



# 2023年度 消費者志向自主宣言 フォローアップ活動報告書

株式会社日清製粉グループ本社

2024年10月

# 目次

1. 日清製粉グループについて
2. 経営トップのコミットメント
3. 各事業会社の取り組み
  - (株) 日清製粉グループ本社
  - 日清製粉 (株)
  - (株) 日清製粉ウェルナ
  - (株) 日清製粉デリカフロンティア
  - 日清ファルマ (株)
  - オリエンタル酵母工業 (株)
  - (株) NBCメッシュテック

# 日清製粉グループについて

## “信を万事の本と為す”を信念に創業

日清製粉グループの創業者である正田貞一郎は、

「事業はつねに社会と結ぶことを念頭に。

自分1人が儲けることを考えると事業はけっして長続きしない。

すなわち信は万事の本である（信為万事本）」

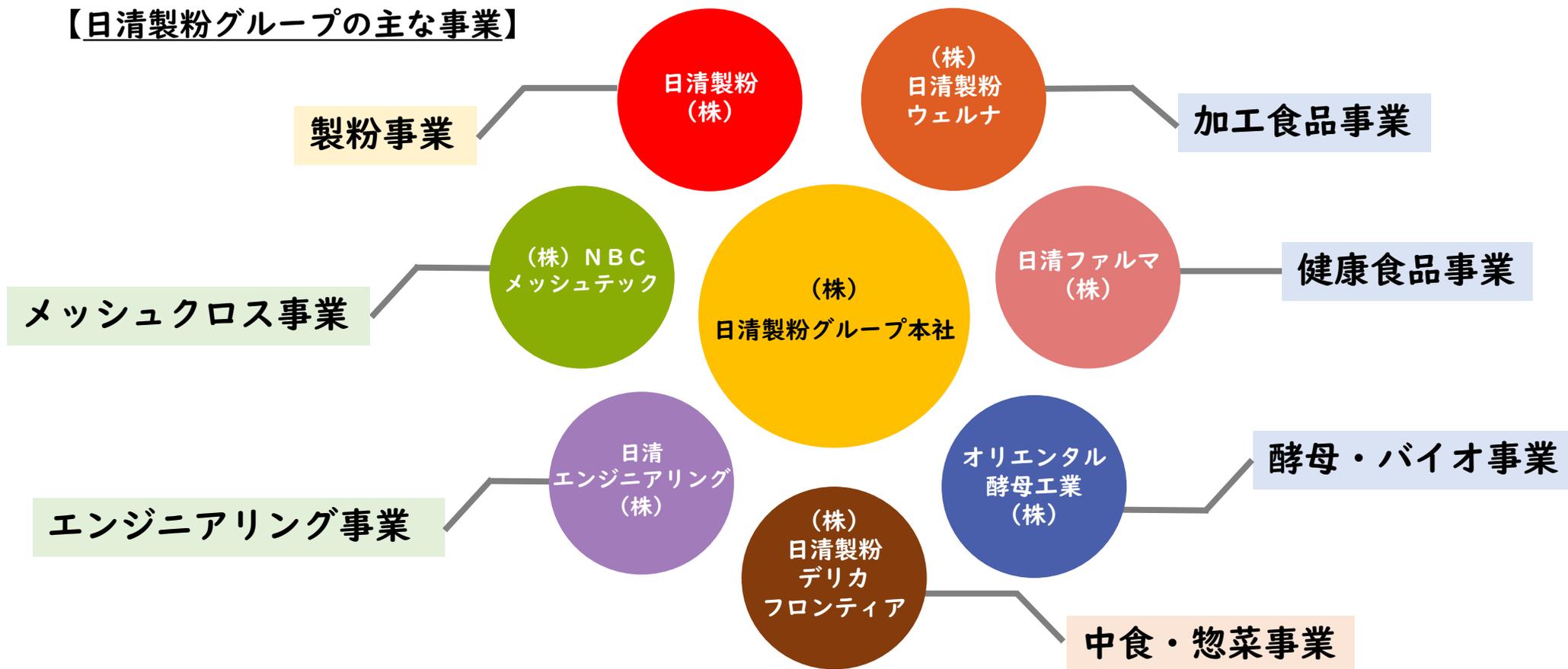
という言葉を残しています。

昨今、企業に強く求められている社会的責任や持続可能な成長に向けた思いを創業当初から掲げ、脈々と受け継いできた日清製粉グループ。

今後、グローバルな企業グループとして更なる成長を図るうえでも、すべての始まりであるこの精神が変わることはありません。

# 日清製粉グループについて

## 【日清製粉グループの主な事業】



日清製粉グループは製粉、加工食品、酵母・バイオ、健康食品、中食・惣菜、エンジニアリング、メッシュクロス等の多彩な事業を展開しています。

# 経営トップのコミットメント

**日清製粉グループは、健康で豊かな生活づくりへの貢献と共に、  
持続可能な社会の実現を目指します。**

日清製粉グループは、小麦粉をはじめとする主要食糧の安定供給と、お客様に高品質な製品・サービスを安定的に提供する社会的使命を果たしてまいります。

また、社会にとって真に必要な企業グループであり続けるため、食品安全、内部統制システムへの取り組み、コンプライアンスの徹底、環境保全・社会貢献・人権尊重等、企業の社会的責任を果たし、「安全・安心」・「健康」をお届けする企業グループとして、株主、顧客、取引先、社員、社会等のすべてのステークホルダーから積極的に支持されるべく努力を重ねてまいります。

# (株)日清製粉グループ本社 (品質保証部)

## 品質保証研修で国内外のガバナンスを強化する

消費者視点の品質保証と品質保証体制の継続的強化のため、品質保証研修を毎年実施しています。テーマとして「消費者視点の徹底」を掲げ、消費者に届くまでの品質保証の重要性を伝えています。また、お客様相談室に寄せられたご指摘、意見、お褒めの言葉などを実際の音声で紹介し、消費者視点をより実感できるようにしています。

2023年度は、国内外のグループ全社の研究開発・生産・営業業務に携わる従業員約5000名に品質保証研修を実施しました。

### ・「ラポール」による良いコミュニケーションとは

#### <ラポール形成の3原則>

- 1 相手を肯定し尊重する姿勢を持つ  
ラポール形成の際には、相手の持っている価値観や感情を肯定し尊重する姿勢を持つことが大切です。
- 2 類似性・同調性を高める  
相手とスタンスや行動を一致させて類似性・同調性を高めることも、ラポール形成の原則です。
- 3 ペーシング  
会話の中で話し方や呼吸、視線などを相手に合わせる「ペーシング」も、ラポール形成の原則の一つです。



また、本社に(株)ドウファインの藤田理恵講師を招き、『消費者との良好な関係づくり～“ラ・ポール”』の題で講演いただき、消費者とのコミュニケーションの円滑な取り方について学びました。

## 「フラワー手づくり教室」で地域活性化を共創する

パン・ケーキ作りなどを通して、消費者に小麦・小麦粉に関する理解を深めていただくための情報発信や、手作りの楽しさを伝える料理教室を、1973年より開催しています。

当社主催の大人向け教室に加え、自治体等からの要請に応じた出張講習会や、夏休みには親子教室も開催しています。また、コロナ禍に開始したオンラインクラスは、遠方在住で対面クラスに参加できない方にも好評であることから、継続して開催しています。

料理教室の対象者は、親子、シニア層、地域団体など、多岐にわたります。2023年度は1000人以上の方々にご参加いただきました。

フラワー手づくり教室の活動は、地域の人々やシニア層 がつながる機会を共創し、孤立・孤独の防止や住民の交流による地域活性化の役割も果たしています。



2023年度「親子で手づくり サマースクール」  
～夏休みに動物パンやピザをつくろう!～

# 日清製粉(株)・(株)日清製粉グループ本社 (技術部)

未来・次世代のために取り組む

## 「オフサイトコーポレートPPA\*」導入により環境対策を強化

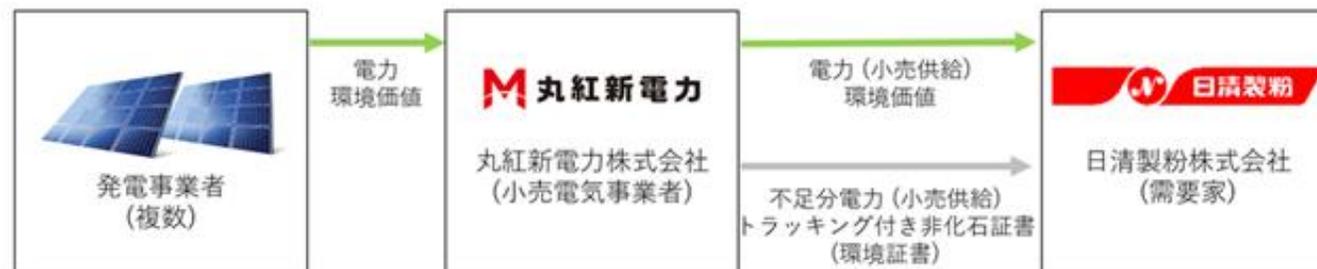
日清製粉グループは、環境課題への取り組みとして、2030年度に自社拠点におけるCO<sub>2</sub>排出量50%削減(2013年度比)の目標を設定し、再生可能エネルギーの積極的な活用を進めています。

目標達成に向け、2023年11月より日清製粉は太陽光発電による電力の導入とともに、非化石証書を活用することで国内製粉工場最大規模の鶴見工場の使用電力全てを実質再生可能エネルギーに変更しました。

その効果として、2023年度(2023年11月~2024年3月)はCO<sub>2</sub>約10,000トンを削減しました。さらに2024年度はCO<sub>2</sub>約27,000トンを削減見込みで、日清製粉は目標を前倒して達成する見込みです。引き続き、脱炭素社会の実現において積極的に取り組んでいきます。



\*事業所ではないオフサイトにある再生可能エネルギーによる発電施設(事業者)との電力購入契約(PPA:Power Purchase Agreement)のこと



# 日清製粉(株)

みんなの声を聴き、かついかす

未来・次世代のために取り組む

## 消費者・実需者と協働し、国産小麦の価値を共創する

日清製粉は、消費者からの要望の多い国産小麦100%使用の製品を充実させています。2023年度は北海道産小麦を100%使用した強カタイプの全粒粉「きたのまるこ」を発売しました。

これらの製品は、当社保有の特許技術や特殊製造技術により、国産小麦特有の二次加工\*特性の課題を解決し、またお客様にソリューションや二次加工技術を提供することにより、用途が限られている国産小麦の利用拡大を図っています。

さらに地域限定の小麦を活用した製品を開発することで地産地消を推進し、地域農業の活性化に協力しています。

\*小麦粉をパンや麺などの最終製品に加工すること

### 国産小麦100%使用製品一例



#### 「きたのまるこ」

強カタイプの全粒粉。  
消費者の選択肢を増やすことで、国産小麦の利用拡大を図っています。



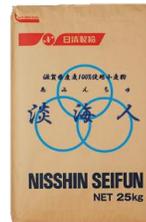
#### 「和華」

当社の特殊製造技術により蛋白質含有量を高め、中華麺適性を向上させています。



#### 「スノーflake」

国産小麦特有の二次加工特性を特殊製造技術により改良し、製菓適性を向上させています。



#### あみんちゅ 「淡海人」

滋賀県産小麦100%使用。  
ソリューションを提供することで、滋賀県産小麦の利用拡大を図り、地域振興に協力しています。



#### 「ラー麦」

福岡県産小麦「ラー麦®」を100%使用した中華麺用粉。  
原料小麦の品種開発から開発協議会に参加し、福岡県産小麦による福岡のラーメンを実現しました。

# 日清製粉(株)

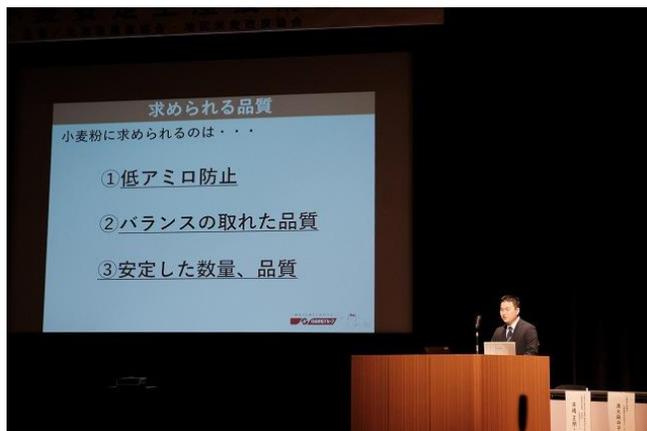
みんなの声を聴き、かついかす

未来・次世代のために取り組む

## 生産者と協働し、国産小麦の価値を共創する

日清製粉は、各地の小麦生産者・団体や農業試験場と積極的にコミュニケーションを図り、消費者・実需者が求める国産小麦の実現を目指しています。

また小麦の生育・収穫時期に生産地を訪問し、その年の作柄や品質を調査。年間を通じて、安定した品質の小麦粉を安定して供給できるよう努めています。



生産者とのコミュニケーション。生産者の苦勞や、実需者が求める小麦の品質や供給について意見交換し、国産小麦の価値向上を図っています。



生産地を訪問し、小麦の生育状況を生産者団体と共に調査。作柄や品質を把握し、安定した品質の小麦粉を年間を通じて安定供給できるよう、努めています。（写真提供：北海道農産協会）

小麦粉販売トップシェアの日清製粉は、食のインフラカンパニーとして年間を通じて小麦粉製品の安定供給に努めるとともに、国産小麦の活用により、地域農業の活性化や食料自給率向上、食料安全保障の課題に取り組んでいます。

# (株)日清製粉ウェルナ

みんなの声を聴き、かついかす

未来・次世代のために取り組む

## 製品サイズ見直しで、三方良しを実現する

現行サイズの場合



縦250mm  
×  
横140mm  
×  
厚み25mm

変更後サイズの場合



縦235mm  
(-15mm)  
×  
横146mm  
(+6mm)  
×  
厚み26mm  
(+1mm)

内容量はそのまま、製品サイズを見直し

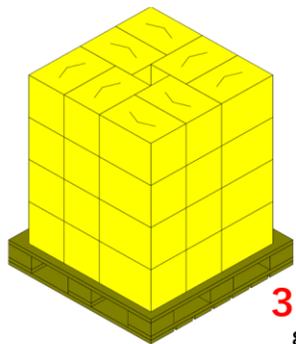
日清製粉ウェルナは、2023年8月から順次、内容量を変えずに家庭用冷凍パスタの製品と段ボールサイズを見直しました。

これにより、バラ積み輸送が主流の冷凍食品物流\*1において、パレット積み輸送化が進み、さらに1パレット当たりの積載効率を1.5倍にアップさせることで、ドライバーの負担を軽減し、物流による環境負荷、コストも削減しました。

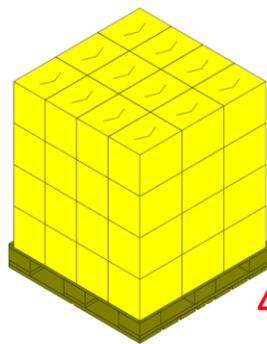
\*1パレットに載せずに段ボール単位で荷役する、冷凍食品業界に残っている商習慣

冷凍パスタ売上No1\*2の日清製粉ウェルナは、現代の食生活に不可欠となった冷凍食品の物流を改善し、消費者・ドライバー・メーカーにとっての三方良しに取り組み、食のインフラカンパニーを目指します。

\*2インテージSRI+冷凍調理(スパゲティ&ソース)市場  
2023年2月~2024年1月累計販売金額



3 2 ケース  
8 ケース × 4 段



積載数  
1.5倍に  
4 2 ケース  
1 2 ケース × 4 段

段ボールサイズを縮小することで積載数が1.5倍に

# (株)日清製粉ウェルナ (お客様相談室)

みんなの声を聴き、かついかす

## お客様の声を聴き、商品の改善にいかす

マ・マー「マカロニグラタンセット(マカロニとソースミックスのセット商品)」のソースミックス(粉末)の小袋が従来品は箱に対し天地逆に封入されていました。お客様より、逆向きという見た目の違和感に加え、小袋が逆さまに箱詰め包装されていることで、「上側にある切り口付近に粉が溜まり、開けにくい」、「粉を下に落とすのが面倒」とのご意見・改善要望の声をいただいていたいました。

お客様相談室が関係部署と毎月開催している品質改善会議にて、このお客様の声を共有しました。

生産部署、開発部署は連携してソースミックスの小袋の包材を変更し、箱詰め工程を改修することで、小袋と箱が同じ向きに箱詰め包装されるように改善しました。

日清製粉ウェルナお客様相談室は、お客様の声を聴き、いかすことで、お客様と共に商品を共創していきます。



「マ・マーマカロニグラタンセット」の改善事例。  
お客様の声を受け、ソースミックスの挿入方向を箱と同じ向きに修正し、使いやすさを改善しました。

# (株)日清製粉デリカフロンティア

みんなの声を聴き、かついかす

未来・次世代のために取り組む

## 中食・惣菜で便利と健康を両立し、食品ロス削減を実現する

日清製粉デリカフロンティアは、時短、簡便調理の観点から年々需要が伸びている惣菜類を製造しています。惣菜は便利な一方で、「栄養の偏り」や「野菜不足」を懸念するお客様の声も聞かれます。そこで日清製粉デリカフロンティアでは、「野菜を美味しく、たくさん摂れる惣菜」を目指しています。



野菜は調理後の時間経過や保存により品質や色が劣化しやすいため、出来立てに近い味と彩りを楽しめるような技術を開発しています。

また惣菜類は一般的な加工食品に比べ、手作り感が魅力である一方、消費期限が短いのに加え、需給変動が激しいため、食品ロスが発生しやすい食品です。

そこで流通事業者からの要望に応え、冷凍惣菜やフローズンチルド惣菜\*のラインアップも充実させています。冷凍惣菜は賞味期限が長いため、食品ロス削減につながります。

\*冷凍された食品を流通段階で解凍し、チルド食品と同じ温度帯（10℃以下）で販売する食品

日清製粉デリカフロンティアは、これまでにないアイデアと技術で中食・惣菜の新しい価値を創出し、食のインフラを支えています。

# 日清ファルマ(株)

みんなの声を聴き、かついかす

## コミュニケーションを通じ健康を共創する

日清ファルマは、一人ひとりの健康を確かな品質で支える、「健康実感パートナー」として、事業を展開しています。

当社はアンケートやインタビュー等、お客様とコミュニケーションをとっています。昨年度は新たに交流会「リブロンサロン」を開催しました。交流会では、単に当社商品への要望をお聞きするのではなく、お客様同士の交流の場を提供し、日常生活での出来事や普段気になっている健康に関する話題を共有していただきました。

お客様アンケートや「リブロンサロン」を通じ、お客様の日常生活の困りごとや、求められる当社商品・サービスについて分析し、商品の企画、開発に活かしています。

こうしたお客様の声を、腸脳相関\*に着目したサプリメント「ビフィコロン腸脳アシスト」の開発に繋がりました。 \*脳と腸が自律神経などを介して、双方向的に関連していること

日清ファルマはコミュニケーションを大切にし、ライフステージに応じた健康づくりに寄り添った商品を共創し、お客様の健康実感パートナーになることを目指しています。



交流会「リブロンサロン」(上)とお客様とのコミュニケーションから生まれたサプリメント「ビフィコロン腸脳アシスト」(左)。「リブロンサロン」ではお客様同士、リラックスしてコミュニケーションをしていただく中で、日常生活での出来事や困りごとについて、お聞きしています。

# オリエンタル酵母工業(株)

みんなの声を聴き、かついかす

未来・次世代のために取り組む

## 発酵の力で減塩／品質安定

オリエンタル酵母工業は、食品の原料になる発酵調味料を開発・製造しています。

「極旨プラス」は、減塩による物足りなさをカバーする発酵調味料です。お客様の要望に応え、粉末タイプの「極旨パウダー」、さらにアレルギーに配慮した「Tasty極旨プラス」も開発しました。

発酵の力で日本の健康課題の1つである、減塩にチャレンジしています。

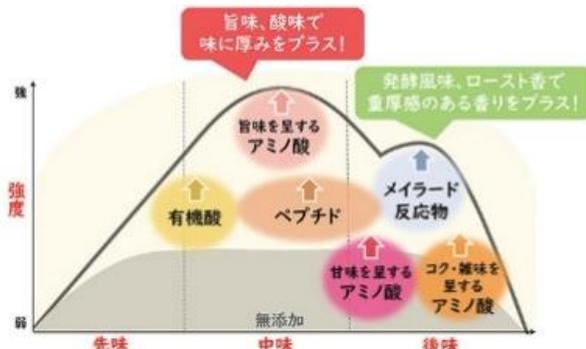
生乳の生産と需要は気候の影響で不安定になりやすく、保存性の高いバターや脱脂粉乳などの乳加工品で調整されています。したがって生乳の生産が減少する年は乳加工品の生産量も減少し、乳製品を原料とする製品の生産や品質に影響を及ぼすことがあります。

「クレム・レブール」は、乳風味の発酵調味料です。乳由来原材料の需給が不安定な状況でも、商品の美味しさを維持し、安定した品質の製造ができるようになりました。

発酵の力でお客様の商品の生産や品質の安定に役立てるよう、取り組んでいます。



「極旨プラス」による味のイメージ



### 極旨パウダー

- 表示例 発酵調味料
- 保存方法 0～30℃
- 賞味期限 製造日起算 開封前365日
- 内容量 10kg ダンボール
- 特定原材料 小麦
- 保存上の注意 直射日光と高温多湿を避けて保存してください。



### Tasty 極旨プラス

- 表示例 発酵調味料
- 保存方法 0～10℃
- 賞味期限 製造日起算 開封前240日
- 内容量 6kg(2kg×3) ダンボール  
12kg(4kg×3) ダンボール
- 特定原材料 なし
- 使用上の注意 沈殿を生じることがありますので、ご使用時には、よく混ぜてお使いください。



### クレム・レブール

- 表示例 発酵調味料または発酵風味液
- 保存方法 0～10℃
- 賞味期限 製造日起算 開封前240日
- 内容量 12kg(4kg×3) ダンボール  
6kg(2kg×3) ダンボール
- 特定原材料 乳成分
- 使用上の注意 沈殿を生じることがありますので、ご使用時には、よく混ぜてお使いください。



# オリエンタル酵母工業(株)

みんなの声を聴き、かついかす

未来・次世代のために取り組む

## 製パン業界に働き方改革をもたらす

オリエンタル酵母工業は、製パン・製菓材料などの研究開発、製造をしています。コンセントレートミックス「ユーロコンクプレミ」は、製パン業界における長時間労働やパン職人不足に悩むお客様からの要望に応え、開発されました。

微量成分の品質改良剤などがあらかじめ配合されていることで、製パン原材料の計量時間を短縮し、計量ミスによる食品ロスも低減することができます。さらに発酵の製造工程も短縮でき生産性（作業効率）が上がります。

またコンセントレートミックスであることから、お客様の配合の自由度が高く、商品のこだわりに妥協することなく使用することができます。

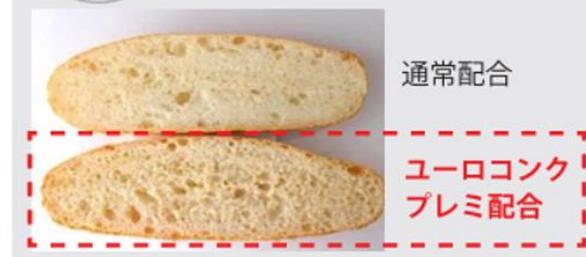
オリエンタル酵母工業は酵母と発酵のリーディングカンパニーです。お客様の声をいかし、食に関わる新たな価値を共創して、食のインフラカンパニーを目指します。

おいしさそのまま

- フランス産の小麦や発酵種粉末をはじめとするこだわりの原料を使用しているため、発酵させずに製造工程を短縮しても、十分に発酵をさせたような豊かな香りが得られます。
- 各種酵素等の効果で、発酵させずに製造工程を短縮しても、パンボリューム、良質な内相が得られます。

一般的なパン品質改良剤を使用した通常の配合では、発酵不足により内相が詰まっていますが（写真上）、ユーロコンクプレミを配合した場合は多孔質な内相と十分なパンボリュームが得られています（写真下）。

内相の比較（フランスパン、発酵時間0分）



# (株)NBCメッシュテック

みんなの声を聴き、かついかす

未来・次世代のために取り組む

## メッシュテクノロジーで街に杜を共創する

NBCメッシュテックは、製粉業から発展したメッシュテクノロジーを応用し、真夏の炎天下でも電力などのエネルギーを使わずに快適な日陰空間を創造する「フラクタル\*1日よけ」を製造しています。

\*1 一部分と全体が自己相似になっている幾何学形状。葉脈や樹木の枝分かれなど、自然界にも見られる。「フラクタル日よけ」はこれを応用し、自然の木陰に近い空間を再現する。

これまで公共施設（公園・空港など）、保育園、商業施設など多くの場所に“癒しのオアシス”を提供してきました。

さらに、お客様からの要望が多かった、運搬と簡易設置が可能な折り畳み式のフラクタル日よけ（ワンタッチ式フラクタル日よけ）\*2を開発。施工・常設が難しいイベント会場や、夏季期間のみの設置も可能になり、利用の幅が広がりました。

多くの方に環境配慮型の暑さ対策製品を知っていただき、世界にフラクタル日よけの杜が広がることを目指していきます。

\*2強度を維持したままフレーム重量を従来品から約30%削減して実現



写真提供：(株)ロスフィー

保育園への設置。夏の強い日差しから子供たちを守ります



写真提供：(株)ロスフィー



写真提供：(株)ロスフィー

動物園への設置。ヒトだけでなく、動物も強い日差しから守ります



まるで木陰のような涼しく爽やかな空間。

海洋気候やヒートアイランド現象の影響で、平均気温が年々上昇。屋外での活動やイベントが難しくなる。暑い夏でも屋外のスペースをもっと有効活用できたら。ワンタッチ式なら、手軽に木陰にいるような涼しさを演出できます。設置の早い構造が、心地よい休憩空間に。木陰が生まれ、その風が吹き、人が集まります。

「ワンタッチ式フラクタル日よけ」持ち運びでき、テント部分はワンタッチで開くことができるため、これまで設置が難しかった場所にも仮設が可能に

# (株)NBCメッシュテック

未来・次世代のために取り組む

## メッシュテクノロジーで砂漠に杜を共創する

2023年10月2日～2024年3月28日にカタール国ドーハで開催された、国際園芸博覧会\*1の日本国屋外出展に「フラクタル日よけ」が採用\*2されました。

\*1テーマ: Green Desert Better Environment / 緑の砂漠、よりよい環境  
中東・北アフリカ地域で初のAI国際園芸博覧会で、砂漠地における緑の生活を実現する為の解決策を提示することをテーマとして開催された

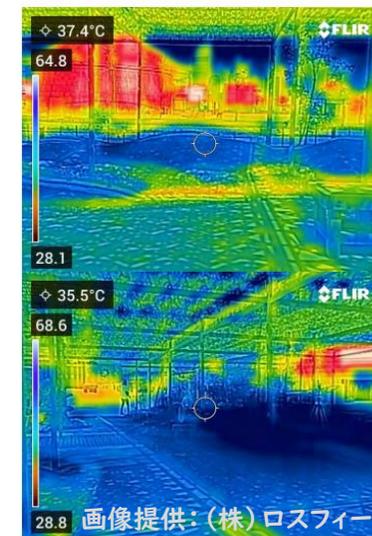
\*2企画開発・施工: (株)ロスフィー / 素材開発・製造: (株)NBCメッシュテック  
日本国屋外出展に係る公募のアイデアコンペで最優秀賞を受賞し採用に至った

フラクタル日よけを設置した庭園は、外気と最大10℃(暑さ指数5)以上涼しく、日本庭園に植栽された植木や花は、会期中(6カ月間)枯れずに「緑の砂漠」を実現しました。このフラクタル日よけを含む屋外出展が評価され、本博覧会で銅賞を受賞しました。

NBCメッシュテックは、独自のメッシュテクノロジーで「健康」「快適」「安全」をお届けするマテリアルカンパニーです。世界中の人々と協働し、地球環境にやさしく、快適な空間の共創を目指しています。



写真提供: (株)ロスフィー



画像提供: (株)ロスフィー

屋外展示の様子。フラクタル日よけ内は、外周に比べ温度が低く保たれています



写真提供: (株)ロスフィー

日本庭園の様子。  
6か月間、屋外で「緑の砂漠」を維持しました



END

(写真提供:北海道農産協会)