



**Paint it RED!**  
未来を塗りかえろ。

**コカ・コーラボトラーズジャパン株式会社**

**消費者志向自主宣言フォローアップ活動**

**2024年3月**

# 消費者志向自主宣言フォローアップ

## 【前文】

私たちの考える消費者志向経営について コカ・コーラ ボトラーズジャパンは「すべての人にハッピーなひとときをお届けし、価値を創造します」をミッションに掲げております。コカ・コーラ ボトラーズジャパンはすべてのお客さまから選ばれるパートナーであり続けることを目指し、この度消費者志向自主宣言を行い消費者志向経営を実施してまいります。



The image shows a poster with a red background and a white rectangular frame. At the top, the Coca-Cola logo is displayed in white. Below the logo, the text "Paint it RED!" is written in a large, bold, red font. Underneath that, the Japanese phrase "未来を塗りかえろ。" is written in a smaller, white font. Below the frame, there are three sections: "Mission", "Vision", and "Values", each with a list of bullet points in both Japanese and English.

**Coca-Cola**  
BOTTLED BY BOTTLERS JAPAN INC.

**Paint it RED!**  
未来を塗りかえろ。

**Mission**  
すべての人にハッピーなひとときをお届けし、価値を創造します。 Deliver happy moments to everyone while creating value.

**Vision**  
■ すべてのお客さまから選ばれるパートナーであり続けます。 ■ We are the preferred partner for our customers.  
■ 持続可能な成長により、市場で勝ちます。 ■ We win in the market through sustainable growth.  
■ 度々学びながら成長します。 ■ We lead a learning culture with commitment to grow.  
■ コカ・コーラに誇りを持ち、誰もが働きたいと思える職場をつくります。 ■ We are the best place to work with pride for Coca-Cola.

**Values**  
■ 学習向上心を忘れません。 ■ Learning  
■ 変化を恐らず積極的に行動します。 ■ Agility  
■ 結果を最終段階までやりきります。 ■ Result-orientation  
■ 誠実と信頼に基づいた真摯な姿で行動します。 ■ Integrity

**Paint it RED! 未来を塗りかえろ。**

**Coca-Cola** BOTTLED BY BOTTLERS JAPAN INC.

# 消費者志向自主宣言フォローアップ

## 【1.コミットメント】

私たちは、お客さまにいつも変わらぬハッピーなひとときを提供できる

安全・安心でより価値のある製品・サービス をお届けいたします。

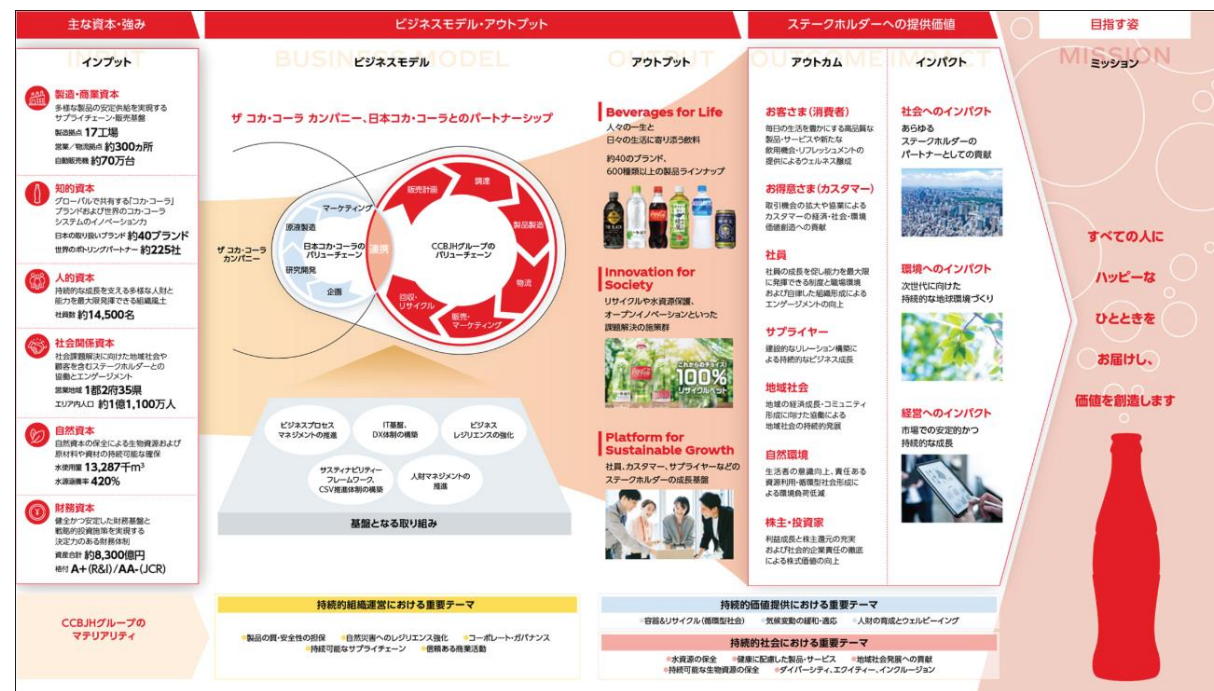
### <取り組み>

経営トップのコミットメントとして、「いつも変わらぬハッピーなひとときを提供できる安全・安心でより価値のある製品・サービス」の提供 を社内外に発信しております。

詳細は以下URLよりご確認ください。

### ・ 価値創造プロセス

<https://www.ccbji.co.jp/csv/model/>



Paint it RED! 未来を塗りかえろ。

Coca-Cola BOTTLEERS JAPAN INC.

# 消費者志向自主宣言フォローアップ

## 【2.ガバナンスの強化と他部門との連携】

私たちは、頂戴したお客さまからのお問い合わせやご要望、ご指摘はお客さまとのコミュニケーション機会として、経営層を含む社内に迅速に情報提供し、お客さまの対応を実施いたします。

### <取り組み>

お客さまからのお問い合わせやご要望は、\*VOCマンスリーレポートとして経営層を含む社内に継続的に提供しています。実際にお客さまから頂戴した声は、Hot Voiceとしてレポート内に掲載しています。

\*VOC : Voice Of Customerの略

TEAM  
VOC

“Zero complains from Customers & Consumers”

VOC monthly report 2023 December.

Dec. 2023  
Commercial RTM  
VOC Section

Coca-Cola  
BOTTLERS JAPAN INC.

期：12/1~12/31  
出典：NEXUS

Hot Voice: 企業・商品・サービスに対するお客さまの生の声のこと

自動販売機の商品を補充している方々への感謝の話です。マナーもココ・コーラのスタッフは素晴らしいです。ひと昔前は、横断歩道上に車を停めていたり、自動販売機のすぐ前に停めている光景も見ましたが、今はそういう事はありません。自動販売機横の空き容器、ゴミを回収する際、他社のスタッフは中身の液体を抜くためにカッターでゴミ袋を切りますが、ココ・コーラの人はそういう事はしません。カッターで中身の液体を捨てるから周囲を汚したり、臭いをつけたりします。ココ・コーラの人は身だしなみもちゃんと、しっかりしています。他社の人はだらしのない姿の事もあります。補充時に買いたい時もココ・コーラの人は、何も言わずに作業を止めて、買えるようにしてくれます。他社では買いたいと言っても待たせてくれと言われたりしました。作業している人に暑い中ご苦労様と伝えた時も、嬉しそうに挨拶を返してくれました。さわやかな対応、パーフェクトです

檸檬堂は、どのレモンソーダよりもキレ味が良く、気になる糖質もゼロだし、最高のレモンソーダだと思っています。一時期カミソリレモンや無糖レモンなどの9%レモンソーダを出していたと思いますが、本当に美味しかったので、なぜか商品が無くなってしまっています。来年以降、9%のカミソリレモンのようなハイアルコールの商品を出して頂けないでしょうか。他のメーカーのハイアルコール商品はアルコール臭くて飲めたものじゃなく、それだけに檸檬堂のカミソリレモンはアルコール臭さを一切感じずキレの良い最高のレモンソーダとして箱買いしていました。できれば、来年以降、あのカミソリレモンのようなハイアルコール商品を復活して頂きたいと思っています

11

# 消費者志向自主宣言フォローアップ

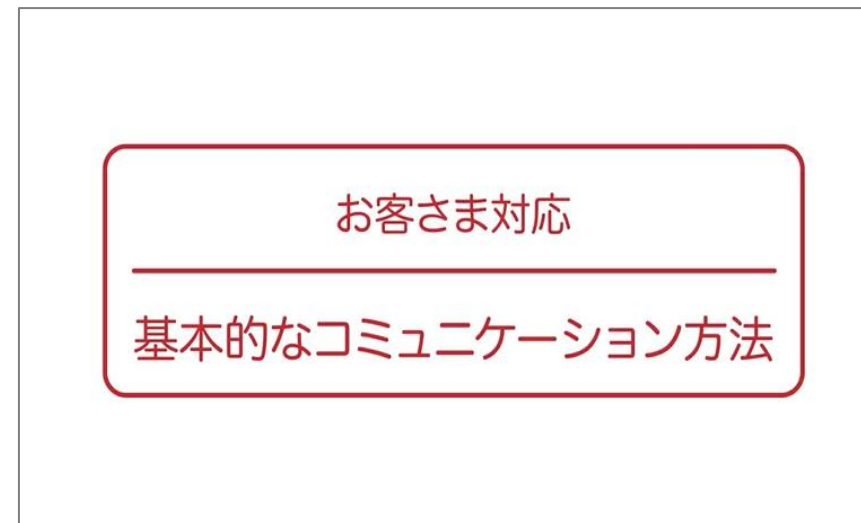
## 【3.従業員の活動と意識の醸成】

私たちは、お客さまからのお問い合わせやご要望、ご指摘に対し迅速かつ適切に対応を実施できる環境を構築いたします。

### <取り組み>

お客さまからのお問い合わせやご要望、ご指摘に対しては従業員が適切に対応できるように社内教育を充実しています。

- ご指摘対応動画
- 60秒の品質講座



Quality  
Safety  
Environment  
**Zero**  
Harm

60秒の品質講座  
学ぶ〜知見を広げよう

— Let's get the Quality info. with your job! —  
2024 Vol.1  
シーズン真っ只中！  
RTDコーヒー製品の知識をもっと知ろう

# 消費者志向自主宣言フォローアップ

## 【4.お客さまへの積極的な情報発信】

私たちは、地域社会への取り組みやお客さまの安全・安心につながる品質についての情報をホームページや CSV レポートを通じ積極的に公開いたします。

### <取り組み>

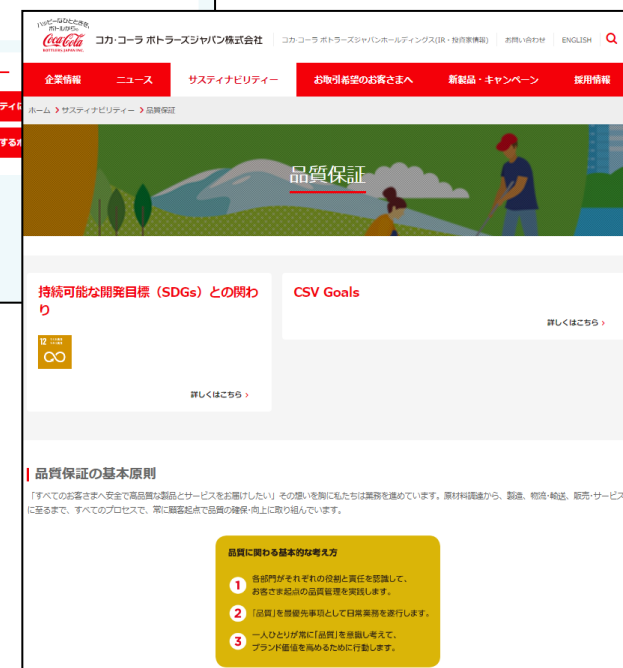
地域社会への取り組みや製品品質に対する取り組みの情報は、ホームページにて公開しております。詳細は以下URLよりご確認ください。

#### ・ 地域社会

<https://www.ccbji.co.jp/csv/community/>

#### ・ 製品品質

<https://www.ccbji.co.jp/csv/assurance/>



# 消費者志向自主宣言フォローアップ

## 【5.お客さまの声を経営に活かす仕組み - ①】

私たちは、お客さまの声に耳を傾け、感謝するとともに、製品・サービス向上に反映し、価値の創造につなげます。

### <取り組み>

- 自動販売機トラブルの際のご返金のデジタル化
- CSV Goals（多様性の尊重・地域社会・資源・調達/人権）への取組・可視化
- サステナビリティ経営の強化
- 「森に学ぼうプロジェクト」水源涵養や自然保護の環境教育プログラム
- 熊本工場の水源域「阿蘇草原」維持活動
- ビジネスを通じた地域社会貢献
  - （自然災害への地域支援、フードバンクを通じた製品寄贈、観光振興協定の締結、地域支援自販機の設置、全肢連との連携）
- 産学官民連携による地域協働プロジェクト
  - （SDGsワークショップ「ミエミライ」、仙台若者SDGsアワード（宮城県）、チャレンジインターンシップ事業（福島県）、MIYAZAKI SDGs ACTION（宮崎県）、市村自然塾 九州）

お客さまへのご返金方法を改善し便利にしました

プリペイドカード  
→デジタルクーポン

従来の返金方法のプリペイドカードは使いにくい、到着に時間がかかるとの声が多く寄せられたため、利用可能店舗数(台数)が多く、お届け時間の短縮できるデジタルクーポンへ改善

【返金方法に関するお客さまアンケート】

返金方法	割合
従来の方法でも良い	66%
デジタルが良い	34%

【改善内容】

- 利用可能店舗数：増加
- お届け期間：短縮

デジタルクーポン化

プリペイドカード  
利用可能店舗数：全国6万店舗  
お届け期間：5～10日

えらべるPay  
\*利用可能店舗数：全国～500万店舗  
お届け期間：2日

Coke ON<sup>®</sup>ドリンクチケット  
利用可能自販機台数：全国40万台  
お届け期間：2日

\*利用可能店舗数は選定するデジタルギフトによって異なります

# 消費者志向自主宣言フォローアップ

## 【5.お客さまの声を経営に活かす仕組み - ②】

### <取り組み>

- 工場見学によるコミュニケーション
- 地域へのSDGsセミナー開催  
(豊洲市場での講演、中学生に向けたオンラインセミナー、中学生へのPETボトルリサイクル講座、高校生へのSDGsセミナー)
- 正しい飲料の知識をお伝えする(水分補給セミナーの開催、飲育(いんいく)セミナーの開催)
- みなさまの健康をサポートする製品・サービス  
(Coke ONウォーク、モクテル、合成着色料不使用飲料、さまざまなパッケージサイズとPETボトルの形状、自治体とのパートナーシップ)
- 「World Without Waste (廃棄物ゼロ社会)」を目指して
- 「容器の2030年ビジョン」: ボトルtoボトルの取り組み、ラベルレスボトルの取り組み、環境配慮設計への取り組み
- 水資源保全戦略のグローバルビジョン

詳細は以下URLよりご確認ください。

<https://www.ccbji.co.jp/csv/csvgoal/>

<https://www.ccbji.co.jp/csv/management/>

<https://www.ccbji.co.jp/csv/community/>

<https://www.ccbji.co.jp/csv/environment/>