

# ハーゲンダッツ ジャパン（株）

本社所在地	〒153-0051 東京都目黒区上目黒2-1-1
設立	1984年8月
資本金	4億6,000万円
売上高	479億円（2020年度）
従業員数	261名（2021年3月）
事業内容	「ハーゲンダッツアイスクリーム」の製造・販売
ホームページ	<a href="http://www.haagen-dazs.co.jp">www.haagen-dazs.co.jp</a> 



## 会社概要・理念

### ■ “Dedicated to Perfection.（完璧を目指す）”

1984年8月の創業以来、ハーゲンダッツ ジャパン（株）は「お客様の期待を超えるフローズンデザートを提供することにより、お客様に喜びと感動を提供し続ける」ことを使命として企業活動を行っています。

その活動を支える哲学ともいえる企業理念が「Dedicated to Perfection（完璧を目指す）」です。商品の開発からお客様の元に届くまで、品質・ブランドはもちろんのこと、すべての企業活動においてお客様の視点に立って完璧を目指し、私たちの使命を果たしていきます。

## 主なサステナビリティ活動

### ■ CSR経営の推進

#### CSRに関する意識啓発を徹底

企業倫理綱領を制定し、これに基づきCSR活動を推進しています。

また、外部講師による研修、社内イントラネットを活用した情報提供などにより、CSRに関する意識啓発を継続して行っています。

## 食品に関する従業員教育を展開

### ■ 食品の安全と品質への取り組み

#### 原材料の品質を追求

お客様にハーゲンダッツ・モーメント（ハーゲンダッツを口にしたときの至福の瞬間）をお届けするために、品質には徹底的にこだわっています。アイスクリームの主原料である牛乳には特にこだわり、酪農家の方々は牛一頭一頭の体調に合わせた飼料の調整や、牛乳の成分を左右する牧

草や土壌の成分まで管理しています。また、味を決めるフルーツやナッツ、チョコレートなどの副原料も世界各地から厳選して使用しています。安全・安心な商品づくりはもちろん、お客様に感動していただける、より高品質な商品を提供することがハーゲンダッツブランドを高めていくと考えています。

### 食品安全、および品質管理に関する認証を取得

ハーゲンダッツ群馬工場では1998年に「総合衛生管理製造過程による食品の製造または加工」（厚生労働省HACCPプログラム）、2013年5月には国際的な食品安全マネジメントシステムであるFSSC22000も取得しました。このFSSC22000に則った管理を徹底することにより、原料調達から、生産、物流までのすべての工程において、食品安全をさらに強固なものとしています。



群馬工場

### 品質に関する従業員教育を展開

すべての従業員が品質について正しく理解し、日々の業務を行えるように、品質ハンドブックを従業員に配布しています。この冊子では、ハーゲンダッツの品質への取り組みがまとめて見られるようになっていました。また、従業員一人一人が品質管理の大切さを十分に身に付けるための取り組みとして、社内研修も行ってあります。

## ■ お客様との関わり

### お客様とのコミュニケーションを強化

お客様とのコミュニケーションを大切に、いただいたご意見を事業活動に反映しています。2010年には「お客様満足のための基本方針」を制定。この方針に則って、全従業員が行動しています。

#### お客様満足のための基本方針

わたしたちは、社会のよき一員としての役割を果たすため、さまざまな活動を通じてあらゆるお客様のさらなる満足の確保、維持、向上に努めます。お客様とのコミュニケーションを大切に、お客様に信頼され、喜んでいただける安心・安全な商品、サービス、情報の提供を行うとともに、お客様の声を企業活動に反映させていきます。

#### お客様相談室の行動指針

1. お客様からのお問い合わせ・ご指摘などに対して、迅速かつ確に、丁寧に対応して参ります。また、公平、公正であるように努めて参ります。
2. お客様に信頼され、喜んでいただけるさまざまな情報を、お客様に提供いたします。
3. お客様のご意見・ご要望や社会の求めるものを、社内に適切に反映させて参ります。
4. お客様の権利を保護するため、消費者保護に関する法規および社内の自主基準を遵守いたします。

また、ハーゲンダッツ ジャパン（株）は、上記基本方針・行動指針を行動規範として、ISO10002に則った「お客様対応規定」を制定しました。この規定では、お問い合わせやご指摘をいただいたお客様の権利を認識し、企業活動へのお客様の満足を維持・向上することを目的に、お客様対応に関する積極的な取り組みと責務を明確にしています。さらに、この規定に基づいた詳細な基準・手順を定め、周知徹底を図っていきます。お客様からのお申し入れ情報は、ご連絡を受けた時点でその内容を社内情報システムに入力。担当部門と連携しながらお問い合わせなどにお応え

して、その結果も記録しています。この仕組みを活用することで、お客様の声に迅速・的確に対応するだけでなく、お客様からいただいた貴重な情報を全社でリアルタイムに共有し、品質改善や商品開発、リスクマネジメント強化などにつなげています。

ホームページやお客様向け小冊子「おいしさの秘密」などを積極的に活用し、お客様のお役に立つ情報をお届けしています。たとえば、ホームページでは、お買い求めの際の注意点やご家庭での保存方法など、アイスクリームをおいしくお召し上がりいただくための情報を提供しています。

[● ハーゲンダッツ「お客様満足への取り組み」](#) 

## 自然と響きあう ～環境～

---

### ■ 環境への取り組み

---

#### 環境の国際規格ISO14001を取得

ハーゲンダッツ群馬工場では、2001年に環境の国際規格であるISO14001を取得。水道や電気の使用量の削減目標を設定して、環境に配慮した商品づくりを行っています。さらに、製造の途中で出た原料の残りは、動物の飼料にするなど食品リサイクルに取り組み、資源の有効活用を図っています。

#### ライフサイクル全体でCO<sub>2</sub>削減に向けた取り組みを推進

生産から物流、販売に至るまでCO<sub>2</sub>削減に向けた省エネ活動を推進しています。また、オフィスでも電気や紙などの使用量を管理して、省エネ活動に取り組んでいます。

#### 包材の軽量化

ミニカップ、リッド、スプーンや段ボールなどの包材を薄肉化し、包材軽量化による環境負荷低減に取り組んでいます。

## 社会と響きあう ～文化・社会貢献～

---

### ■ 地域・社会に対する取り組み

---

#### 霧多布湿原ナショナルトラストを支援

主原料の牛乳の生産地である北海道根釧地区において、2007年から厚岸郡浜中町の霧多布湿原ナショナルトラストへの支援を行っています。霧多布湿原は国内では3番目に大きな湿原で、1993年にはラムサール条約にも登録されています。資金面の支援に加え、定期的に当社従業員が地元の方々と共に、木道の補修をするなど湿原の景観保全のボランティア活動を行っています。



木道補修風景

## フードバンクにアイスクリームを寄贈

2007年よりNPO法人セカンドハーベスト・ジャパンのフードバンク活動※への食品寄贈を行っています。毎年、夏休みやクリスマスシーズンに社会福祉施設の子どもたちにアイスクリームをプレゼントしています。

2018年に引き続き、2019年もサントリーグループとハーゲンダッツ ジャパン（株）の従業員が協働で、母子施設や児童養護施設などにアイスクリームを配送するフードバンク※のボランティアを行いました。

※ フードバンク活動：製造・流過程などで出る、安全上は問題がないにも関わらず、廃棄される食品の寄付を受け、社会福祉施設などに無償で提供する活動



児童養護施設へ  
アイスクリームを寄贈

## 食育+キャリア教育の出張授業を開催

食育やキャリア教育を目的に、東京都・千葉県・埼玉県・神奈川県の小中学校を中心に出張授業「おいしさってなんだろう？」というプログラムを年間約30校で実施しています。「食への感謝の気持ち」や「仲間と協力する楽しさ」、また「仕事を通じて誰かに喜んでもらう楽しさ」を多くの子どもたちに体験してもらっています。

その他、2019年はサントリーグループの東日本大震災復興支援「サントリー東北サンさんプロジェクト」の一環として、福島県のいわき市・相馬市で小学生対象の授業を実施しました。



食育出前授業の様子



子どもたちが考えた新商品の  
企画を発表

## 企業訪問を受け入れ

中高生を対象にハーゲンダッツ ジャパン（株）では企業訪問を受け入れ、「ブランド」「品質へのこだわり」「商品開発の流れ」などを学んでいただいています。

2020年からはオンラインでの受け入れも開始しています。



企業訪問の様子

## 従業員と響きあう ～ダイバーシティ経営～

### ■ 従業員に対する取り組み

#### 公正な人事制度を整備

従業員がやりがいをもって働けるように、自己評価と上司からの評価を面接で話し合い、公正で納得性の高い評価制度を整備しています。

## 障がい者雇用を促進

主に本社事務職などの業務を対象に、障がい者雇用を行っています。

## ワークライフバランスを推進

従業員の仕事と家庭・社会生活の両立を支援するために、ワークライフバランスに配慮した取り組みを推進しています。特に、長時間勤務は従業員の心身への影響も大きいため、時間外勤務の削減を全社的課題と位置づけ、徹底した管理を実施するなど、労働時間の適正化を図っています。

## 次世代育成支援の取り組みを強化

従業員が長く働きやすい環境で活躍できるよう、育児休業制度や育児短時間勤務制度の充実・強化を図るとともに、早期に復職し活躍したい従業員を支援するため、早期復職支援制度も導入しています。



## 健康で働きやすい職場づくり

独自の取り組みとして、従業員一人一人の行動をポイント化する福利厚生制度「ロハスポイント」を導入しています。この制度は、マラソン・ウォーキングイベントへの参加やスポーツクラブ利用など、健康によいことを実践するごとにポイントが加算される制度で、貯まったポイントに応じてカタログから好きな景品をプレゼントしています。

また、心の健康にも配慮し、社外窓口を設置して相談を受け付けています。メンタルヘルスに関する研修も年1回実施するなど、疾病の予防と早期発見に努めています。

さらに、職場における差別やハラスメントを防止するために研修会や職場勉強会を開催し、従業員の意識啓発に取り組んでいます。