



戸部依子氏からのご意見

茶殻リサイクルシステムの評価と今後への期待

- 今回の受賞理由である「環境側面のみではなく新機能製品としての新市場の創出、継続性のあるリサイクル活動」とあるように、やはり新しい価値やコンセプトの取り組みとして評価したいと思います。この新機能製品としての市場という点が非常に重要で、単なるリサイクルではないことが消費者として非常に関心を持った点です。
- この茶殻リサイクルシステムの今後の最適な体制について考えてみますと、一言で言えば、お茶そのものをつくることと茶殻を使用した製品をつくることがバラバラの取り組みではなく、大きな一連の中で両者が連続したものとしてのシステムづくりが重要になってくると思います。そして、このようなシステムも含めて消費者に対しても、あるいはお客様に対しても説明していくことが大きなテーマになるのではないかと思います。
- またその際には、その製造工程における発想の転換が必要となるでしょう。例えば、製造工程において品質を確保するために、品質をつくり込むという考え方が既にあります。この考え方に倣い、お茶をつくる・茶殻製品をつくる一連のシステムの中に環境配慮、簡単に言えばエコをつくり込む、という発想です。茶殻という副産物を使用するという考え方ではなく、新機能製品をつくる、という考え方です。
- 具体的には、お茶と茶殻製品をつくる一連の工程と捉え、茶殻のハンドリングや品質を考慮してお茶を製造する、つまり、茶殻を使用するのではなく、いかに茶殻をつくり出していくかという考え方。これが新しい価値の創造なのだと思います。
- さらに、茶殻製品の認知度を上げていくことも非常に重要です。伊藤園ブランドの向上とも連動させてアピールする、あるいは購入するための方法・場所など消費者との接点がないことがもったいないと思いました。



戸部依子氏
（社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 NACS 消費生活研究所
主任研究員
《専門分野》消費者課題

伊藤園の対応

さらなる協力企業との連携強化

伊藤園としては、協力企業の方々とともにがんばって良いものをつくりあげる。そのコンセプトは省資源やCO₂の削減、茶殻の効用を利用したものなど、つくり込む余地はまだまだあると思います（佐藤）。

「ニーズ」と「シーズ」に基づいたモノづくり

茶殻製品は、先にシーズがあって製品化することができた事例ですが、今後はニーズから生まれる製品もあると思います。シーズとニーズをどのようにモノづくりにつないでいくかという点も非常に大事だと思います（笹谷）。



戸部 依子氏からのご意見

ISO26000の活用による成長

- ビジネスツールとしてのISO26000の対応というのは妥当であり、消費者から見ても期待できる部分ではないかと思えます。伊藤園のこれまでの戦略というのは、茶殻のことにつきましても1本筋が通っているという印象があって、非常に具体的で、パフォーマンスとして成果が現れていると思っています。
- 今後、CSRの推進の体系化ということで、お客様第一主義の実践のためにISO26000をどう使っていくかという議論が必要であろうと思えます。
この仕組みを活用して、世界のティーカンパニーとなるためにどのような取り組みをして、その結果どのくらい近づけたのか、どこを変えていかねばならないのか、会社の何が変わったのか、消費者からの反応がどう変化したのかを分析することが重要だと思います。社会のニーズは変化します。これらをふまえてCSRの取り組みを改善し続けていかれることを期待しています。

消費者課題

- 伊藤園のトレーサビリティシステムは非常にしっかりしていると思えます。
フードチェーンの鎖の中で、直接茶生産地やボトラーとつながりを持った上で消費者まで製品を届ける、というのが伊藤園の特徴だと思います。その特徴を情報の速さや質の向上などに活用していただきたいと思えます。このシステムを使って消費者にどんな情報提供ができるのかについては、さらに検討が必要でしょう。
- お客様からの問合せでは、例えばお茶製品に対して「味や匂いがいつもと違う」といった内容も多いと思えます。伊藤園にはティーテイスター制度というお茶のプロを育てる社内資格があるので、そうした仕組みをうまく活用して、消費者に納得いただける、また有益な情報提供をしていただけるとよいと思えます。

地域との関わり

- 伊藤園は地域の方との触れ合いをすごく大事にしている、というメッセージがよく伝わる活動を行っていることは良いことだと思います。
- このメッセージがより強く地域に伝わることが大切だと思います。このため今後の展開としては、同じ相手・場所で何回も行うのか、場所を変え活動を広げるのか、伊藤園が積極的に新たな企画を提案するのか等、どんなつながりを大事にするのかによって取り組みのスタイルが変わってくると思います。何を大事にするのか取り組みの目標を決めて、その目標のために何が有効かを考えるべき段階に入ってきたのではないのでしょうか。



戸部 依子氏
社団法人NACS消費生活研究所 主任研究員

伊藤園の対応

● 食の安全・安心

伊藤園は、原料（生産）から消費までの食の安全を担保しています。そして、製造された製品の原料はいつでもどこで製造されたものか、どのような経路でお客様ののもとに届いたかを厳しく管理しています。トレーサビリティシステムは、このように製品について、経路を追跡できるシステムになっています。このシステムを消費者の視点でどのように活用するかについては、よく検討したいと思えます。（橋本）

● 愛知県豊川市で開催された食のイベントへの参加（2011年9月）

豊川市は名物の「いなり寿司」で町興しを行っており、今回の食のイベント開催誘致もその一環と聞いています。今回伊藤園が参加したことで、当社は地元の行政・金融機関・観光協会とも新たな交流を図ることができました。今後も地域に密着したお付き合いを深め、豊川支店の認知度も高めたいと考えています。（堀・豊川支店長）

● 「道の駅弁ふるさとの味」キャンペーンへの参画（2011年8月）

各地域の食材を使用した道の駅（12カ所）のお弁当と「お〜いお茶」とのコラボレーション販売を行い、茶殻リサイクル製品のプレゼントも行いました。地産地消の取り組みとしてご評価いただき、今後も地域への貢献やエリアの拡大などの広がりが期待される活動になりました。（島田・広域法人営業本部グループリーダー）

※未知倶楽部様との共催