



野口 和彦氏からのご意見

消費者課題

- 品質などで顧客満足を得るために消費者の声に耳を傾けるということを、伊藤園も重要視され努力されていると思います。重要なポイントは、飲料メーカーというプロとして消費者の声をいかに先取りできるか、そして消費者が今考えていらっしゃる以上の安全・安心を担保して、いかに良い製品を提供できるかを考え続けることではないでしょうか。このように今後、顧客の視点に立って、CSR活動でお客様のニーズをいかに先取りしていくかが重要だと思います。
- 一番高度な安全は、製品パッケージのメーカーのところに伊藤園と書いてあるだけでみんなが安心して飲める安全品質管理体制です。将来的には、伊藤園と書いてある製品は何も心配しないで飲みくださいと言える安全体制の構築を目指してほしいと思います。

CSR推進時の課題

- CSRの改善をしていくには、PDCAのP（計画）がしっかりしていないといけません。これまでの活動を総括し、次年度以降はさらに改善していこうという姿勢で臨めば、製品の安全も地域貢献も、CSRという観点のPDCAで回っていきます。その姿勢自体をお客様に見せて信用していただくことも含めて、それがCSRのポイントだと思います。
- ISOのとおりやるのではなくて、経営とCSRの関係をどう組み立てるかということが、その企業の特徴を出すのに重要な問題だと思っています。
- リスクマネジメントの関係から言うと、リスクとは「目的に対する不確かさの影響」と定義されています。伊藤園の個々の活動は素晴らしいですし、「お客様第一主義」ですが、消費者から地域社会までこれだけ多くのステークホルダー（利害関係者）が入ってくると、関係者の間で利害が反することがあるので、CSRの目的とは何かをよく考えないといけない場合も出てくるのではないのでしょうか。



野口 和彦氏
三菱総合研究所 研究理事

伊藤園の対応

● 食の安全・安心

製品の品質管理の徹底は、「お客様第一主義」の最も重要な実践と考えます。当社は創業以来、製品に関して誠実にものづくりをしてきたという自負が全社員にあると思います。今回のご意見を踏まえながら、CSRの基本を推進していきたいと思えます。
(本庄)

● これからのCSR

企業としての持続的な成長と、社外のお客様と社員を含めたステークホルダーの方々との共有価値の創造を、これから重視していきたいと思えます。今まで取り組んできたCSR活動とこれから強化すべき取り組みを、ステークホルダーの方々からのご意見を参考にさせていただき、「お客様第一主義」の実践のため、優先順位をつけてしっかりと実施していきます。
(本庄)