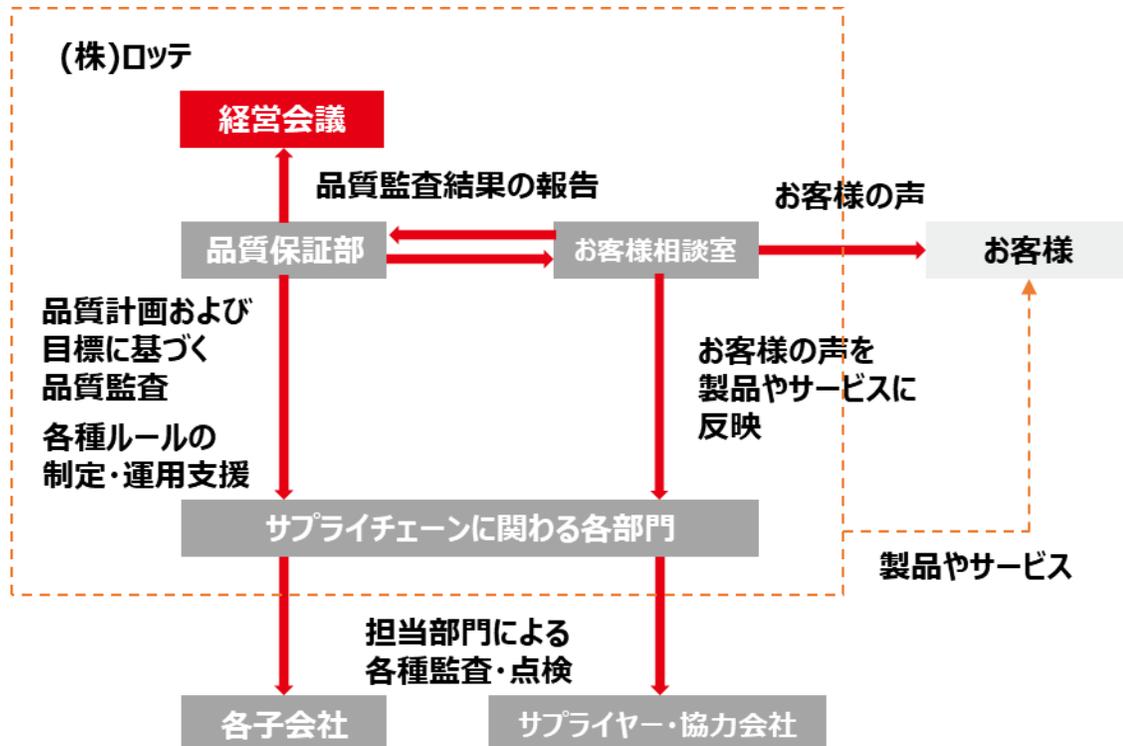
集計対象：(株)ロッテおよび(株)メリーチョコレートカンパニー、(株)銀座コージコーナー

# 取り組み方針③-1 お客様相談室と社内連携部署との有機的な連携

製品やサービスに問題が発生、または発生が予見される場合は、社内関連部署と連携して、速やかに情報収集、調査および原因究明を行い、必要に応じて適切に対応します。

## ● 主な取組・成果・改善内容

### 品質保証推進体制



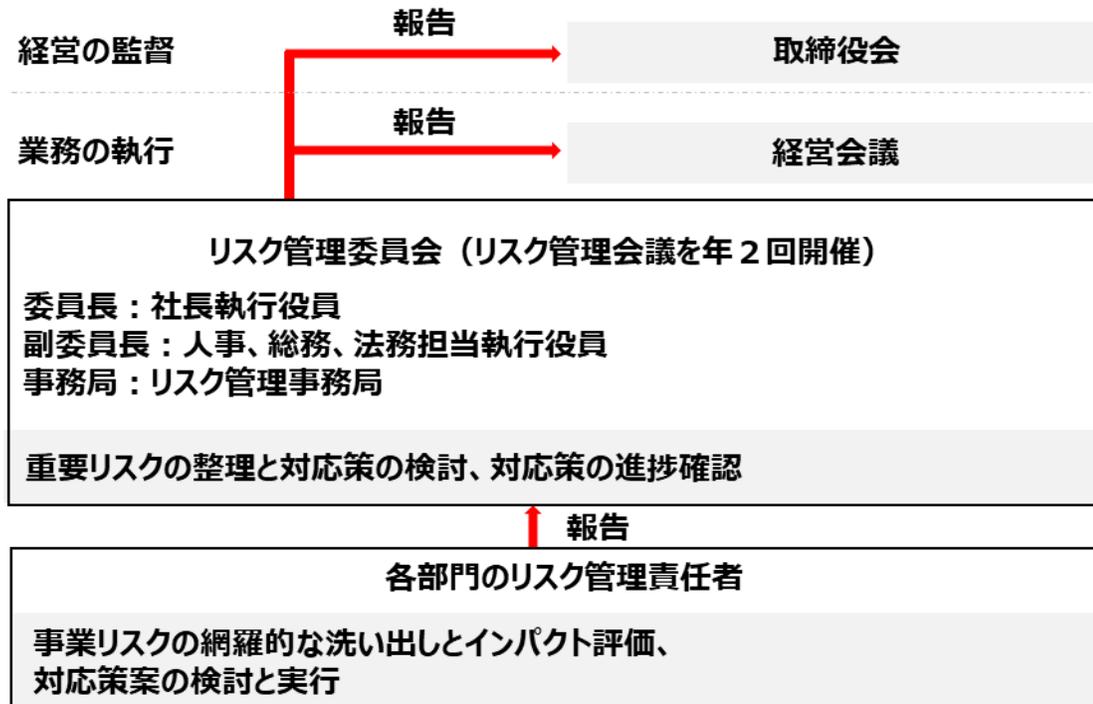
品質保証部が中心となり、当社およびグループ会社の製品開発からお客様とのコミュニケーションに至るまでのサプライチェーン全体で品質保証に取り組んでいます。当社の経営会議では、品質保証に関する重要な方針や中期目標の検討、目標の進捗確認などを行っています。また、各子会社や各部門の担当者のレベルアップを図るため、品質や衛生に関する社内教育を行っています。

# 取り組み方針③-2 お客様相談室と社内連携部署との有機的な連携

製品やサービスに問題が発生、または発生が予見される場合は、社内関連部署と連携して、速やかに情報収集、調査および原因究明を行い、必要に応じて適切に対応します。

## ● 主な取組・成果・改善内容

### リスク管理体制



事業に関わるあらゆるリスクはリスク管理委員会を中心とするリスク管理体制において管理しています。各部門にリスク管理責任者を配置し、事業リスクの網羅的な洗い出しとインパクト評価を行っています。リスク管理委員会は各部門で洗い出されたリスクと対応策案についてリスク管理責任者より報告を受け、インパクトの高い重要リスクとその対応策を検討します。経営会議と取締役会はリスク管理委員会より検討された結果について報告を受けています。また、万が一リスクが実現した際には、リスク管理委員会が緊急対策本部の役割を担い、速やかに対応を指揮し、被害を最小限に抑えます。

# 取り組み方針④

## お客様への情報提供およびお客様との接点の充実

ホームページにお客様からよくあるご質問と回答を掲載し、すぐに疑問点を解消できるよう情報提供しております。また、工場見学や食育セミナー、出張授業等を通じて直接お客様とコミュニケーションができる取り組みを推進しています。

### ● 主な取組・成果・改善内容

#### お客様からよくあるご質問と回答

お客様からのよくあるご質問と回答をホームページに掲載しています。よくあるご質問と回答は、以下のURLからご覧いただけます。

—Q&Aよくあるご質問

<https://www.lotte.co.jp/qa/>

#### 食育の取り組み

食は健康の源と考え、正しい食に関する知識や理解を深める食育活動に様々な機会を通じて取り組んでいます。2023年度までに食育体験者を年間10万人以上に、さらに2028年度までに年間15万人以上に拡大することを掲げています。



主な食育活動は、工場見学、リモートチョコレートセミナー、出張授業です。

小学校での出張授業では、現在の業務を継続しながら、出張授業を行う兼任講師を全国の社員から社内公募し、現在21名が授業に向けた研修を行っています。2022年9月には代表取締役社長執行役員の牛腸も教壇に立ち、講師を務めました。製品開発をする上で大切な考え方などを楽しく学んでいただき、子どもたちにはおかし開発のワークを通して、新しいアイデアを考えてもらうなど、創造的思考力の育成につながる授業を行っています。

—食育活動について、さらに詳しく知りたい方へ

<https://www.lotte.co.jp/corporate/sustainability/wellness.html>

# 取り組み方針⑤ 食の安全・安心への取り組み

(株)ロッテグループでは、さらなる品質の向上と高い安全性の確保を目指して、新品質保証システム「LOTTE ADVANCE」を展開しています。

## ● 主な取組・成果・改善内容

### 品質方針、食品安全方針

創業以来大切にしてきた3つの価値「LOTTE VALUE」のひとつにクオリティ（最上の品質）を掲げており、常に食の安全・安心に努めてきました。さらに、製品づくりにあたっては、安全・安心で高品質であることはもちろん、「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不可欠であると考えています。それらすべてを私たちの実現すべき「品質」とありとみなし、全従業員で取り組んでいます。2018年には品質方針および食品安全方針を制定し、この考え方を明文化しました。

#### 一品質方針・食品安全方針

<https://www.lotte.co.jp/corporate/about/philosophy/quality.html>

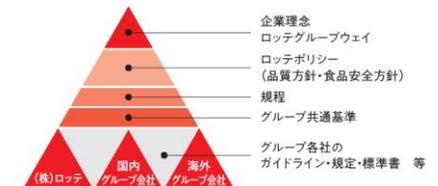
### 新品質保証システム「LOTTE ADVANCE」の構築

すでに、当社およびグループ会社の主な工場において、国際的な食品安全認証であるGFSI承認スキーム（FSSC22000\*2／BRC\*3）の認証を取得しており、この認証を適切に運用し維持することを目標に掲げています。また、さらなる品質の向上と高い安全性の確保を目指し、2023年度からは独自の新品質保証システムLOTTE ADVANCE（ロッテアドバンス）を開発・生産拠点に展開しています。

— LOTTE ADVANCEの構成



— LOTTE ADVANCEの文書体系



— LOTTE ADVANCEについて、さらに詳しく知りたい方へ

<https://www.lotte.co.jp/corporate/sustainability/safety.html>

\* 1 GFSI：世界食品安全イニシアチブ（Global Food Safety Initiative）の略。食品安全システムの継続的改善を目的に2000年5月に設立された国際的な非営利団体

\* 2 FSSC22000：食品安全マネジメントシステムに関する国際規格であるISO22000を追加要求事項で補強した世界標準の食品安全規格。

\* 3 BRC：英国小売業協会（British Retail Consortium）の略。同協会が食品安全のための第三者認証のスキームを運用している。

# 取り組み方針⑥ 従業員の意識の醸成

3つの「LOTTE VALUE」の実践を促進するため、全グループの活動事例の中から毎年「ロッテアワード」を選出・表彰し、全グループへ共有をしております。ロッテアワードには特に優れた最優秀賞の他、「ユーザーオリエンテッド」「オリジナリティ」「クオリティ」の各ロッテバリュー賞も設けております。

## ● 主な取組・成果・改善内容

### ロッテアワードによる表彰

企業理念のロッテバリューである「ユーザーオリエンテッド(お客様第一)」「オリジナリティ(独創性)」「クオリティ(最上の品質)」を体現している優秀な取り組みを表彰するロッテアワードを毎年実施しています。これにより、従業員のモチベーションアップを図るとともに、企業理念の理解・浸透とそれに基づいた行動を促進しています。また、2018年度よりESG賞を新設し、サステナビリティ活動の従業員への啓発の一助としています。



### 従業員の教育

ロッテWEB社内報では、マテリアリティやESG中期目標について解説する記事を掲載するとともに、サステナビリティに関するトピックをタイムリーに情報発信しています。さらに、人事部門が主催する各種研修の中で、サステナビリティに関する内容を組み込んでおり、新入社員、新任基幹職および新任管理職向けの研修の中でサステナビリティについて説明しています。また、社外より専門家を招聘し、マテリアリティに沿ったテーマで社内勉強会を開催しています。より多くの従業員が視聴できるよう、2020年度よりオンライン動画配信およびアーカイブ形式に変更して実施しています。