

世界共通の高品質管理

「さわやかな潤い」が提供する価値ある時間のために一。
 コカ・コーラシステムでは、原材料の調達から生産、
 輸送、販売のすべてのプロセスで、
 世界共通のマネジメントシステムを運用しています。



世界共通のマネジメントシステム

「KORE」によるオペレーション管理

日本コカ・コーラ(株)と当社が属するボトラー会社や関連会社で構成されるコカ・コーラシステムでは、KORE (コア・Coca-Cola Operating Requirements) と呼ばれる独自のマネジメントシステムによるオペレーション管理を世界共通で行っています。一般にもつくりは、原材料

料の調達から製造を経て物流、そして販売というプロセスを進みながらお客さまが製品を手にするようになります。それらには常に複雑で多様な条件や状況に左右されるリスクがありますが、KOREではすべての過程で、「品質」や「食品安全」、「環境」及び「労働安全衛生」に関する独自の基準が網羅的に定められています。それは国際規格ISOや各種法令の要求事項を満たしながら、さらに厳しい基準を自らに課しているものです。

「KORE」の構造

KOREには、「品質」「食品安全」「環境」「労働安全衛生」という4つの要素があり、それぞれには、「方針」「基準」「規格」「要求事項」「作業手順/参照文書」という5つの階層があります。「方針」から「基準」「規格」「要求事項」までは目的を定めたもので、「作業手順/参照文書」にはその達成のための方法が示されています。

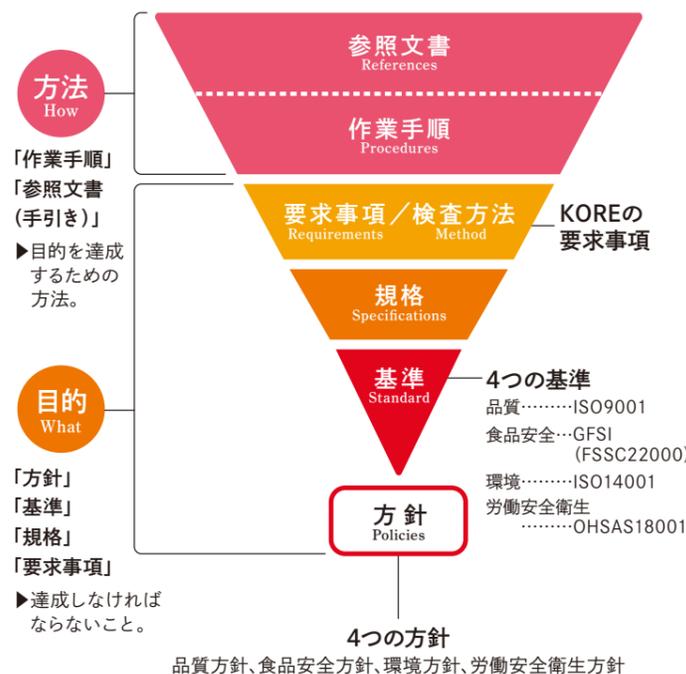
KORE

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ザ 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。

「KORE」の構造



国際規格の取得と鮮度管理

ISO9001 認証取得

2007年より、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」を取得し、2017年12月に2015年版への移行をしました。ISOと事業活動を連動させ、業務改善や品質及びサービス向上に取り組んでいます。

FSSC22000 認証取得

札幌工場では、食品安全マネジメントシステムの国際規格であるFSSC22000の認証を2010年に取得しました。FSSC (Food Safety System Certification) は、食品製造業界のあらゆる組織に向けた、食品安全システムの規格です。複数の検査士による味覚検査をはじめ、設備機器の徹底したメンテナンスや、水質の安全性の維持と保証に高いレベルで努めています。

賞味期限切れの防止

製品がお客さまの手元に届くまでの鮮度の管理目標や製品取扱管理基準を設け、賞味期限が切れたり容器不良を起こさない仕組みを整えています。とりわけ自動販売機における賞味期限については、商品を充填する営業担当者が、適正本数の充填とチェック活動を徹底しています。また工場倉庫からの出荷から自動販売機に充填されるまでの管理や在庫の適正化、加温販売における温度管理などのガイドラインを設けて、全製品の安全で高品質な提供に努めています。

お客さまと向き合う体制

お客さまから寄せられるご指摘やご提案、お問い合わせなどは、すべて当社の事業の貴重な糧となります。お客さまへ対応する体制については、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て、2007年8月に適合を宣言しました。



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>

お客さま対応の基本理念

当社は、高品質な製品を通してお客さまに「さわやかさと潤い」をお届けする企業です。そのためにお客さまとのコミュニケーションを大切に、常に安心できる製品とサービスを提供するとともに、お客さまからの声を事業に活かしながら、地域の皆さまから「信頼され、認められる企業」を目指しています。

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。

工場見学のご案内

札幌工場(札幌市清田区清田1条1丁目)では随時工場見学を受け付けています。徹底した衛生管理と先進の製造システムが稼働する製造ラインや巨大な立体自動倉庫がご覧いただけます(入場無料)。終了後には試飲をお楽しみください。

- 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



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。

011-888-2100

(受付時間/月~金曜 9:00~17:30)

<https://factory.hokkaido.cbc.co.jp>