

消費者課題

私たちは、企業理念のロッテバリューで「ユーザーオリエンテッド(お客様第一)」を掲げており、すべての企業活動の起点は消費者です。食の安全・安心はもとより、国や地域、時代によって変化する多様な食のニーズに応えていきます。

関連するポリシー 品質方針 食品安全方針

食の安全・安心

▶ 中期目標と実績

すでに、国内外すべての工場において、国際的な食品安全認証であるGFSI*1承認スキーム(FSSC22000*2 / BRC*3)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、更なる品質の向上と高い安全性の確保を目指し、2023年度までに独自の新品質保証システムLOTTE ADVANCE(ロッテアドバンス)を構築し、国内外すべての開発・生産拠点に展開することを目標に掲げています。

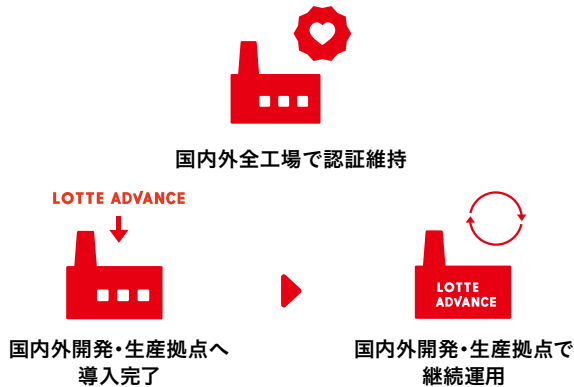
*1 GFSI: 世界食品安全イニシアチブ(Global Food Safety Initiative)の略。食品安全システムの継続的改善を目的に2000年5月に設立された国際的な非営利団体。

*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。

2023年目標

2028年目標



▶ 新品質保証システム

LOTTE ADVANCE(ロッテアドバンス)

現在構築中の新品質保証システムLOTTE ADVANCEは、すでに取得している国際的な食品安全認証であるGFSI承認スキーム(FSSC22000 / BRC)認証をベースに、品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001*の考え方と、独自の高い品質や安全のルールを取り入れています。国内販売品を中心に製品の設計開発の段階から食品安全に関するリスクを評価するシステムを導入し、サプライチェーン全体でこれまで以上に幅広い視点でリスク低減に取り組みます。さらに、地域や製造している品目によって異なっていた品質や安全のルールも高いレベルでの統一を行います。

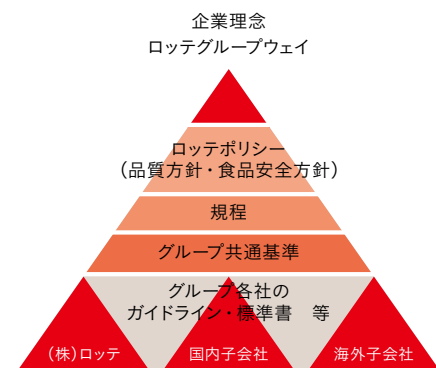
LOTTE ADVANCEは、主要製品である菓子およびアイスクリームに適用され、品質方針および食品安全方針とそれに紐づく規程およびグループ共通基準、そして(株)ロッテおよび子会社ごとの具体的なルールなどを定めたガイドラインや標準書などによって構成されています。(株)ロッテ品質保証部が中心となり、子会社を含めた整備を進めていきます。

* ISO9001: 一貫した製品・サービスを提供し、顧客満足度を向上させるための品質マネジメントシステムに関する国際規格。

LOTTE ADVANCEの構成



LOTTE ADVANCEの文書体系



① サプライチェーンでの品質保証

■ 推進体制

(株)ロッテ品質保証部が中心となり、(株)ロッテグループ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。(株)ロッテの経営会議では、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。

サプライチェーン



■ 製品開発

お客様に安全で高品質な製品をお届けするために、国内販売品を中心にリスク評価システムを導入し、製品開発の段階ごとにリスク評価を実施します。これによって、従来は製造工程に注力していた安全・安心の取り組み範囲を拡大させ、更なるリスク低減に取り組めます。

■ 原材料調達

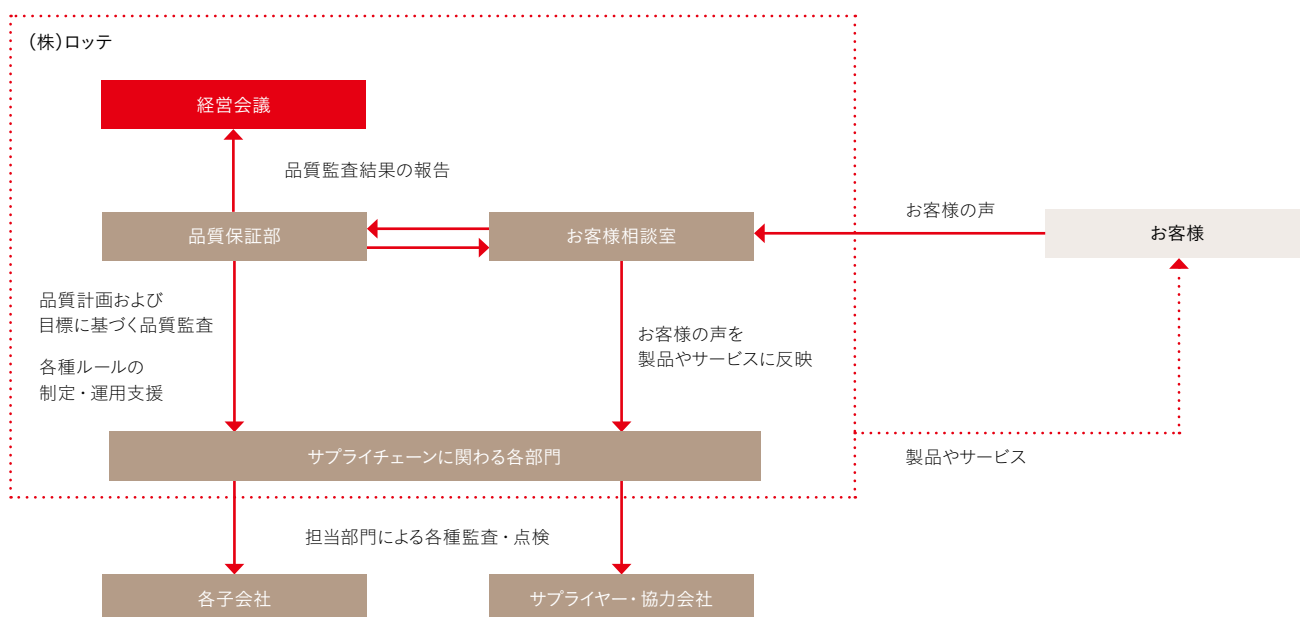
購入した原材料は、ロットごとに検査し、適切に管理しており、使用した製品が分かるようトレーサビリティを確保しています。

また、安全性や品質についてサプライヤーに定期的に自己評価をお願いし、それに基づいてフィードバックや衛生点検を行っています。これにより、サプライヤーと連携して継続的な品質の改善に努めています。衛生点検では、チェックリストを用いて必要事項を網羅的に確認するとともに、必要に応じて改善要請を行い、その結果を確認しています。

■ 生産

工場では製品への異物混入防止施策を重点的に実施しています。(株)ロッテでは、生産現場への入場時に、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シャワー、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、X線検査装置など複数の異物検出装置を用いて製品の安全性を確保しています。

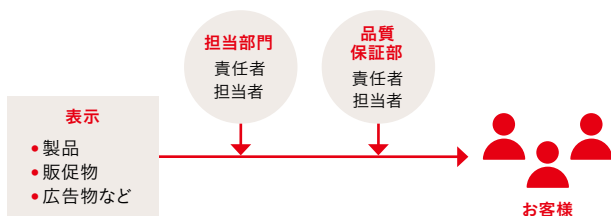
品質保証推進体制図



■ 販売

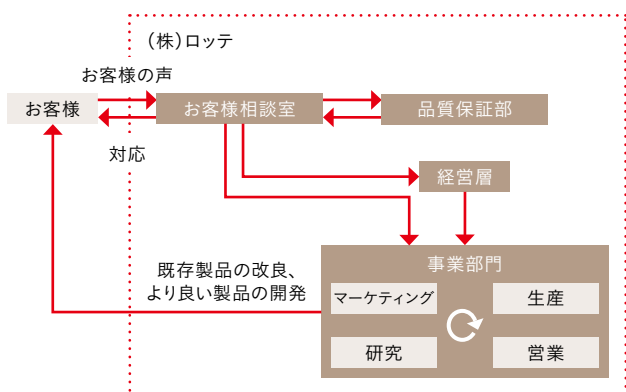
お客様が安心して製品を購入し、お召し上がりいただけるよう、製品パッケージや販促物、広告物などの表示については、関連法規を遵守することはもちろん、お客様に分かりやすく、誤認を与えないよう努めています。(株)ロッテでは、担当部門の複数人で表示の内容をチェックし、品質保証部が法律や業界ルールに照らして確認することで間違いや誤認を防ぐ体制を設けています。また、担当者のレベルアップを図るため、食品の表示に関する社内教育を品質保証部が主導して行っています。

(株)ロッテの表示チェック体制



■ お客様とのコミュニケーション

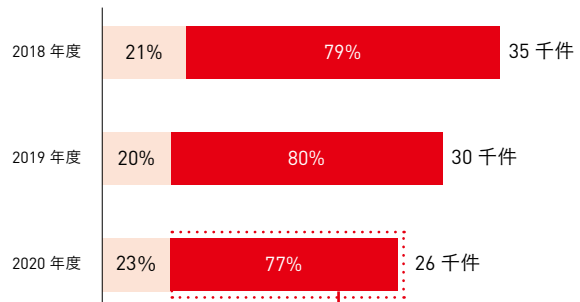
お客様からのお問い合わせやご相談にお応えする窓口として、(株)ロッテではお客様相談室を設置しており、安心して製品やサービスをご利用いただけるよう、真摯な対応と情報提供に努めています。お客様の声は、経営層および社内関連部署で共有し、既存製品の改良や新製品の開発などにつなげています。



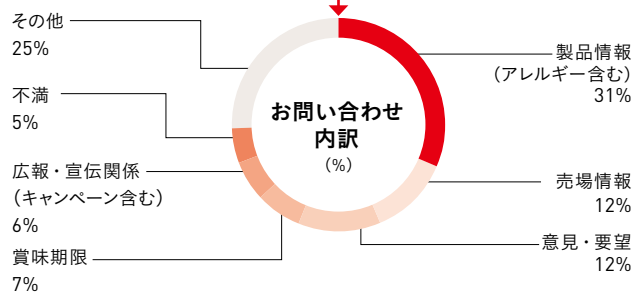
🔴 お客様の声件数と内訳

2020年度、(株)ロッテのお客様相談室に寄せられたお客様の声は26千件でした。

お客様の声件数



■ 製品への苦情 ■ お問い合わせ



集計対象
株式会社ロッテ

🔴 リコールおよび景品表示法違反

2020年度は、(株)ロッテおよび子会社においてリコールおよび法令違反はありませんでした。また、景品表示法違反として日本の消費者庁による一般公表を受けた事例はありませんでした。

「噛むこと」の普及

私たちは、戦後にチューインガムで創業し、今日まで「噛むこと」についての研究を重ねてきました。その結果として、「噛むこと」が全身の健康と密接に関わっていることが分かってきました。「噛むこと」が健康に与える良い影響について研究・発信し、「噛むこと」の普及を通して人々の豊かな生活に貢献していきます。

▶ 中期目標と実績

私たちは、2023年度までに国内で「噛むこと」を意識して実践している人の割合を35%以上に拡大すること、さらに2028年度までに50%以上に拡大することを掲げています。

2023年目標

35%以上



2028年目標

50%以上



2019年5月調査	22%
2020年7月調査	21%
2021年5月調査	20%

3,000人を対象としたインターネット調査(ロッテ調べ)

▶ 「噛むこと」の研究と成果発信

「噛むこと」の研究と成果発信を専門に行う「噛むこと研究部」を設立し、「噛むこと」の普及を通じた人々の豊かな生活への貢献に取り組んでいます。「噛むこと」が全身の健康と密接に関わっていることが分かっており、健康長寿やウェルビーイング(充実した人生)といった様々な社会課題の解決に活かすことができると考えています。そして、「噛むこと」のソリューションツールとして、チューインガムの普及にもつなげています。



■ 食前の咀嚼が食後の血糖値に良い影響を与える

食べ物に含まれる糖質によって食後は血糖値が上昇し、血糖値を一定に保とうとする身体の機能により、血糖値はやがて元に戻ります。糖質の多い食習慣によって、この機能に負担がかかると、糖尿病などの生活習慣病につながると言われています。

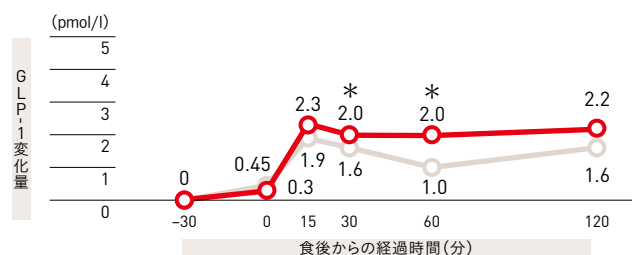
食事中によく噛むことは血糖値に対して良い効果があることが知られていますが、2020年に発表された研究では、食前

の咀嚼が食後の血糖応答に良い影響を与えることが報告されています。

健康な成人男性を対象として血中成分を比較した研究で、ごはん食の前に味のないチューインガムを15分間咀嚼した際は、咀嚼しなかった時と比べて、食後のGLP-1*血中量が有意に上昇しました。また、食直後の血糖値低下と、食後15分のインスリンの血中量上昇が確認されました。

* GLP-1: インクレチンと呼ばれるホルモンの一種。インスリン分泌促進作用や消化管運動調整作用、内臓保護作用など、身体に良い影響が報告されている。

GLP-1血中量の変化



○ チューインガム咀嚼なし ◇ チューインガム咀嚼あり

* 統計学的に有意差あり(P<0.05)

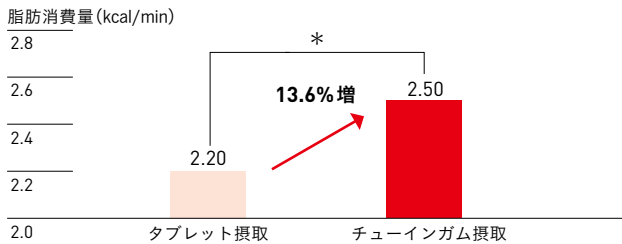
出典: Takahara M, Fukuda M, Matsuzawa Y, Shimomura I. Effect of tasteless calorie-free gum chewing before meal on postprandial plasma glucose, insulin, glucagon, and gastrointestinal hormones in Japanese men without diagnosed glucose metabolism disorder: a pilot randomized crossover trial. *Diabetology International*. 2020; 11: 394-402.

■ 歩行中のチューインガム咀嚼により脂肪消費量が増加

チューインガムを咀嚼しながら歩行運動を行うことで、脂肪の消費量が増加することが報告されています。

20~60代の男女を対象として歩行運動中の身体機能や生理機能を比較した研究で、チューインガムを咀嚼しながら歩行運動を行った際は、タブレットを摂取しながら歩行運動を行った際に比べ、脂肪消費が増加しました。さらにエネルギー消費量の増加も確認されました。

歩行運動中の脂肪消費量の変化



* 統計学的に有意差あり (P<0.05)

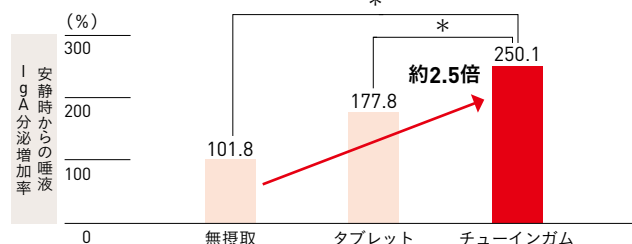
出典: Kanno S, Shimo K, Ando T, Hamada Y, Miyashita Y, Osawa K. Gum chewing while walking increases fat oxidation and energy expenditure. J Phys Ther Sci. 2019; 31(5): 435-439.

■ チューインガム咀嚼により唾液に含まれるIgA分泌が増加

唾液中にはIgAという免疫物質が存在しています。IgAは口の中に入ってきたウイルスや細菌などの異物に対する最初の防御機構の役割を担っており、異物の体内への侵入を阻止しています。チューインガム咀嚼を行うことで、唾液量とそれに含まれるIgAの分泌量が増加することが報告されています。

チューインガム咀嚼時の唾液量とIgA分泌量を測定した研究で、ガムを咀嚼することで、唾液の分泌が促進され、口腔内のIgA分泌量が無摂取と比較して約2.5倍(5分間咀嚼時)に増加することが確認されました。

チューインガム咀嚼によるIgA分泌量の変化



* 統計学的に有意差あり (P<0.05)

出典: 松井美咲, 菅野範, 大澤謙二, 小林弘幸. ガム咀嚼による唾液中S-IgA分泌の影響—オープンランダム化クロスオーバー試験—薬理と治療. 2020; 48(12): 2161-2166.

▶ 噛むこと健康研究会

2018年度より「噛むこと」と全身の健康について研究および情報交換のネットワークを構築することを目的に噛むこと健康研究会を発足しました。歯学だけでなく、医学や栄養学、スポーツ学など異分野の研究者が協力して「噛むこと」について多面的に研究する新たな試みで、健康に資する噛む回数を目安なども検討しています。

歯と口の健康

チューインガムで創業した私たちは、歯と口の健康について長年研究を重ねてきました。1970年代には、フィンランドで歯の健康に役立てられていたキシリトールに着目し、研究を開始しました。1997年にキシリトールが日本で食品添加物として認可されると、いち早く製品化し、広くお客様にお届けすることで、「むし歯のない社会へ。」という社会課題の解決に貢献してきました。今後もキシリトールが歯と口の健康に与える良い影響についての研究と普及を通して、人々の豊かな生活に貢献していきます。

▶ 中期目標と実績

私たちは、2028年度までに国内で歯と口の健康のためにキシリトールを生活に取り入れている人の割合を50%以上に拡大することを掲げています。

2028年目標

50%以上



2020年7月調査	32%
2021年5月調査	32%

3,000人を対象としたインターネット調査(ロツテ調べ)

④ その歯と100年。キシリトールプロジェクト

ESG 中期目標の達成に向けて、キシリトールを生活に取り入れたむし歯予防習慣を普及させるため、2020年に本プロジェクトをスタートしました。予防歯科の先進国であるフィンランドにならない、自治体や地元歯科医師会と共に「歯磨き・フッ素・キシリトール」に「定期的な歯科健診」を加えた口腔ケア習慣を普及させる活動を行っています。

活動目標

ESG 中期目標の達成

活動目的

「歯磨き・フッ素・キシリトール + 定期健診」を普及させ、「キシリトールを通じ日本の歯の健康維持に貢献する」

活動内容

1. 歯科医師会や自治体と連動したむし歯予防プログラムの推奨
2. 幼稚園・保育園等教育機関へのキシリトール入りタブレットの提供

第1弾として、福島県会津若松市にご理解いただき、市内の保育園および幼稚園にキシリトール入りタブレットと専用サーバーを提供しました。幼児期からの口腔ケア習慣の定着を促すとともに、市内の歯科医師会と連携してキシリトール入りタブレットを摂取する園児たちのむし歯の保有率に関する情報をもとにした活動も検討していきます。



キシリトール入りタブレット専用サーバー

④ キシリトールについて

キシリトールは、むし歯の原因となる酸を作らない糖アルコールの一種で、白樺や樺などの樹木や植物から作られる成分です。砂糖と同じくらいの甘味がありますが、キシリトールのカロ

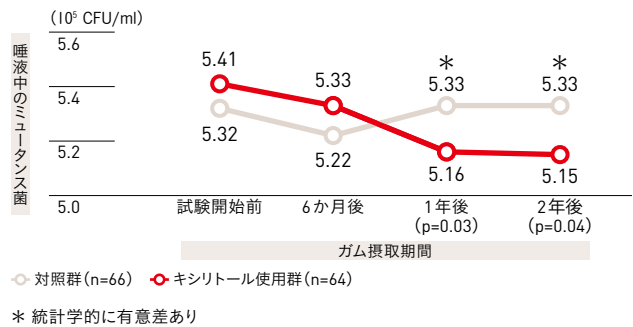
リーは約3キロカロリー/gと、約4キロカロリー/gの砂糖と比べて少なめです。また、スツとした爽やかな冷涼感が特徴です。

■ ミュータンス菌を減らす

ミュータンス菌はほとんどの人の口の中に潜んで歯垢を作り、口の中の糖分をエサとして繁殖し、むし歯の原因となる酸を作り出します。キシリトールは口の中のミュータンス菌を減らし、むし歯のリスクを減らす効果が報告されています。

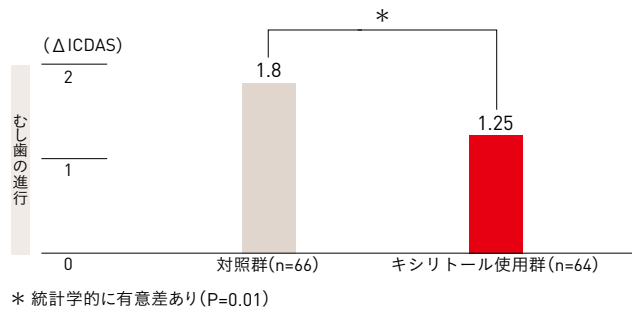
ミュータンス菌が多い成人を対象とした研究で、キシリトールを含むガムを1年間摂取し、その後1年間ガムを摂取せずに経過観察を行った群は、対照群に比べ、唾液中のミュータンス菌が減少し、むし歯の進行が抑えられました。

キシリトール含有ガム摂取後の唾液中ミュータンス菌の変化



むし歯の進行に対するキシリトール摂取の効果

全試験期間(ガム摂取期間1年間と追跡期間1年間)の重度う蝕歯、充填歯、抜去歯におけるΔICDASスコア



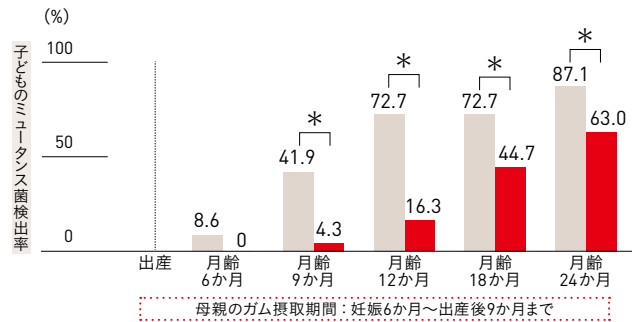
出典：Cocco, F., Carta, G., Cagetti, M.G. et al. Clin Oral Invest[2017] 21: 2733. ©2017 The Author[s]; Creative Commons Attribution 4.0 International License.

キシリトール使用群は、キシリトールを30%含むガムを1日6粒、1日当たり2.5gのキシリトールを1年間摂取した後、1年間ガムを摂取せずに経過観察した。対照群は、キシリトールを含まないガムを1年間摂取した後、1年間ガムを摂取せずに経過観察した。

■ 母子伝播のリスクを軽減する

ミュータンス菌は生まれたばかりの赤ちゃんの口の中には存在しませんが、大人と同じスプーンを使用した際などに、だ液を通じて伝播し、赤ちゃんの口に定着してしまいます。ミュータンス菌を減らす力がある成分キシリトールを、お母さんが妊娠中から摂り続けていると、赤ちゃんへのミュータンス菌の伝播を遅らせることが報告されています。ミュータンス菌が多い妊婦を対象とした研究で、対照群は歯磨き指導や食事指導を含む保健指導を受け、キシリトール群は保健指導に加え、甘味料としてキシリトールのみを配合したガムを13か月間摂取しました。キシリトール摂取量は1日当たり5g以上を目標としたが、実際の平均摂取量は3.83gでした。子どものミュータンス菌検出率を評価したところ、キシリトール群は、対照群に比べ、生後9か月から24か月までの間、ミュータンス菌が検出される割合が有意に少ないことが分かりました。

母親のキシリトール摂取と子どものミュータンス菌検出率



■ 対照群 ■ キシリトール群

* 統計学的に有意差あり

出典：Nakai Y, et al. Xylitol Gum and Maternal Transmission of Mutans Streptococci. J Dent Res 89(1): 56-60, 2010

ミュータンス菌が多い妊婦を対象とした研究

製品を通じた健康な生活への貢献

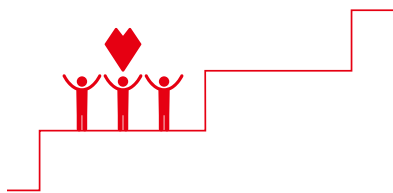
私たちは創業以来、新しい健康価値を持つ製品を開発することで、人々の健康な生活に貢献してきました。一例を挙げると1997年発売の「キシリトールガム」は、それまでの常識を覆し、チューインガムで歯を丈夫で健康に保つという新たな価値を提供することで、「むし歯のない社会へ。」という社会課題の解決に貢献してきました。

▶ 中期目標と実績

私たちは、これまで培ってきた知見や技術を活かし、2023年度までに国内で販売する製品を通じて年間3,456万人以上の人々の健康な生活に貢献すること、さらにその後も拡大させることを掲げています。

2023年目標

3,456万人
以上



2018年度	2,530万人
2019年度	2,436万人
2020年度	2,198万人

対象ブランド(キシリトール、機能性表示食品、のど飴、ZERO、乳酸菌ショコラほか)のSCI購入率(期間累積)×日本国民人口

▶ ロッテノベーション

健康意識の向上や少子高齢化、食生活の多様化といった社会変化を背景に、「おいしさ」だけでなく「身体にいい」ものを「手軽に」摂りたいという消費者ニーズが高まっています。私たちは、食における新しい健康価値を持つ製品でこれらのニーズに応え、社会課題の解決に貢献するイノベーション「ロッテノベーション」を積極的に推進しています。