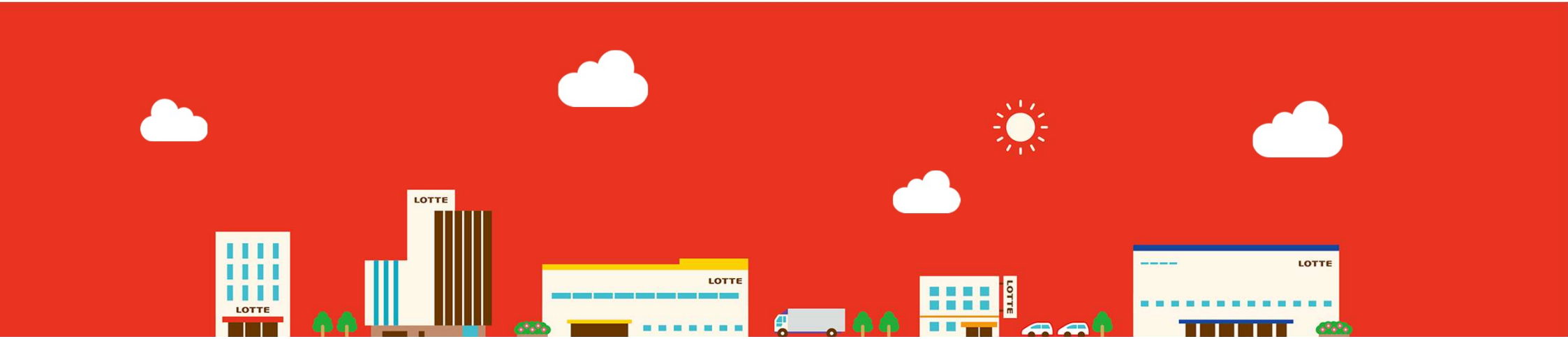
お口の恋人
LOTTE

消費者志向自主宣言
フォローアップ活動報告
2025年度



理念

Corporate Message ～永遠の約束～

お　口　の　恋　人

永遠に愛される
存在になるために
これから先も、「愛」を届ける

LOTTE Purpose ～私たちの存在意義～

独創的なアイデアとこころ動かす体験で
人と人をつなぎ、しあわせな未来をつくる

LOTTE Values ～私たちの大事にすべき価値～

User Oriented：お客様の立場になって考えること
Originality：独創的なアイデアを探しつづけること
Quality：すべてにわたって最上の品質を究めること

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 01
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』の主人公が想いを寄せた“シャルロッテ”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います。
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

サステナビリティ情報の開示

下記媒体にて、開示しています。
・当社ウェブサイト（https://www.lotte.co.jp/corporate/sustainability/commitment.html）
・サステナビリティレポート２種

サステナビリティレポート2026

サステナビリティレポート2026（詳細版）

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

詳細：サステナビリティレポート詳細版P.46

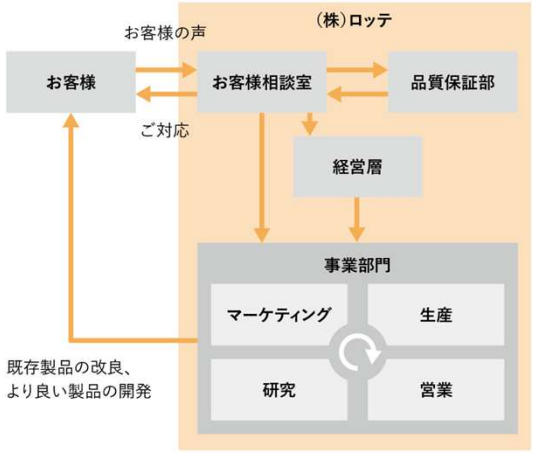
取り組み方針 02
お客様の声を経営に活かす

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、寄せられたお客様の声は、日々経営陣と共有しています。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

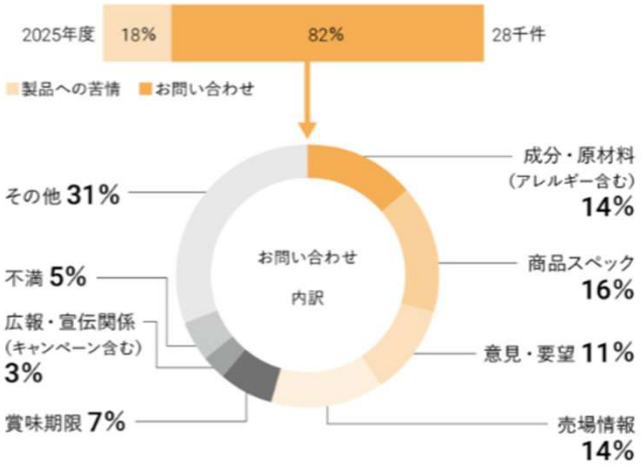
お客様とのコミュニケーション

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

2025年度、お客様相談室に寄せられたお客様の声は28千件でした。



集計対象：(株)ロッテおよびメリーチョコレートカムパニー、(株)銀座コージーコーナー

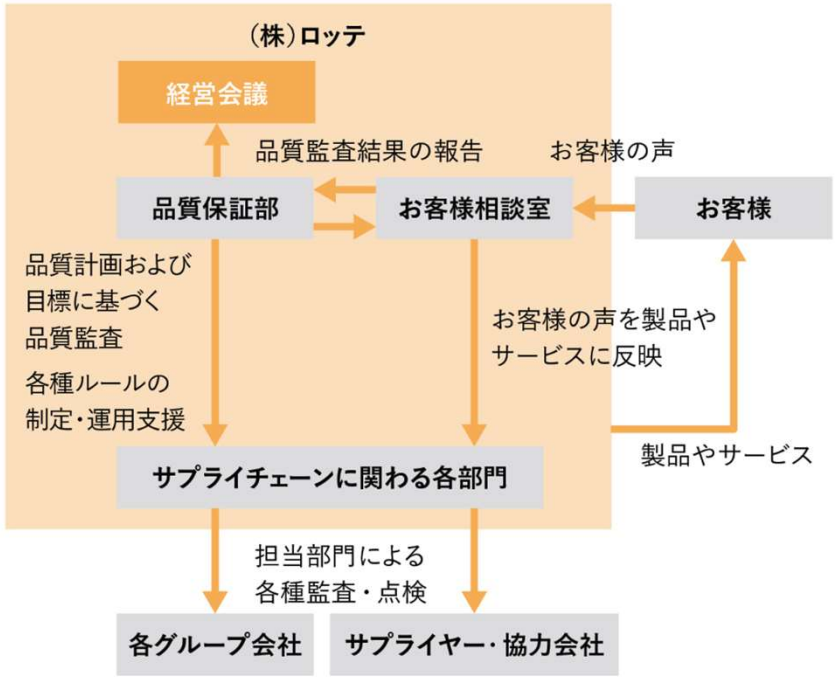
詳細：サステナビリティレポート詳細版P.44-45

取り組み方針 03-1
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。

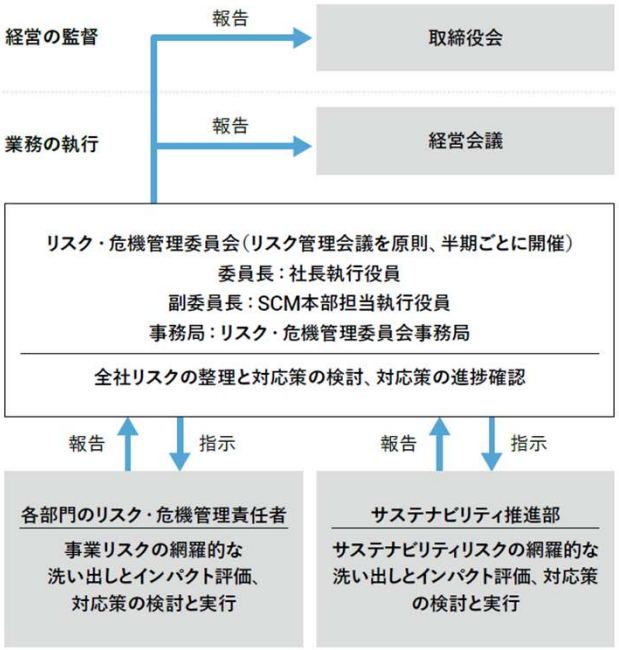
詳細：サステナビリティレポート詳細版P.66

取り組み方針 03-2
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。

詳細：サステナビリティレポート詳細版P.44-45,51

取り組み方針 04
お客様への情報提供およびお客様との接点の充実

ウェブサイト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います。
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。

ーQ&Aよくあるご質問
https://faq.lotte.co.jp/s/

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。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、教材提供の4つです。

●出張授業
2名の専任講師に加え、全国の社員から現在の業務を継続しながら、出張授業を行う兼任講師を公募し、現在34名が教壇に立っています。

●外部評価
経済産業省主催・第13回キャリア教育アワード
奨励賞（大企業の部）
「ロッテ イノベーションチャレンジ～未来のおかし開発室～」「めざせ！かむことマスター～まいにち かんで げんき いっぱい！～」

(公財)消費者教育支援センター主催・消費者教育教材資料表彰2025
内閣府特命担当大臣賞（企業・業界団体部門）
「あなたの『選ぶ』から創るしあわせな未来」

詳細：サステナビリティレポート詳細版P.44-45

取り組み方針 05
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、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」であるとみなし、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。

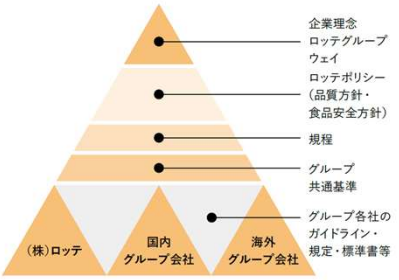
－品質方針・食品安全方針
https://www.lotte.co.jp/corporate/about/philosophy/quality.html

品質保証システム「LOTTE ADVANCE」の展開

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＊1承認スキーム（FSSC22000＊2／BRCGS＊3）の認証を取得しています。この認証を適切に運用し維持すること、もしくは承認スキームの考え方に則った食品安全の取り組みを維持することを推進しています。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。

Q LOTTE ADVANCEの構成

Q LOTTE ADVANCEの文書体系



＊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 BRCGS：英国小売業協会が発行している食品安全、品質管理の規格。同協会が第三者認証のスキームを運用している。

詳細：サステナビリティレポート詳細版P.55

取り組み方針 06
従業員の意識の醸成

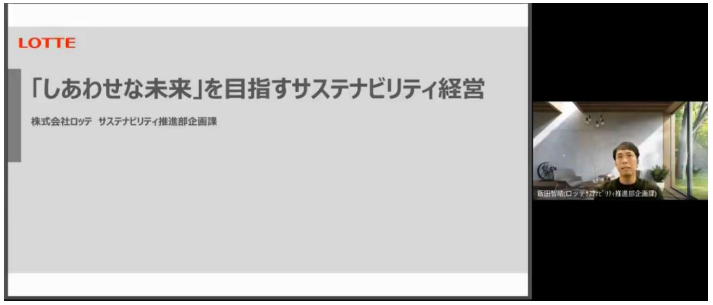
３つの「LOTTE VALUE」の実践を促進するため、全グループの活動事例の中から毎年「ロッテアワード」を選出・表彰し、全グループへ共有をしています。ロッテアワードには特に優れた最優秀賞の他、「優秀賞」「特別賞」「ナイスチャレンジ賞」も設けています。

●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。

LOTTE AWARD

従業員の教育

ロッテWEB社内報では、サステナビリティに関する情報をタイムリーに発信しています。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。