

消費者志向自主宣言

2017年1月16日

明治ホールディングス株式会社

代表取締役社長 松尾 正彦

<理念>

私たち明治グループは、お客さまの「生活充実」に貢献するために、日々グループ理念を実践し、高品質で安全な製品・サービス、適切な情報の提供を通じて、お客さまや社会から信頼され続ける企業を目指します。

<取組方針>

1. 経営トップのコミットメント

赤ちゃんからお年寄りまで幅広い世代の身近な存在であり続けるために、お客さま起点の発想と行動に徹し、高品質で安全・安心な製品を提供するとともに、新たな価値創造に挑戦し続けます。

2. コーポレートガバナンスの確保

事業活動を通じて得られたお客さまの声は経営層と共有し、事業活動に反映していきます。

3. 従業員意識の醸成

お客さま起点の発想と行動につなげるための社内研修を実施し、従業員の意識向上に努めていきます。

4. 社内関連部署との連携による製品事故への速やかな対応

製品事故が発生、または発生を予見させる兆候が判明した場合は、社内関連部署と連携し、速やかな情報収集と調査を行い、必要に応じて製品の回収を含む対応を行います。

5. お客さまへの情報提供の充実

お客さまからよくあるご質問やご意見をホームページに掲載するなどの情報発信や全国の工場見学会、出前授業、食育セミナーを通じた相互コミュニケーション活動に取り組んでいきます。

6. お客さまからの要望を踏まえた開発・改善

お客さまの声を社内関連部署間で迅速に共有し、製品の開発、サービスの改善、さらなる品質の向上に取り組めます。