

消費者志向自主宣言におけるフォローアップ活動（2025 年）

<取組方針>

（１）お客様ファーストの視点で考える企業風土の醸成

- ・従業員 1 人 1 人がお客様ファーストの視点で考えて行動することを大切にし、社内での啓蒙活動を推進します。

（主な活動内容）

2025 年 7 月、神戸本社 6 階 CES センターにて「Consumer 1st Day」を 4 日間開催し、約 80 名の従業員が参加しました。CES センターの取り組みやお客様の声の紹介、お客様ファーストの視点で考えることの重要性を啓蒙し、従業員間で理解を深めました。当イベントは今後も継続的に実施してまいります。

また、お客様から寄せられるお手紙を、従業員がいつでも閲覧できるよう、今後、社内に掲示する予定です。

（※お客様の個人情報は開示いたしません。）



（２）お客様と共に創る

- ・7 つのミッションを通して、お客様とぬくもりのある対話を行い、共に価値のある製品・サービスを創り上げてまいります。

（主な活動内容）

- ・電話とメールの対応終了後に、自動送信で、評価とコメント（満足・不満足の原因）をお客様が任意でご回答いただく仕組みを導入しました。
- ・お客様からの評価とコメントに基づき、ブランドアンバサダー（コミュニケーター）へのフィードバックを定期的に行い、対応品質向上における各種トレーニングも継続して実施しています。

（３）お客様の声への対応と社内共有

- ・お客様から寄せられたご意見やご要望を取り入れ、製品・サービスの開発、改善、充実を図るために、社内でも共有し、提案する体制を構築します。 [ネスレお客様相談室の活動](#)

（主な活動内容）

- ・お客様のお声を効果的に社内で共有・提案する体制を構築するために、CES センターの組織・役割を見直しました。
日々、迅速に共有・提案を行うための担当者間での連携体制を強化するとともに、各ビジネスグループのマネジメント責任者に対して月 1 回、報告・提案のレポートを実施する PDCA サイクルを導入しました。
- ・これまでにお客様からのお声に基づき、改善された内容を以下のサイトで公開しています。
[お客様の声から学びました](#)

（４）共通価値の創造とサステナビリティの取り組み

- ・ネスレのパーパス（存在意義）を達成するために、共通価値の創造（CSV=Creating Shared Value）とサステナビリティの取り組みを推進します。

（主な活動内容）

- ・[共通価値の創造とサステナビリティ ネスレ日本の取り組み](#) を発行しました。（2025 年 6 月）