



情報開示

情報をお伝えします。

製品表示での取り組み

食品情報の表示

ロッテは、食品表示法で表示が義務づけられている情報はもちろんのこと、お客様の関心が高い食品安全に関する情報や安心してお召し上がりいただくための注意事項を商品に記載するよう努めています。

中でもアレルギー表示に関しては、重篤度・症例数の多さから法令で表示が義務づけられている特定原材料7品目に加え、過去に一定の頻度で健康被害が見られるものとして表示が推奨されている20品目について含有の有無などを記載し、アレルギーのある方にも安心してお召し上がりいただけるよう配慮しています。表示方法についても、よりわかりやすくなるよう随時変更しています。

- 表示が義務づけられている7品目
卵、乳、小麦、えび、かに、そば、落花生（ピーナッツ）
- 表示が推奨されている20品目
あわび、いか、いくら、オレンジ、カシューナッツ、キウイフルーツ、牛肉、くるみ、ごま、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン

わかりやすい表示例



アレルギー情報表示欄

※2015年4月に食品衛生法、JAS法、健康増進法の表示に関する部分を集めて「食品表示法」が施行されました。

お客様とのコミュニケーション

基本的な考え方

お客様にご満足いただける商品やサービスを提供し続けるためには、お客様の声に耳を傾け、お客様との対話をより深めていく取り組みを継続していくことが重要です。

こうした考えのもと、ロッテグループはお客様から寄せられたご意見・ご要望を真摯に受け止め、迅速かつ適切な対応に努めています。

また、より多くのお客様にロッテの商品を知っていただき、安心して最もおいしい状態でお召し上がりいただくために、商品に関する情報発信も積極的に行っています。

お客様相談室の設置

ロッテは、お客様からのお問い合わせやご相談にお応えする窓口として、1994年よりお客様相談室を設置しています。

電話や郵便を通じてお客様相談室に寄せられたご意見・ご要望は、社内関連部署で共有し、製品の開発・改良、サービスの改善に役立てています。また、お客様からよくいただくご質問とその回答は、ホームページ上で商品分類別に掲載しています。

| | 2014年度 | 2015年度 | 2016年度 |
|--------------|--------|--------|--------|
| お問い合わせ件数（千件） | 30 | 30 | 28 |

今後も、お客様のご意見・ご要望を真摯に受け止め、お客様に喜んでいただける商品づくりに努めていきます。

お客様対応のフロー図



※お問い合わせ内容が専門的な場合は、お客様相談室から社内各部署へ調査を依頼し、お客様相談室より回答・対応しています。

お客様への情報発信

お菓子を通じて、暮らしをいっそう楽しく、豊かにしていただくために、ロッテではお菓子に関するバラエティに富んだ情報を発信しています。お客様に向けては、ロッテホームページにおいて、商品の紹介や商品に関するQ&A、お菓子を使ったレシピ、お菓子に関する豆知識など、多彩な情報を掲載しています。

2016年6月に、ロッテグループ各社の商品やキャンペーン情報などを一つのアプリでチェックできる新サービス「ロッテアプリ」の提供も開始しました。

2017年2月には、無料通話・無料メールアプリ「LINE」（ライン）に公式アカウントを開設し、子どもから大人までの幅広い世代に向けて、SNSを通じた定期的な情報発信を開始しました。このほか、ロッテとグループ会社の情報をさまざまな形で紹介するために、社外広報誌「Shall we Lotte」も年4回発行しています。



ロッテアプリ

また、流通業の皆様向けには、お客様からご質問があった場合に役立てていただけるよう、パンフレット「ロETTEプレス」を発行しています。当社の商品を販売いただく皆様へもさまざまな情報を発信することによって、店頭でもお客様にロETTE商品の正しい情報を得ていただけるように努めています。



『Shall we Lotte』
(2017年春号)

お菓子を通じたコミュニケーション

お菓子を日常のコミュニケーションに活かしていただけるように、季節の行事に合わせたデザインの商品を開発し、発売しています。例えば、イースター、ハロウィンなどの時期には複数の商品のパッケージを共通のデザインにし、パッケージ自体にも遊べる要素を取り入れて、行事を身近に感じられるような工夫を加えているほか、販売店舗の皆様と協力して、店頭での季節感の演出にも継続して取り組んでいます。

さらに、お菓子を通じて感謝や出会いのメッセージを発信いただける商品も提供しています。一例が、母の日にカーネーションと赤いガーナをプレゼントしようという「母の日ガーナ」の提案です。『ガーナミルク』では、パッケージに白いスペースを設けて、メッセージを書き込めるデザインの商品も販売しています。これからも、お菓子を通じてコミュニケーションを深めていただけるような多様な商品を開発していきます。



エンジョイイースター



七夕限定



エンジョイハロウィン

お菓子の世界を広げるレシピを紹介

当社のお菓子をさらに楽しんでいただけるよう、ホームページに「手づくりおかしレシピ」のページを設け、アイスクリーム、チョコレート、ビスケットを組み合わせた多彩なアレンジレシピを紹介しています。中でもガーナミルクの「手づくりスイーツレシピ」は、バレンタインデーズシーズンに多くのお客様に活用いただいています。

また、「雪見だいふく」について、2016年度に写真共有アプリ「インスタグラム」の公式アカウントを開設し、「雪見だいふく ご当地レシピ」などの楽しみ方を紹介しました。今後も新しいメディアとの連動に取り組んでいきます。



「乗っけるだけのキスチョコおばけの
プチケーキ」
(2017年9月現在のレシピです)



インスタグラムで紹介している「雪見だいふく ご当地レシピ」



お菓子の新しい可能性に挑戦

おいしいチョコレートを使った新しいメニュー開発にも取り組んでいます。この一環として、チョコレートを調味料としても普及させ、新たな食シーンを創造する取り組みを「チョコごはん」と名づけて展開しています。

例えば、バレンタインデーやホワイトデーの時期には、麺屋武蔵グループでつけ麺の「つけガーナ」など、専門家の協力を得て開発したメニューを提供していただきました。



モンドセレクションで連続最高金賞を受賞

2016年5月、「世界食品オリンピック」とも形容される権威ある食品品評会「モンドセレクション」において、当社の「キシリトール オーラテクトガム<クリアミント>ファミリーボトル」が健康食品部門で最高金賞を、「スイーツデイズ 乳酸菌ショコラ」が食品全般部門で金賞を受賞しました。両商品は、2017年にもそれぞれ同賞を2年連続で受賞しました。最上の品質を究めることを企業理念に掲げるロッテグループの姿勢が評価されたものと考えています。



個人情報の保護

ロッテでは、お客様の個人情報について、適正な方法で取得するとともに、「個人情報の保護に関する法律」などを遵守し、適正な保護・維持・管理を徹底しています。

具体的には、個人情報に関する管理責任者を置き、個人情報データベースなどへのアクセス権を限定して、社内においても不正な利用がなされないように管理しています。また外部への不正流出、紛失、破壊、改ざんを防止するために、厳重なセキュリティ対策を実施しています。

| | 2014年度 | 2015年度 | 2016年度 |
|-------------------|--------|--------|--------|
| 個人情報の紛失、漏洩などの発生事例 | 0件 | 0件 | 0件 |

個人情報保護に関する当社の姿勢は、ホームページにおいて「プライバシーポリシー」「ソーシャルメディアポリシー」として公開しています。