

食品に関するリスクコミュニケーション
「輸入食品の安全性確保に関する意見交換会」

企業における品質保証の取組

2016年1月26日、2月1日

サントリービジネスエキスパート株式会社

品質保証本部 品質保証推進部

芝 弘孝

目次

1. サントリーグループの概要
2. サントリーの品質保証
3. サントリーの取り扱う輸入食品
4. 輸入原料の品質保証体制
5. 中国産ウーロン茶葉の輸入事例

1. サントリーグループの概要

サントリーの事業領域

【酒類】



【外食事業】

《ダイナックG》



【飲料・食品】



【健食・スキンケア】



【花・苗事業】



【緑化事業】



【文化事業】

- ◇サントリーホール
- ◇サントリー美術館



【福祉・教育事業】

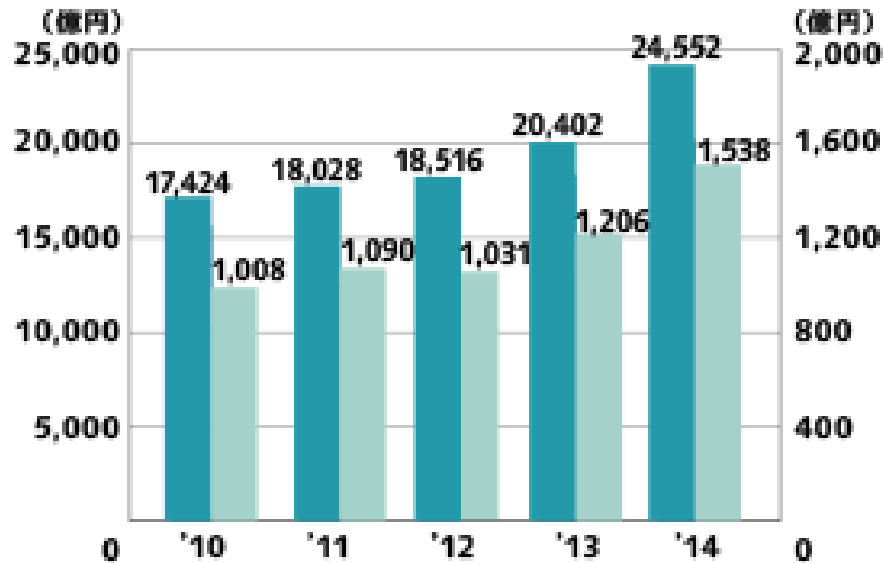
- ◇特別養護老人施設
- ◇学校法人・保育園

サントリーグループの概要

<売上高・利益>

<事業別売上高>

連結売上高 ■ / 経常利益 ■



創業	1899年
グループ会社	329社

従業員数	37,613名
代表取締役	新浪 剛史

2014年12月31日現在

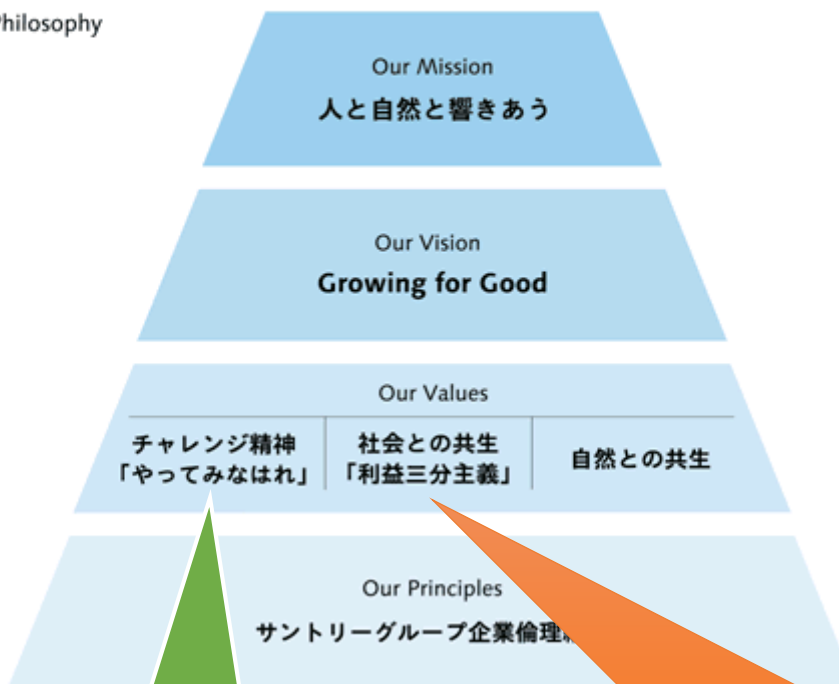
CSRとサントリーの企業風土

グループ企業理念

Corporate Message

水と生きる **SUNTORY**

Group's Philosophy



創業者 鳥井 信治郎
(1879-1962)

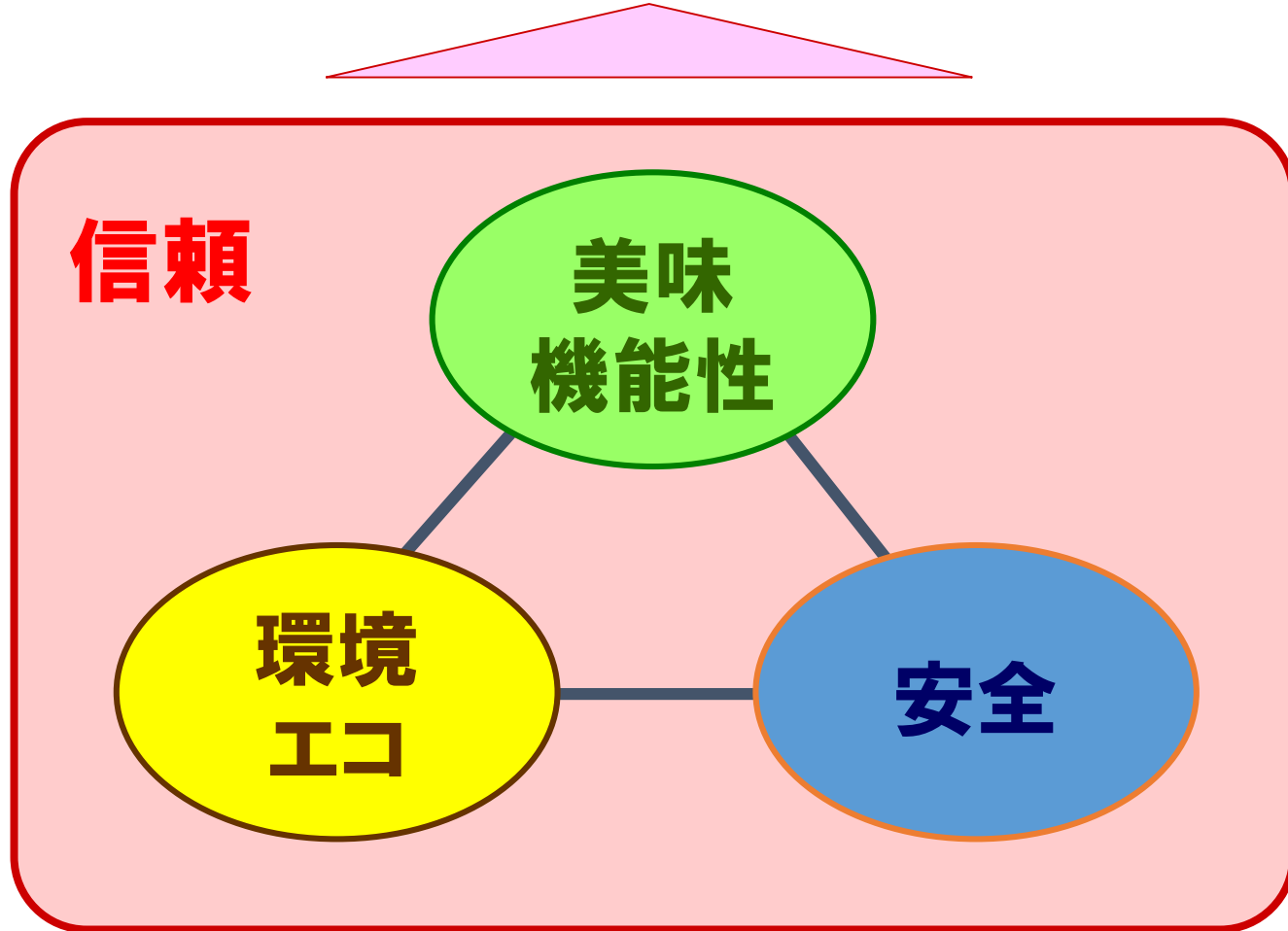
現状に満足せず、
絶えず成長する
企業でありたい

利益の3分の1はお客様へ、そしてもう3分の1
は社会へ還元
高品質の商品・サービスの提供のみならず、
真に豊かな社会実現に寄与する企業でありたい

2. サントリーの品質保証

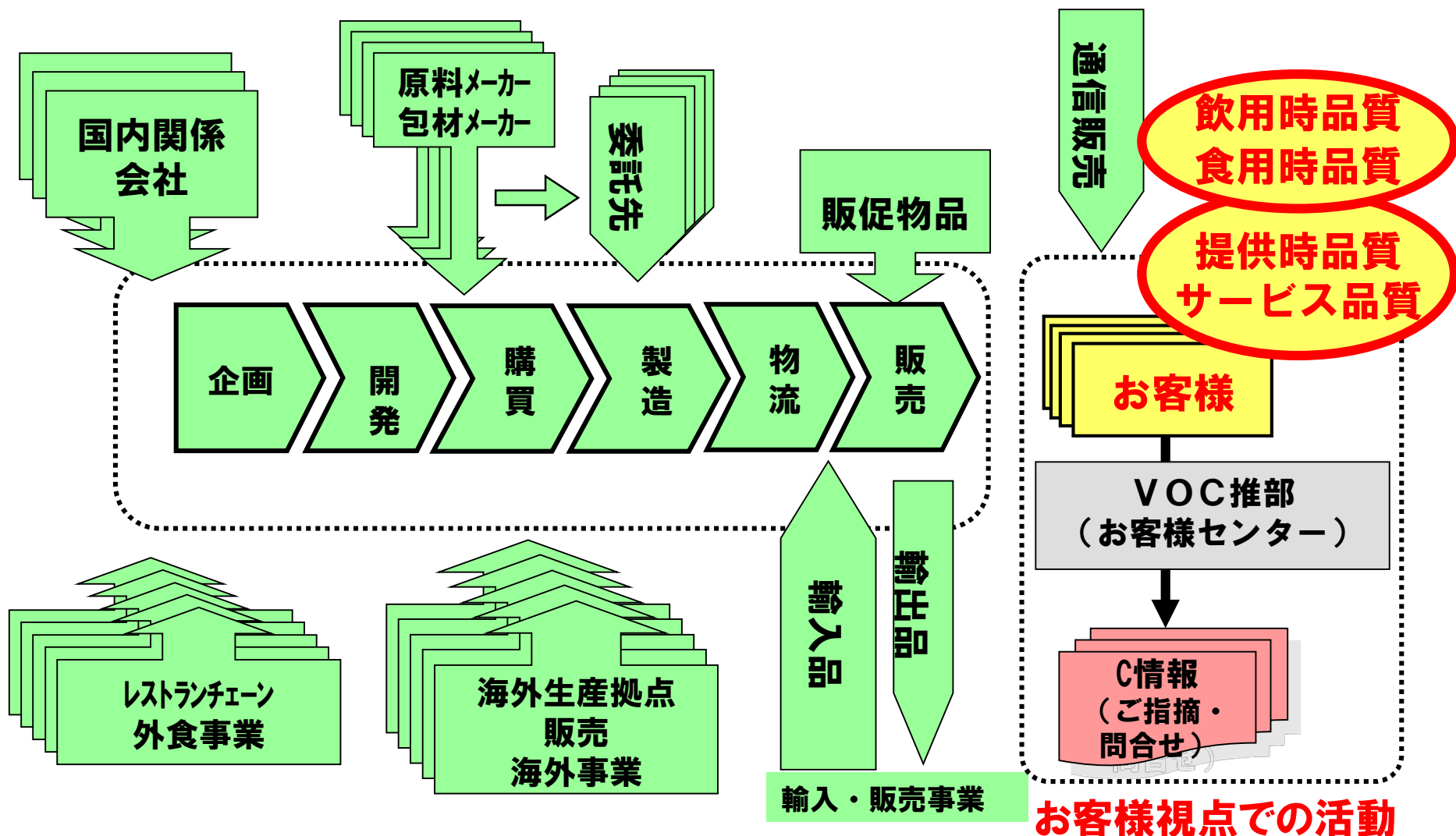
サントリーグループの目指すもの

お客様の満足・信頼(安心)




全ての場面で一人ひとりが関与する品質保証体制

★「魅力的品質」と「安心・安全な品質」をお客様に！



品質保証部門・お客様相談部門の組織とミッション

CQO Chief Quality Officer 	SHD 品質戦略部	【ミッション】 ◇中長期視点から、 「時代を先取りした新たな品質課題創出」と 「品質活動についてのグループ各社の牽引」
	SBE 品質保証本部	品質保証推進部
	品質保証本部 安全性科学センター	【ミッション】 ◇食品企業トップレベルの技術力と科学的知見 および科学的情報に基づいた先取り対応力を 持つプロ集団として、 「グループ各社の事業活動の支援・課題解決」と 「グループ各社の品質保証活動に貢献」
	SBE お客様 リレーション本部	【ミッション】 ◇お客様とのコミュニケーションを大切にし、お客様に信頼 され、喜んでいただける安心・安全な製品・サービス・ 情報の提供、およびお客様の声を企業活動に反映する ことによる「お客様満足の確保・維持・向上」

All for the Quality

わたしたちは、安全で心に響く商品・サービスをお届けし、
お客様の夢と信頼に応え続けます。

1. サントリーグループの一人一人が、お客様の立場に立って、
誠実に商品・サービスをお届けします。
2. お客様に正確で分かりやすい情報をお届けし、お客様の声に
真摯に耳を傾け、商品・サービスに活かします。
3. 法令を遵守します。
4. 商品・サービスの安全性を徹底します。
5. 国際標準を活用し、よりよい品質の追求を続けます。

3. サントリーの取り扱う輸入食品

サントリーの取り扱う主な輸入食品（食品・容器・器具）

1) 製品

ウイスキー、ブランデー、リキュール、スピリッツ、焼酎、
ワイン、ミネラルウォーター 他

2) 原料

麦芽、ホップ、穀類、果汁、草根木皮、ハーブ、コーヒー豆、
ウーロン茶葉、乳製品、添加物（酸味料、ビタミンなど）他

3) 食品容器・器具

グラス、ピッチャー、営業用物品、販促品（食器、おもちゃ
など）他

※サントリーが直接輸入しているものと、商社等を通じて輸入しているものがある。

4. 輸入原料の品質保証体制

サントリーの原料保証体制

さまざまな視点から、原料のリスクを管理しています

サントリーでは個々の原料別に、その生産から最終使用するまでのすべての段階で、さまざまな視点から想定されるリスクを評価し、法律への適合と安全性の確保を実現しています。



輸入原料も国産原料も考え方は同じ

サントリーが原料サプライヤー様へお願いしている事

安心して

- ・ 法的問題なく
- ・ 危害なく
- ・ 異味異臭他の問題なく
- ・ ・ ・ 使用時に！

安定した品質のものを

- ・ 純度・性状・香りなど
- ・ ・ ・ 顧客の許容する範囲で

間違いなく

- ・ 約束した品質のものを
- ・ ・ ・ スペック以外の品質を含め
- ・ 誤納品なく

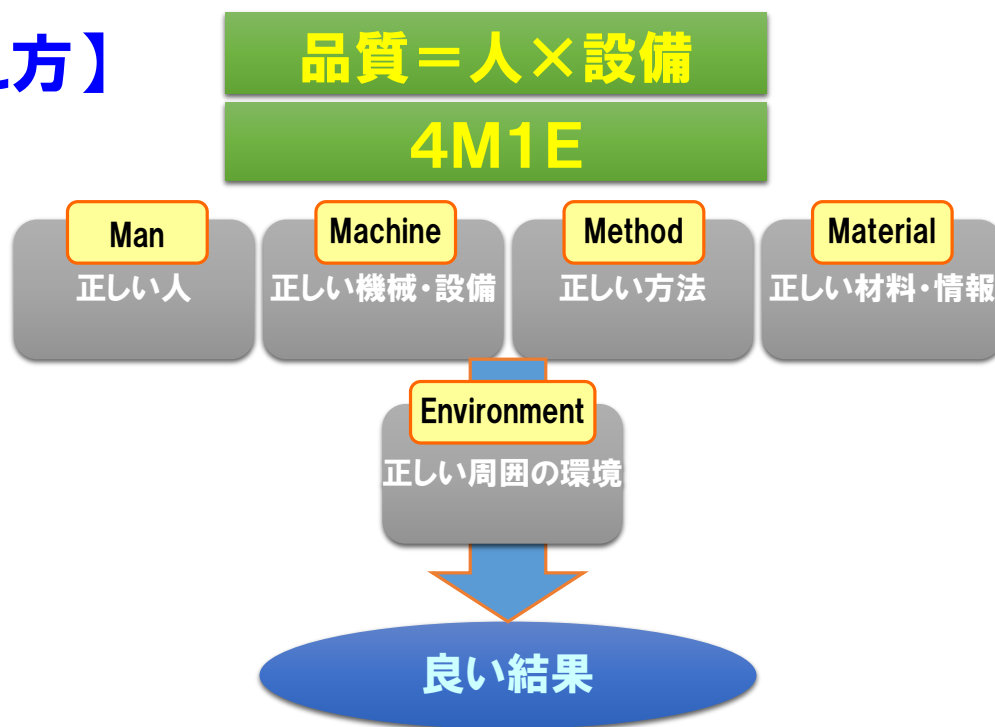
供給してください。

サントリーが考える原料品質保証とは

工程で作りこみが出来る状態になっており、
作り続ける仕組みが出来ていること。*

※ 決してISO(品質・食品安全マネジメントシステム)だけではありません

【品質保証の考え方】



サントリーが考える品質保証レベル評価の2つの大きな切り口

品質保証の仕組み

- I. 品質保証の考えがしっかりしているか
- II. 品質はサンプリングチェックではなく、
工程で作られることを理解しているか
- III. 具体的にどんな活動仕組みが運用されているか(実態)。
- IV. 品質保証を支える基盤があるか？
Ex) 5S、衛生管理、ゾーニング

リスク項目は認識され、ヘッジされているか

■リスクを的確に抽出しているか？

- ・農薬、重金属、放射線照射、放射性物質、
- ・コンタミ(異種製品と、アレルギー物質・・・)
- ・異物(金属、虫・・・)
- ・異種流体混入
- ・微生物
- ・異味異臭

もう少し詳しく説明しますと・・・

<品質保証の仕組みの視点>

【QMS】

ISO等を正しく運用しているか

リスク抽出の妥当性

変更点管理

不適合是正措置の妥当性

委託先品質管理

【5S、一般衛生管理】

【異種コンタミ防止策】

ライン構成、製造品目、共用設備

不適合品処理

【分析保証の妥当性代表性】

サンプリング位置・方法・頻度

ロットの定義・出荷判断項目

<リスクの視点>

【健康を害するリスク】

アレルギー、病原菌、(毒物混入)

【法的要求事項】

農薬、砒素・重金属、カビ毒、

動物用医薬品、違法添加物、

放射線照射、放射性物質残留、

遺伝子組み換え、産地品種偽装etc.

【消費者クレームロット発生】

微生物増殖、異臭香味異常、

【中味トラブル】

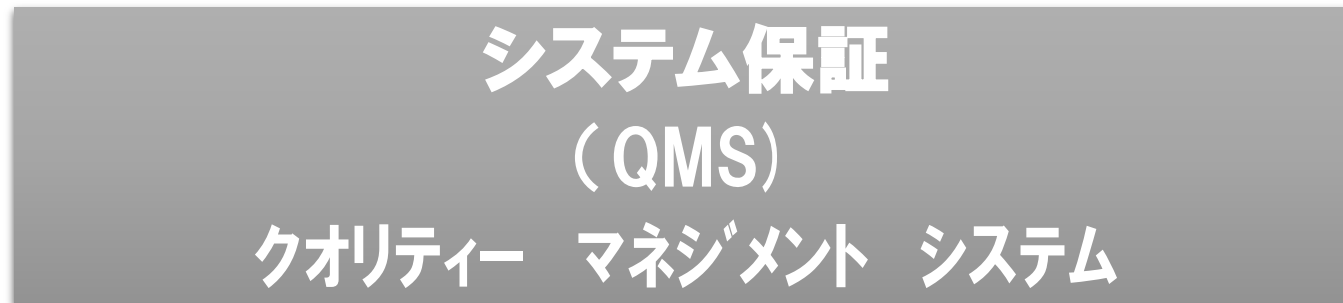
異物、中味規格外れ、重量入味不良

【受入れトラブル】

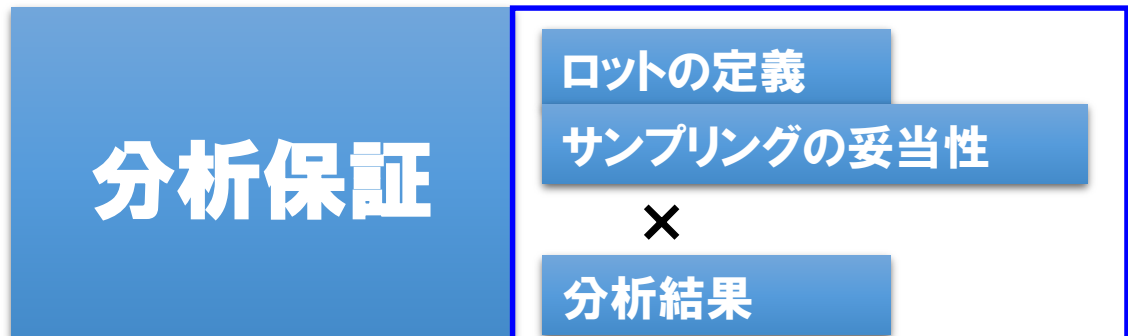
誤納入、外装不良、誤ラベル、

賞味期限、納品温度

サントリーの原料オーディットでの着目点



サントリーとしての
着目点



5. 中国産ウーロン茶葉の輸入事例