



# 厳格な品質管理システム

飲料メーカーにとって、品質管理は最重要課題です。  
コカ・コーラシステムでは、世界共通のマネジメントシステムで  
原材料の調達から生産、輸送、販売までを徹底管理しています。

グローバル基準での  
マネジメント  
システム

マネジメントシステム  
「KORE」

ボトラー社を含むコカ・コーラシステムでは、世界共通で「KORE(コア)」と呼ばれる独自のマネジメントシステムでオペレーション管理を行っています。



# KORE

## Coca-Cola (KO\*) Operating Requirements

コカ・コーラ オペレーティング リクワイアメント

※「KO」は、ニューヨーク証券取引所に上場しているコカ・コーラカンパニーの略称です。  
※「KORE」にはISO9001(品質マネジメントシステム)、FSSC22000(食品安全マネジメントシステム)、ISO14001(環境マネジメントシステム)、OHSAS18001(労働安全衛生マネジメントシステム)の基準が含まれています。

国際規格の取得と  
鮮度管理の仕組み

## ISO9001 認証取得

2007年、コカ・コーラシステム全体(製造・販売・管理部門)で品質マネジメントシステムの国際規格「ISO9001」を取得。システム全体で品質向上に取り組んでいます。

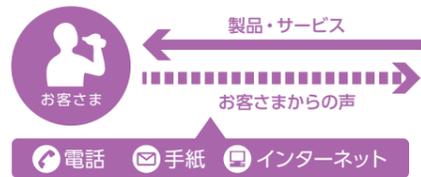


## FSSC22000 認証取得

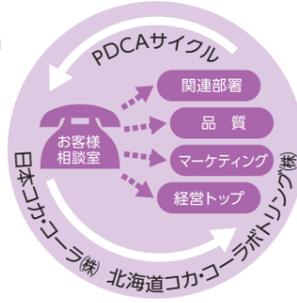
札幌工場ではコカ・コーラシステムが世界共通で導入している独自のマネジメントシステム「KORE」のつとめて製品の安全性を追求し、品質の向上を図っています。2010年には食品安全マネジメントシステムの国際規格である「FSSC22000」も取得。複数の検査士による味覚検査をはじめ、製造設備の徹底したメンテナンスの実施、使用する水質の安全性の保証に努めています。

## 賞味期限切れ防止

お客さまのお手元に届くまでの鮮度管理目標や製品取扱管理基準を設け、賞味期限切れや容器不良の防止に取り組んでいます。特に、自動販売機における賞味期限切れの防止については、商品を充填する営業担当者が適正本数の充填と補充時のチェック活動を行っています。  
また、工場倉庫出荷から自動販売機へ充填されるまでの管理や在庫の適正化、HOT販売における温度管理などのガイドラインを設定し、安全かつ高品質な製品とサービスの提供に努めています。



製品に関するお問い合わせは  
日本コカ・コーラ(株) お客様相談室  
**0120-308509** 土日祝日を除く  
9:30~17:00  
URL <http://www.cocacola.co.jp>



**お客さま対応の体制について**  
当社は、お客さまから寄せられるご指摘・ご提案・お問い合わせなどの声を大切にしています。お客さま対応の体制について、顧客満足に関する国際規格「ISO10002」に適合していることを確認し、2007年8月に適合を宣言しました。

## お客さま対応の基本理念

私たちは、生活者やお客さまに「さわやかさと潤い」をお届けしたいと考えています。お客さまとのコミュニケーションを大切に、お客さまへ安全で安心できる製品、サービスを提供するとともに、お客さまの声を積極的に企業活動に活かし、地域のみならず「信頼され、認められる企業」を目指してまいります。

## お客さま対応の基本方針

- (1) お客さま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。

## ●見学できる日時 月～金曜 (10:00～11:30、13:30～16:30)

※祝日も見学可能です(一部休みあり)。  
※7～9月は土曜も見学可能です。  
※製造ラインが稼働していない場合は、映像でのご案内となります。

- 所要時間 約60分  
※ご要望に応じて調整できます。
- ご案内人数 2～140名



## 工場見学ののご案内

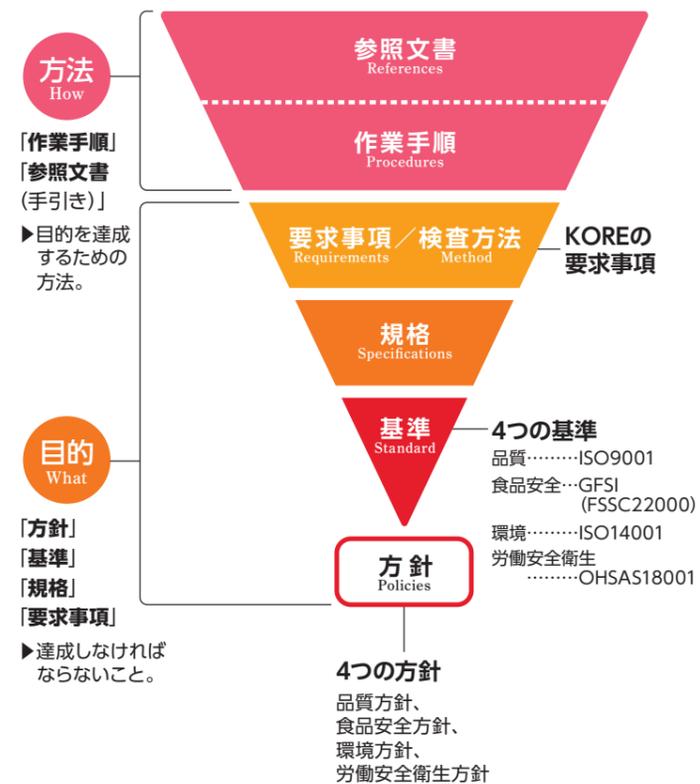
札幌市清田区にある札幌工場では随時、工場見学を受け付けています。簡単なガイドランスのあと、徹底した衛生管理の製造ラインを見学。巨大な立体自動倉庫へもご案内します。参加費は無料で、見学終了後には製品の試飲も楽しめます。

☎ **011-888-2100**  
(受付時間/月～金曜9:00～17:30)  
<https://factory.hokkaido.ccbc.jp>

お申し込み

あらかじめお申し込みが必要です。見学希望日の前日までに電話または専用WEBサイトからご予約ください。  
※定員になり次第、受付終了となりますのでご了承ください。

## ●「KORE」の構造



「KORE」とは、KO(※) Operating Requirements(コカ・コーラオペレーティングリクワイアメント)の略称。原材料の調達から製造・物流(輸送)・販売を経てお客さまに製品をお届けするまでの過程における「品質」「食品安全」「環境」「労働安全衛生」に関する基準を網羅した内容です。国際規格であるISOや各種法令の要求事項を満たしつつ、さらに厳しい基準を自らに課しており、当社もこれを用いています。

## 構造と特徴

「KORE」は、「品質」「食品安全」「環境」「労働安全衛生」の4つの側面をカバーするシステムです。それぞれの「方針」「基準」「規格」「要求事項」「作業手順/参照文書」の5つの階層で構成されています。「方針」から「基準」「規格」「要求事項」までの4つの階層は達成すべき目的を示しています。「作業手順/参照文書」はその目的に到達するための方法を示しています。