

# 消費者志向宣言

2021年1月21日

事業者名 山陽物産株式会社

代表者名 武内 英治

## (1) 経営理念

夢への挑戦

- ・アメニティグッズを通して、喜びと快適を提供する
- ・お客様にとってオンリーワン企業となる
- ・ひとりひとりの笑顔のために、高い志を持ってベストを尽くす

## (2) 行動指針

- ・お客様のニーズに合った商品を開発し、提供し続ける

## (3) 取組方針

### ① 経営トップのコミットメント

- ・ホテル消耗品を通してお客さまを笑顔にする
- ・時代の変化に合わせた商品を提供する

関連：トップからのメッセージについては、こちら[山陽物産株式会社 \(sanyo-bussan.jp\)](http://sanyo-bussan.jp)を参照

- ・OEM製造にも取り組んでおり、県内企業をはじめとする各種メーカーや商事会社、自治体などを含め、さまざまな業種と提携しています

### ② コーポレートガバナンスの確保

自社でクレームが発生した際は、「クレーム報告書」を都度作成しています。

どの時点で発生したクレームかを徹底的に追及し、今後同じようなクレームを発生させないように「クレーム対策委員会」を発足し、お客様と安心して気持ちの良いお取引をしていく為どのような対策をしていくかを話し合います。

また、月に1度の社内全体会議を通して、クレーム委員会から社員全員にクレーム事例報告と共有・意見交換の場を設けています。

### ③ 従業員の積極活動

- ・職種ごとの定期会議を開催し、業務改善や業務中の気づきについて話し合い
- ・5S委員会を発足し、社内美化の徹底
- ・社内に意見箱を設置し、社員の意見を集めています。

社員に感謝を伝える「いいねカード」を募り、月に1度社内全体会議で発表されます。

年間を通してカードを多く集めた社員・投稿した社員には報奨金が付与されます。

意見箱に寄せられる内容を精査する「意見箱委員会」も設置し、社内ルールの改善や業務の効率化を図ります。

④ 消費者への情報提供の充実

日々移り変わる商品の最新情報をお客様にお伝えするために、

紙製カタログ・デジタルカタログで商品情報の提供をしています。

季節・イベント商品に関してはチラシを作製し、配布しています。

また、お客様の意見を集めるフォームを設置し、双方向の情報交換に努めています

関連：デジタルカタログについては、こちら[山陽物産株式会社 \(sanyo-bussan.jp\)](http://sanyo-bussan.jp)を参照

⑤ 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

・環境問題

詰替えパウチ・新発想の紙容器シリーズ・植物由来のプラスチックを使用したバイオマスマーク認定商品など独自の企画力・開発力を生かし、SDGsの3つの趣旨に賛同した商品の開発に積極的に取り組んでいます。

関連：環境商品については、こちら[山陽物産株式会社 \(sanyo-bussan.jp\)](http://sanyo-bussan.jp)を参照

- ・工場は異物混入を防ぐための取組の一環として、上履きの履き替え・エアシャワーの設置をしています。