

2023年12月1日
北海道コカ・コーラボトリング株式会社
代表取締役社長 佐々木 康行

消費者志向自主宣言

北海道コカ・コーラボトリング株式会社

【経営理念】

私たちは、知的に活性化された豊かで創発的な社会に貢献します。

【経営指針】

私たちは、

- ① 生活者やパートナーに「さわやかさと潤い」を提供します。
- ② 生活者やパートナーとの共存共栄を図るとともに、地域社会に貢献します。
- ③ 変革にチャレンジし、活力ある創発的な会社をつくります。

1. お客様対応の基本方針

- ① お客様の声を真摯に受け止め、公正、公平で透明性の高い対応を心掛けるとともに、迅速、適切に行動します。
- ② お客さまとの大切なコミュニケーションの機会ととらえ、積極的な情報提供を行います。
- ③ 社会に対する責任を自覚し、関連する法的、倫理的な要求事項や自主的基準を遵守します。
- ④ お客さま満足の向上を目指して、常に最善を尽くします。

2. コーポレートガバナンスの確保

当社は企業倫理とコンプライアンス（法令順守）の重要性を認識して、企業の社会的責任を果たすことを経営上の最も重要な課題のひとつに位置づけています。そのために、お客さま、株主、従業員、取引先、地域の皆さまなど、さまざまなステークホルダー（利害関係者）とメリットや信頼を持続的に分かち合える関係づくりを重視しています。的確な経営の意志決定とそれに基づく業務遂行、適正な監督・監査を可能にする体制の充実に取り組み、つねに総合的なレベルアップに努めています。

3. 内部統制システム

内部統制システムの強化と、社会的信頼の獲得を目的とした「北海道コカ・コーラグループコンプライアンス管理基本規定」を、また金融商品取引法に対応するための「内部統制の基本方針書」を策定し、財務報告に関わる内部統制の適切な整備・運用及び、その評価・報告を継続して行っています。

4. 従業員の活動と意識の醸成

当社はマネジメントからグループ全社員を含めた全社的な顧客満足度向上に向けた継続的改善活動に取り組んでおります。また経営指針の一つに「地域社会への貢献」を掲げており、その取組みの一環として、社内外問わず地域・社会に貢献した従業員を表彰する制度を設け、良き企業市民の育成と企業文化の醸成を推進しています。

5. 危機管理の取組み

当社では「リスクマネジメント方針」を定めており、天災や製品事故等が発生した際は、リスクマネジメント委員会が主導して、ただちに部門横断的に対応する体制を構築しております。また、※コカ・コーラシステムがリスクマネジメントプログラムとして定めているIMCR（Incident Management & Crisis Resolution）に基づき、健康と安全を最優先に迅速な対応を行います。

この取組は全社員を対象に毎年教育を実施することで、実効性の向上に努めております。

※ コカ・コーラシステム

日本のコカ・コーラシステムは、原液の供給と製品の企画開発や広告などのマーケティング活動を行う日本コカ・コーラ株式会社と、製品の製造・販売を行うボトラー社で構成されています。

日本コカ・コーラ株式会社、システム各社との強いパートナーシップのもと事業活動における取り組みを推進し、生産の効率化、徹底した消費者志向、市場への迅速な対応、顧客サービスの強化、厳格な品質管理など、コカ・コーラシステムの全体最適を図り、コカ・コーラビジネスのさらなる成長を目指し協働しています。

<https://www.cocacola.co.jp/company-information/coca-cola-system>

6. お客様への積極的な情報発信

コカ・コーラシステムでは、コカ・コーラ社製品に関する疑問にお答えするため、様々なメディア媒体を通じて、情報を発信しております。さらに、お寄せいただいたお問い合わせを日本コカ・コーラ(株)お客様相談室サイト「よくあるご質問」に反映し、お客様がいつでもどこでも知りたい情報を得ることができる体制を整えています。

<https://secure-j.cocacola.co.jp/info/>

7. お客様の声を経営に活かす仕組み

コカ・コーラシステムではお客様からのご指摘を含めた様々なご意見についてお答えする体制として、お客様相談室を設置しております。お客様から頂いたご意見については、関係部署と連携し誠実に対応させて頂くと共に、その状況について経営層に共有されたのち、さらなるサービス向上に向けた活動へフィードバックしております。当社はお客様の声を積極的に企業経営に活かす取り組みを行っており、お客様へ安全で安心できる製品・サービスを安定して提供し続けるための継続的改善を実現しています。

<https://j.cocacola.co.jp/info/improve/index.html>

以上