



## 社会

人権・人財	P110
人権	P113
人財マネジメント	P121
労働安全衛生	P130
サプライチェーンマネジメント	P132
地域コミュニティとの関係	P135
品質マネジメント	P137
マーケティングコミュニケーション	P144



# 人権・人財

## 考え方・方針・体制

- 1. 基本方針
- 2. 推進体制

## 人権

### I. 人権デュー・ディリジェンス

- 1. 味の素グループにおける人権デュー・ディリジェンス
- 2. 基本的な考え方
- 3. 負の影響の特定・評価
- 4. 負の影響の予防・是正／モニタリング・実効性評価
- 5. 情報開示、教育・訓練
- 6. ステークホルダーとの対話

### II. 救済

- 1. 苦情処理メカニズム

## 人財

### I. DE&Iへの取り組み

### II. Well-beingへの取り組み

## 考え方・方針・体制

### 基本方針

味の素グループは、全ての事業活動が人権尊重を前提に成り立っているものであることを認識し、国際的な人権基準を支持するとともに、味の素グループポリシーの一つとして「人権尊重に関するグループポリシー」を定めています。本ポリシーは、国連「ビジネスと人権に関する指導原則（以下、UNGPs）」に基づき、グローバルに事業を展開する企業グループとして、味の素グループ各社およびその役職員が国際的に認められた人権を尊重し、活動を行う国の国際的人権義務、ならびに関連する法令の順守を徹底すべく定めるものです。また、当社のビジネスパートナーおよびそのほかの関係者（上流サプライヤーを含む）に対し、本ポリシーを支持し、人権の尊重に努めていただくよう働きかけ、協働して人権尊重を推進します。

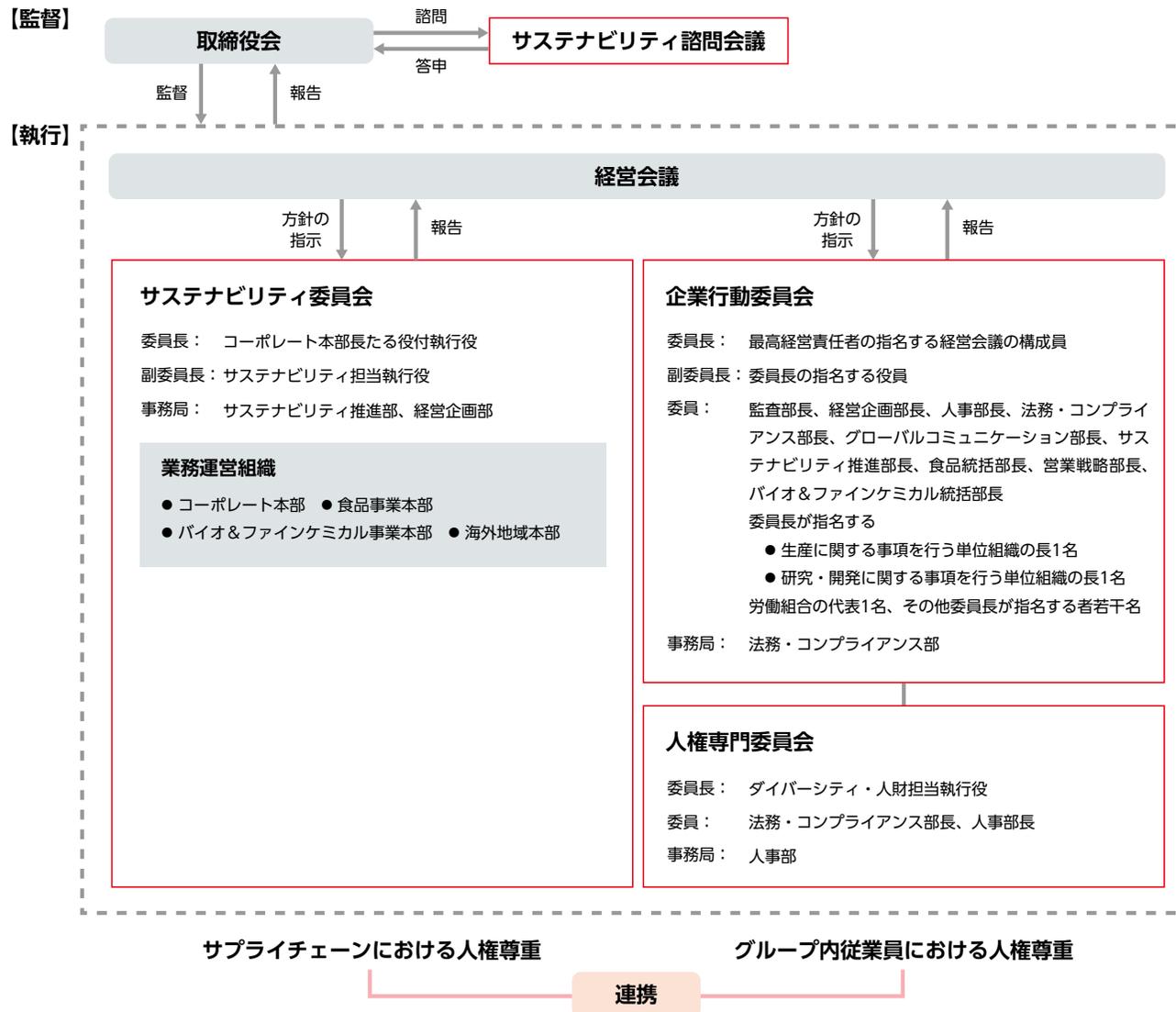
また、味の素グループはグローバルに食品とバイオ&ファインケミカル、地域、ジェンダー、キャリア、障がい等の観点で多様な人財を社内外から求め、融合することがイノベーション創出に重要であると考えます。お互いを尊重する文化の醸成とマネジメントの高度化を通じて、グローバルで多様な人財を「つなげる」ことを目指し、同時に、人財資産の基盤である、従業員やその家族の生活基盤である身体的・精神的な健康、経済的な豊かさの向上を目指します。

▶ [人権尊重に関するグループポリシー](#)



## 推進体制

味の素グループは、サプライチェーンにおける人権尊重を含めたESG・サステナビリティに関する取り組みを、取締役会の監督のもと、経営会議の下部機構であるサステナビリティ委員会を中心に推進しています。サプライチェーンにおける人権尊重の取り組みに関するロードマップ策定、事業計画へのサステナビリティ視点での提言と支援をサステナビリティ委員会およびサステナビリティ推進部で行い、経営会議および取締役会に報告します。また、当社の人権課題については企業行動委員会およびその下部機関である人権専門委員会を中心に取り組みを推進しています。取締役会・経営会議、サステナビリティ諮問会議・委員会では、人権テーマに関する議論を適宜行っています。





## 味の素グループ 人権に関する重点課題 ※「人権尊重に関するグループポリシー」より抜粋

### 1. 差別の排除

味の素グループは、人種、民族、国籍、宗教、信条、出身地、性別、年齢、障がいの有無、性的指向・性自認（SOGI）等の理由による差別を行わず、ハラスメント等個人の尊厳を傷つける行為を行いません。

### 2. 児童労働、強制労働の禁止

味の素グループは、児童労働、強制労働、奴隷労働、および人身売買による労働を一切認めません。

### 3. 労働基本権の尊重

味の素グループは、結社の自由、ならびに労働者の団結権および団体交渉権をはじめとする労働基本権を尊重します。

### 4. 適切な賃金支払いおよび労働時間の管理

味の素グループは、賃金支払いや労働時間の管理を適切に行います。

### 5. 安全な職場環境の確保と健康増進の支援

味の素グループは、安全かつ衛生的で快適な職場環境を

確保し、世界で働く一人ひとりの健康づくりの支援に努めます。

### 6. ワークライフバランス実現の支援

味の素グループは、世界で働く一人ひとりのワークライフバランスの重要性を理解し、その実現の支援に努めます。

### 7. ダイバーシティの向上や包摂的な社会づくりへの貢献

味の素グループは、世界で働く一人ひとりが、人種・国籍・性別などを問わず成長して活躍できるよう、人財の属性や価値観の多様性を尊重し、ダイバーシティの向上に努めます。また、障がい者、外国人労働者や先住民族等、社会からの疎外や人権侵害を受けやすい脆弱な人々の人権や性的指向・性自認（SOGI）を尊重し、それらの人々の自立支援や救済、協議等に取り組みます。

### 8. 個人情報の適正な取り扱い

味の素グループは、個人情報の保護に関する法律および関係する法令を順守し、個人情報の適正な取り扱いに努めます。

# 人権

## I. 人権デュー・ディリジェンス

### 1. 味の素グループにおける 人権デュー・ディリジェンス

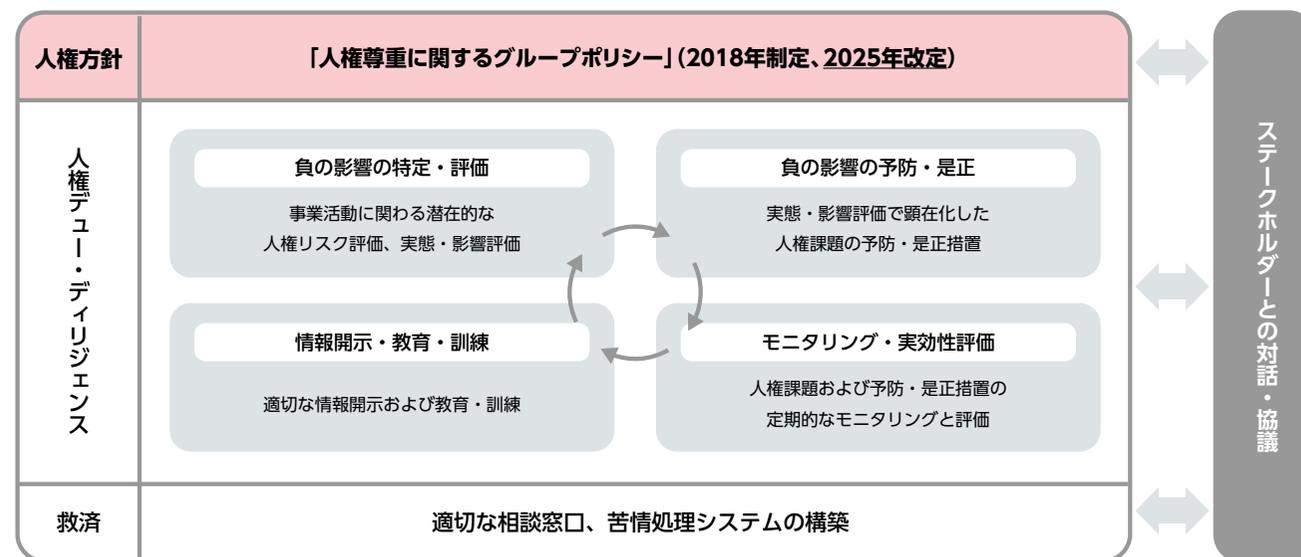
味の素グループは、UNGPや人権尊重に関するグループポリシー等に基づき、人権に関する専門家である第三者機関\*をはじめとする各ステークホルダーと対話・協議を行いながら、当社グループのビジネスに関わるバリューチェーン全体における全てのステークホルダー（全従業員、取引先、ビジネスパートナー、地域社会の人々、お客様等）の人権尊重の実践に取り組んでいます。

\* 経済人コーポラシオン日本委員会（CRT）、一般社団法人ザ・グローバル・アライアンス・フォー・サステナブル・サプライチェーン（ASSC）

### 2. 基本的な考え方

味の素グループではUNGPに基づくバリューチェーン全体にわたるマネジメント体制を構築するに当たり、ライツホルダーとの対話を最も大切にしています。グループ内のヒアリングに基づきバリューチェーン全体の人権に関する重点課題としてP112の8項目を定めています。これに基づき、特に人権リスクの高い対象として「サプライチェーン上流における人権侵害リスク」と「移住労働者における強制労働リスク」を抽出し、主にこれらを対象とした人権デュー・ディリジェンスを展開しています。人権に関する重点課題は定期的に見直しを行っており、2025年度はグループ内での関係部門によるワークショップを実施し見直しを進める予定です。

### 味の素グループの人権デュー・ディリジェンスプロセス

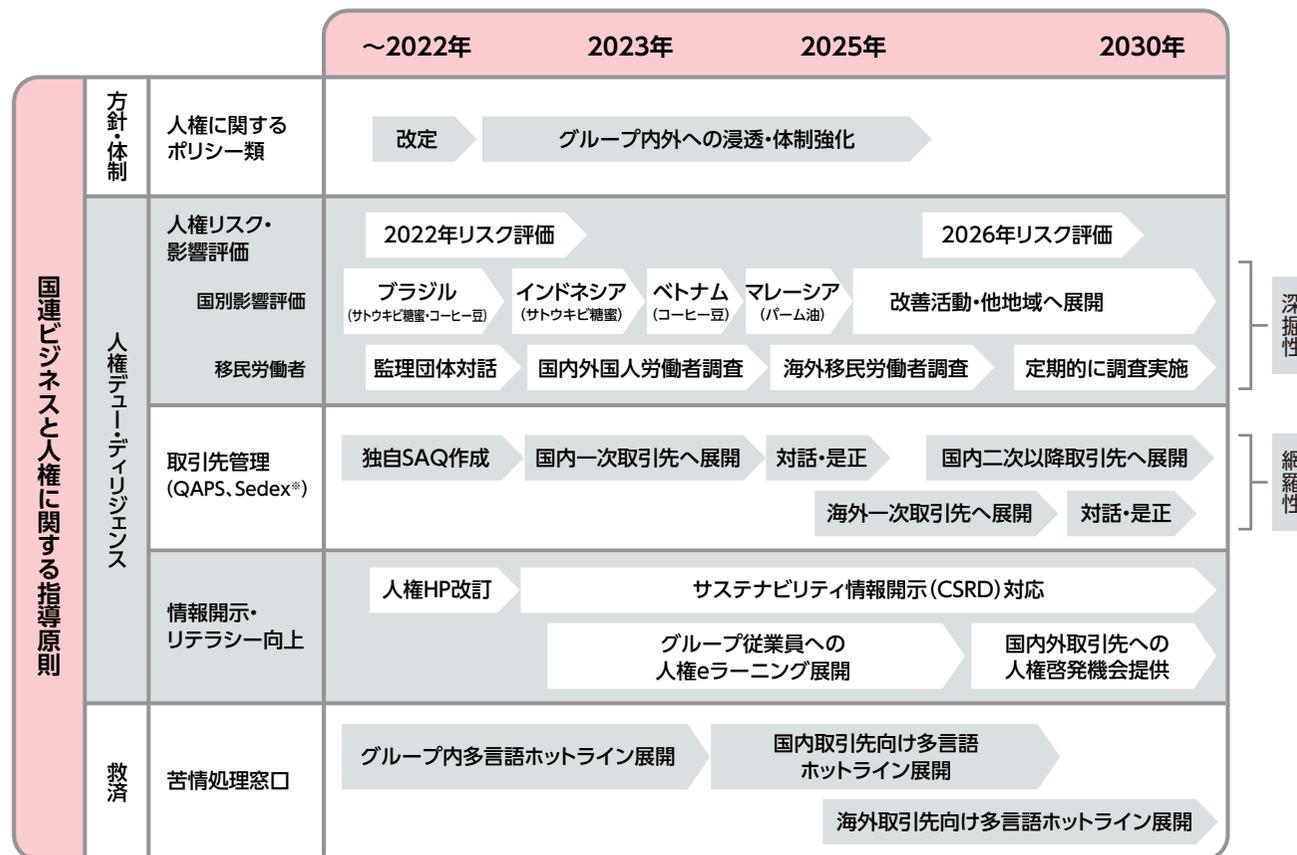


### これまでの歩み

年度	味の素グループの取り組み
2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>インドネシア(サトウキビ糖蜜サプライチェーン)における人権影響評価実施</li> <li>ベトナム(コーヒー豆サプライチェーン)における人権影響評価実施</li> <li>取引先における「サプライヤー取引に関するグループポリシー/ガイドライン」順守状況調査実施</li> </ul>
2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>マレーシア(パーム油)における人権影響評価実施</li> <li>タイ(養殖エビ)における人権影響評価実施</li> <li>取引先における「サプライヤー取引に関するグループポリシー/ガイドライン」順守状況調査に基づき、ハイリスク取引先との対話・改善支援開始</li> </ul>
2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>「移住労働者の採用関連費用に関する考え方」策定</li> </ul>



2030年に向けたロードマップ



3. 負の影響の特定・評価

サプライチェーン上流の人権について、以下の「深掘性」「網羅性」の二軸を中心とした取り組みを進めています。主に「深掘性」におけるライツホルダーとの直接対話を中心に取り組み、「網羅性」は「深掘性」の取り組みを補完し、そこで拾いきれないリスクを網羅的に抽出・把握することを目的としています。これらの取り組みによりバリューチェーンにおける人権リスクを最小化していきます。

・深掘性：

主要原材料の調達国や当該産業における潜在的な人権リスクを定期的に調査・抽出し（国別人権リスク評価）、特にリスクの高い現場については訪問およびステークホルダー（取引先企業従業員・地域住民等のライツホルダー、NPO等）との直接対話を通して人権課題の抽出、予防・改善に向けた取り組みを進めます（人権影響評価対話）。

・網羅性：

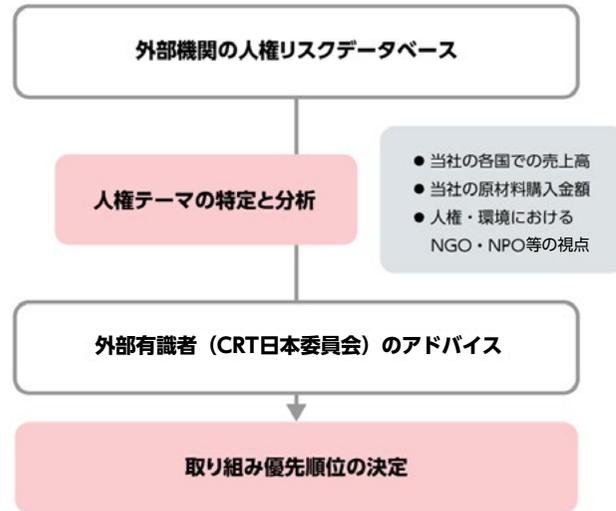
サプライヤーをはじめとする取引先各社との連携強化は不可欠であり、「サプライヤー取引に関するグループポリシーガイドライン」に基づいた独自の質問票を活用し人権リスクの抽出を行い、対話を通して改善を支援します。

(1) 国別人権リスク評価

味の素グループでは4年ごと（2018年、2022年）に国別人権リスク評価を実施していますが、事業環境やグローバルな人権課題の移り変わりを考慮し、2024年に追加評価を実施しました。2024年の評価では外部の人権専門家（CRT日本委員会）と協働し、外部機関の人権リスクデータをベースに当社グループ原材料購入額および売上高等を考慮し、当社グループの食品事業展開国における顕著な人権課題を分析するとともに、重点地域として高リスク国を特定しました。

※ QAPS：Questionnaire for Ajinomoto Group Shared Policy for Suppliers  
Sedex：Supplier Ethical Data Exchange の略。グローバル・サプライチェーンにおける労働基準、ビジネス倫理等に関するデータを提供する法人

### 国別人権リスク評価の進め方



その結果、重要な原料別に右上の表に示す顕著な人権課題が特定されました。この中でも、デスクトップ調査では遠隔地の実態把握には限界があることから、特にリスクの高い国・地域については現地を実際に訪問し関係者との直接対話から人権への負の影響を特定・評価すること（＝人権影響評価）が望ましいと当社グループは考えます。そこで右上の表からさらに当該国の潜在的な人権リスクの高さ、サプライチェーンの広がり等を考慮し、人権影響評価実施の優先国として、インド（エビ）、タイ（サトウキビ、パーム油、エビ、キャッサバ）を抽出しました。今後、これらの国を対象に優先的に取り組みを進めていきます。

### 2024年国別人権リスク評価結果（概要）

対象原料※1	①コーヒー	②大豆	③サトウキビ	④パーム油	⑤エビ	⑥キャッサバ	⑦ビート	⑧トウモロコシ
顕著な人権課題※2	児童労働、現代奴隷、土地の権利、労働安全衛生、適正賃金							
対象国	・エチオピア ・ホンジュラス ・グアテマラ	・ブラジル ・マレーシア ・アメリカ	・フィリピン ★タイ ・インドネシア	・インドネシア ★タイ ・ペルー	★インド ★タイ ・ベトナム	★タイ ・ベトナム	・エジプト ・アメリカ ・フランス	・ブラジル ・マレーシア ・アメリカ

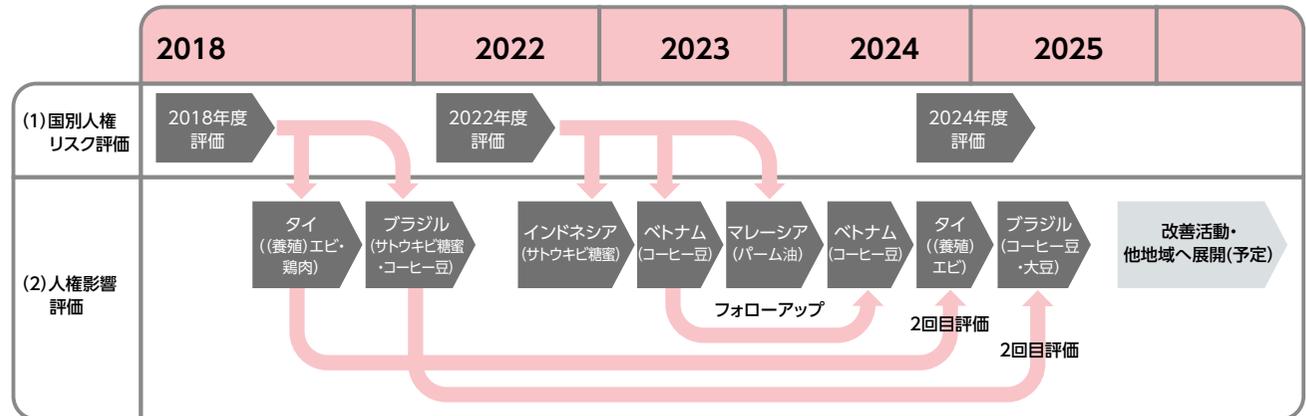
※1 評価対象とした原料：前回（2022年度）評価にて対象とした5原料に加え、3原料（キャッサバ、ビート、トウモロコシ）を対象に設定した  
 ※2 評価対象とした人権課題：味の素グループの事業内容およびサプライチェーンに鑑みて、外部ステークホルダーとの協議の上で下記10項目に対する負の影響が顕著である可能性が考えられたため、これらを対象に設定した：児童労働、適正賃金、適正な労働時間、差別、結社の自由、現代奴隷、労働安全衛生、土地の権利、先住民の権利、プライバシーの権利

▶ 過去の国別人権リスク評価／人権影響評価（2021年以前）

### (2) 人権影響評価（ライツホルダーとの直接対話）

国別人権リスク評価の結果をもとに、高リスクが抽出された国・地域への現場訪問を行い、事業に関わるステークホルダー（取引先企業従業員・地域住民等のライツホルダー、NPO等）との直接対話を通して人権への影響・課題を把握する取り組みを進めています。

### 2022～2024年人権影響評価 実施実績





■ ベトナム（コーヒー豆農園）における人権影響評価（2023年4月）  
コーヒー豆産業について現地サプライチェーンをたどり、農家や輸出業者および現地のコーヒー関連企業との対話、インタビュー調査を実施しました。

#### 〈結果概要〉

今回の調査範囲において強制労働や児童労働等深刻な人権侵害は見当たりませんでした。

一方、コーヒー豆収穫期における短期雇用労働者との契約方法や、輸出業者における労働安全衛生管理方法等について改善すべき点が見つかりました（対応検討中）。

▶ 味の素株式会社 人権デュー・ディリジェンスにおける国別人権影響評価（ベトナム）報告書 2023



#### 〈フォローアップ〉

上記の評価を受けて、2024年9月に現地に渡航し、農家の皆さんに向けて人権レクチャーを行いました。また、取引先である輸出業者を再度訪問し、人権課題に関する対話を行っています。今後も継続的な対話を行い、信頼できる良きパートナー作りを通じた人権リスクの軽減に取り組みます。

■ タイ（養殖エビ）における人権影響評価（2024年11月）<sup>\*1</sup>  
外部の人権NGO<sup>\*2</sup>と共に養殖エビの現地サプライチェーンをたどり、養殖池や加工業者および人権関連団体との対話、インタビュー調査を実施しました。

<sup>\*1</sup> 2019年に続き2回目

<sup>\*2</sup> ASSC (The Global Alliance for Sustainable Supply Chain)

#### 〈結果概要〉

今回の調査範囲において強制労働や児童労働など深刻かつ実際の人権への負の影響は見当たりませんでした。対話を行った人権関連団体によるとタイにおける深刻な人権課題（特に外国人労働者の諸権利に対する負の影響）は潜在的には存在するものと考えられます。養殖池や工場に対話を行った労働者のほとんどが（周辺国からの）外国人労働者であり、今回特定された潜在的な負の影響について、予防策を検討していきます。



▶ 味の素株式会社 人権デュー・ディリジェンスにおける国別人権影響評価（タイ）報告書 2024

■ ブラジル（コーヒー豆）における人権影響評価（2025年2月）<sup>\*3</sup>  
<sup>\*3</sup> 2019年に続き2回目

外部の人権NGOとともに、産地（農家）から日本や他国へコーヒー豆が出荷されるまでのサプライチェーンをたどり、労働環境や労働条件、労働安全衛生、森林破壊等について、（経営者や労働者との）対話、インタビュー調査を行いました。また、現地機関（産業団体、認証団体、地区農業組合、NGO）との情報交換、意見交換を実施しました。

#### 〈結果概要〉

今回の調査範囲において強制労働や児童労働など深刻かつ実際の人権への負の影響は見当たりませんでした。労働安全衛生面や繁忙期における短期労働者の雇用方法、労働条件、住環境等の面で課題が散見され、収穫期に改めて訪問し、現地確認を行う必要性が確認されました。



▶ 味の素株式会社 人権デュー・ディリジェンスにおける国別人権影響評価（ブラジル・コーヒー豆）報告書 2025

■ ブラジル（大豆）における人権影響評価（2025年2月）  
外部の人権NGOとともに大豆の現地サプライチェーンをたどり、農家や運搬施設、輸出業者等ステークホルダーとの対話、インタビュー調査を実施しました。

【結果概要】

今回の調査範囲において、その多くは機械化が進み、手作業による労働安全衛生面等のリスクが軽減されており、また、現地企業（輸出業者等）による独自のサステナビリティ活動を通じた様々な人権リスク軽減の取り組みが確認されました。

一方、トラックドライバーの労働安全衛生、先住民等の土地権利、短期労働者の雇用方法等、ブラジル特有の課題が依然残っており、サプライチェーンの透明性向上や人権に関する相互理解醸成等に向けた日本サイドからの働きかけの重要性が確認されました。



▶ 味の素株式会社 人権デュー・ディリジェンスにおける国別人権影響評価（ブラジル・大豆）報告書 2024

## 4. 負の影響の予防・是正／ モニタリング・実効性評価

### (1) サプライヤー・取引先との取り組み

味の素グループでは、企業の社会的責任を果たし持続可能な社会への貢献を実現するために必要な取引先への期待事項を7項目にまとめ、「サプライヤー取引に関するグループポリシー」として定めています。また、これに基づく「サプライヤー取引に関するグループポリシーガイドライン」では取引先に実践いただきたい具体的なアクションをより具体的に、下記2種類の項目に分けて明示しています。

・【必須】：必ず取り組んでいただきたい項目

・【発展】：さらなる取り組みを推奨する項目

これらを通じて、当社グループと取引関係にある全ての企業・団体の活動を通じて人権に負の影響を引き起こしたり、助長することを回避し、万一そのような影響が生じた場合にはこれに対処します。また、たとえそのような影響を助長していない場合であっても、取引関係によって当社グループの事業、製品、またはサービスと直接的につながっている人権への負の影響を防止または軽減するように努めます。主要原材料サプライヤーには定期的（年2回）に取引先説明会を実施し、適宜当社グループの考え方や状況をお伝えし、意見交換を行っています。

- ▶ サプライヤー取引に関するグループポリシー
- ▶ サプライヤー取引に関するグループポリシーガイドライン
- ▶ P103

### ■ 「サプライヤー取引に関するグループポリシーガイドライン」 順守状況調査

「網羅性」の取り組みとして、味の素グループでは2030年に向けてバリューチェーンにおける全ての取引先における人権への負の影響をモニタリングし、予防・是正につなげていくことを目指しています。この取り組みを通して「深掘性」の取り組みを補完し、そこで拾いきれないリスクを網羅的に抽出・把握することでバリューチェーンにおける人権リスクを最小化していきます。

取引先の全体像を把握するために2018年より Sedex<sup>\*1</sup>への加入／運用を開始、さらに2022年に UNGPs に基づいた取引先への取り組み強化策の一環として「サプライヤー取引に関するグループポリシーガイドライン」に基づいた独自の質問票「サプライヤー取引に関するグループポリシーガイドライン」順守状況質問票（QAPS<sup>\*2</sup>）を作成しました。これらを用いて、定期的に取引先におけるガバナンス・人権（強制労働、児童労働等）・労働安全衛生等のリスクを把握・抽出し、リスクの高い取引先とは対話を通じて人権課題の予防および改善に向けた支援を行います。

これらのプロセスを通じて、サプライチェーンにおける人権課題の予防と是正のモニタリング・実効性評価を継続的に実施することを目指します。

\*1 Sedex：Supplier Ethical Data Exchange の略。グローバル・サプライチェーンにおける労働基準、ビジネス倫理等に関するデータを提供する法人  
\*2 QAPS：Questionnaire for Ajinomoto Group Shared Policy for Suppliers

### ■ 「サプライヤー取引に関するグループポリシーガイドライン」 順守状況質問票（QAPS）

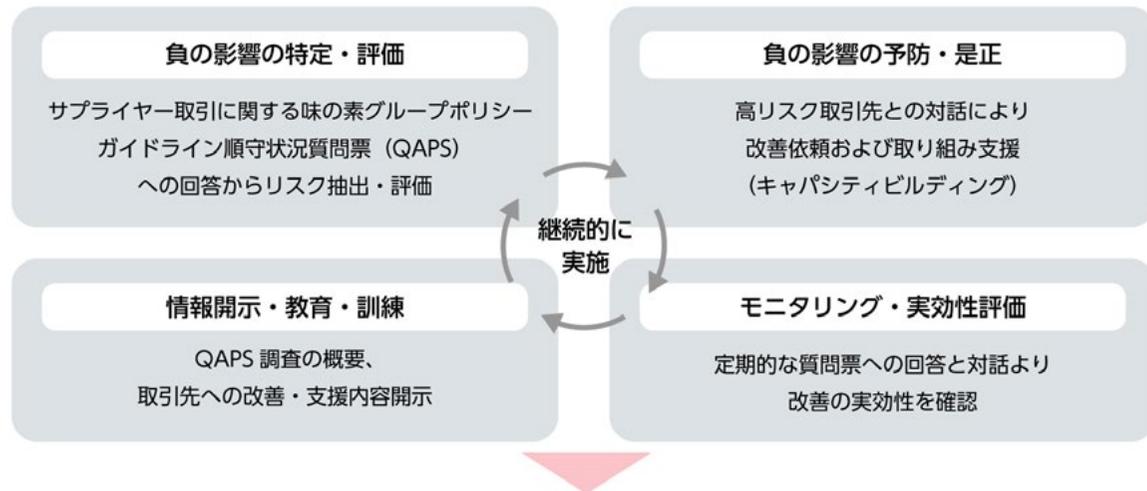
「サプライヤー取引に関するグループポリシーガイドライン」に基づく取引先への要求事項に基づき、具体的な実践の有無をアンケート形式で調査する評価表です。全86項目からなり、ILO等のグローバル基準等で求められる人権デュー・ディリジェンスへの取り組みを網羅しています。回答内容に基づき、取引先への要求事項の実施状況を総合的に5段階で評価します。取引先にはこの調査に回答することで自社の人権リスクについて把握いただき、是正・改善に向けた検討を促すことも目的としています。高リスクが抽出された取引先には味の素グループから対話を通じて人権課題の予防および改善に向けた支援を行います。

### QAPS調査項目

大項目	中項目
I. 法令社会 規範の順守	汚職・賄賂等の禁止、優越的地位の濫用禁止、不適切な利益供与および受領の禁止、競争制限的行為の禁止、知的財産の尊重、情報公開、適切な輸出入管理、反社会的勢力との関係根絶、不正行為の防止と早期発見
II. 人権の尊重	人権の尊重、強制的な労働の禁止、児童労働の禁止、差別の禁止、非人道的扱い・ハラスメントの禁止、適切な賃金の支払い、労働時間の適正管理、従業員の団結権の尊重、救済へのアクセスの確保
III. 労働における 安全衛生	職場の安全確保、施設・職場環境の管理、職場・施設の衛生



サプライヤー・取引先との取り組み 概要



バリューチェーン全体での人権尊重の底上げ

〈調査結果〉

取引先への「サプライヤー取引に関するグループポリシーガイドライン」順守状況調査は味の素グループの事業環境を踏まえ下記のように段階を経て展開しています。

調査時期	調査対象	回答を得た取引先／対象取引先	回収率
2022年	国内主要食品原料・包材サプライヤー	938社／998社	92%
2023~24年	(2022年調査先を除く)国内原料・包材サプライヤー、製品に関わる業務委託先* (* 製造委託、産業廃棄物委託、設備・建築委託等)	1,219社／1,695社	72%

2023~24年の調査では、約5割の取引先が必須要請項目に対して十分に対応できていることが確認できました。一方で23%の取引先ではリスクが高い項目について対応に改善の余地があると考えられました。

総合評価分布

		2022年	2023~24年
A	味の素グループが「必須」と定める項目に対し全て十分に対応できている。	53%	49%
B	味の素グループが「必須」と定める項目に対し、一定程度対応できている。	5%	7%
C	味の素グループが「必須」と定める項目の一部に改善の余地がある。	20%	20%
D	味の素グループが「必須」と定める多くの項目に改善の余地がある。もしくは「必須」と定める項目の内、特にリスクが高いと考える項目の一部に改善の余地がある。	19%	19%
E	味の素グループが「必須」と定める項目の内、特にリスクが高いと考える項目の多くに改善の余地がある。	3%	3%

2022年調査にてご回答いただいたサプライヤー全社に、フィードバックとして結果概要と他社のリスク状況を示した『「サプライヤー取引に関するグループポリシーガイドライン」順守状況調査 概要報告』を送付しました。

さらに、「改善の余地あり」が抽出された取引先（全12社）を対象に他社ごとの対話を実施し、取り組み実態の確認と改善に向けた意見交換・情報の提供等を実施しました。この取り組みは取引先の皆様に持続可能な事業活動に資する「人権尊重」の概念をお伝えすること、さらに自社の強みや弱みをご認識いただ



き弱みを改善いただくことでサプライチェーンに關与する全てのステークホルダーの人権尊重の推進に共に取り組んでいただくことを目的としています。

今後は2023~24年調査にて回答いただいた取引先についてもリスク状況に応じた対話・改善支援の働きかけを展開していきます(約30社~予定)。また2025年度以降は当該調査を海外取引先へも展開すべく、国別人権リスク評価にて抽出された人権リスクの高い国・地域を中心とした取引先への調査を計画しています。

▶ 人権 > II. 人権デュー・ディリジェンス > 4. 負の影響の予防・是正/モニタリング・実効性評価 > 対話実施先・対話実施概要

## (2) 移住労働者の人権

味の素グループでは「移住労働者」を強制労働等に陥るリスクの高い、人権的に脆弱な立場と認識しています。日本国内で働く技能実習制度や特定技能の在留資格を持つ外国人労働者の受け入れに関し、当社グループは一般社団法人ザ・グローバル・アライアンス・フォー・サステナブル・サプライチェーン (ASSC) が策定した「外国人労働者の責任ある受入れに関する東京宣言2020」への賛同を表明(2020年)、さらに2021年度は、CGF社会的サステナビリティ・ワーキング・グループメンバーの一員として「外国人労働者の責任ある雇用ガイドライン」の策定に参画しました。

これに基づき、国内グループ企業で雇用している技能実習生の監理団体および特定技能外国人の登録支援団体への訪問・対話を行い、賃金の支払いや就労・生活面でのサポートが適切になされていることを確認しています。また、国内グループ企業を中心に外国人労働者の雇用現場を定期的に訪問し、労働現場や住居環境の把握・確認、さらには外国人労働者自身や受け入れに携わる現場従業員との対話を定期的に行い、人権リスクの抽出、是正に努めています。

## 外国人労働者に関するステークホルダーとの対話

時期	対話先	対話内容
2022年	グループ内(3社6工場)で受け入れている外国人技能実習生・特定技能外国人	就労・生活面の実態およびサポート体制等について意見交換(就労現場や住居環境を確認)
	監理団体・登録支援団体(計6社)	就労・生活面でのサポート体制について意見交換
2023年	技術実習生送り出し機関(ベトナム・2社)	日本へ実習生を送り出すまでの教育・サポート体制、費用感等についてヒアリング、意見交換
	国際移住機関(IOM)	ベトナムにおける法規制の現況や日本への移民の状況について意見交換
2024年	グループ内(3社6工場)で受け入れている外国人技能実習生・特定技能外国人	就労・生活面の実態およびサポート体制等について意見交換(就労現場や住居環境を確認)
	人権NPO、国際移住機関(IOM)等	外国人労働者の採用関連費用への対応について意見交換



外国人労働者との対話

## ■ 採用関連費用への対応

外国人労働者の雇用現場への訪問・対話から、外国人労働者が母国で採用関連費用を負担してきている実態が明らかになりました。これを受けて味の素グループでは国際的な人権規範であるIHRB「ダッカ宣言」や、IOMやILOといった国際機関の規範に準拠し、募集・斡旋手数料を含む採用関連費用は労働者でなく雇用者が負担すべきであるという原則を明記した「移住労働者の採用関連手数料に関する考え方」を策定しました(2025年3月)。これに基づき、顕在化した問題については是正を進めていきます。また、外国人労働者の雇用に関連する全てのステークホルダー(人材斡旋業者、取引先含む)に対しても同様の対応を働きかけていきます。

▶ 味の素グループにおける移住労働者の採用関連費用の考え方

## 5. 情報開示、教育・訓練

### (1) グループ内での教育・研修

味の素グループでは役員や従業員、取引先の皆様を対象に、随時ビジネスと人権に関する研修や説明会を実施しています。

▶ 味の素グループ 人権に関する教育・研修実施状況

## ■ ハラスメント対策

国内法人では各社にハラスメント相談窓口担当者と性的マイノリティ(LGBT)相談窓口担当者を置き、相談しやすい環境を整えています。担当者には年に1回、外部講師による研修(座学+ロールプレイング)を実施することで担当者の知識のアップデートを行っています。ロールプレイングでは各社で起こりそうな事例を取り上げ、その対応について学びます。



## ■ 「ビジネスにおける人権」 eラーニング動画の展開

国内および海外のグループ法人従業員を対象に、バリューチェーン全体の人権課題に関する情報提供に向けたeラーニング動画（日本語／英語）の配信を実施しています。これは当社グループの「人権に関するグループポリシー」を軸に構成され、当社グループが重視する人権課題の周知と従業員一人ひとりにおける「自分ごと」化を目指しています。動画は多様なバックグラウンドを持つ視聴者に配慮して字幕やナレーションを付けており、一部の海外法人においては母国語での展開も開始しています。

## (2) 各国の人権尊重に関する法規制への対応

味の素グループはグローバルに事業を展開していく上で、各国で定められている人権に関する法令を順守しています。

## ■ カリフォルニア州サプライチェーン透明法への対応

味の素グループでは米国カリフォルニア州で施行されたカリフォルニア州サプライチェーン透明法 [California Transparency in Supply Chains Act of 2010 (CTSCA)] について、関連する現地法人より下記の声明を開示しています。

▶ [Ajinomoto Foods North America, Inc CA TSCA Notice \(英語のみ\)](#)

## ■ 6. ステークホルダーとの対話

味の素グループでは、人権尊重の取り組みを広げ、意見をいただくため、定期的には人権専門家やステークホルダーとの対話、外部に向けた取り組み事例の共有・紹介を実施しています。

▶ [味の素グループ ステークホルダーとの対話実施状況](#)

## II . 救済

### ■ 1. 基本的な考え方

味の素グループでは人権の負の影響から生じた被害に対し迅速かつ適切に対処するため、グループ内外に複数の相談・通報窓口を設置しています。これらの相談・通報窓口は「内部通報に関するグループポリシー」に則って運用され、通報者のプライバシー厳守・保護を徹底しながら関係部門が連携し適切な対応・解決を行っています。

▶ [内部通報に関するグループポリシー](#)

### ■ 2. 内部通報窓口

海外も含めた味の素グループの全ての従業員（正社員、パート社員、派遣社員等）は「味の素グループホットライン」に相談・通報が可能です。この窓口はグローバルに対応しており、海外に拠点を置くグループ各社の従業員が母国語で相談できるように、英語・タイ語・ベトナム語など計22言語に対応しています。「味の素グループホットライン」以外にもグループ各社が運営する各社ホットラインや「ハラスメント、性的マイノリティ (LGBT)、障がい者相談窓口」も設置しており、相談内容や状況に応じた通報先の選択が可能です。また、相談や通報は本人以外の同僚や家族の方からも可能であり、問題の芽が小さいうちに、早めの相談を推奨しています。通報者は実名／匿名を選択することができます。

▶ [ご相談・通報フォーム](#)  
▶ [P150-151](#)

### ■ 3. 取引先通報窓口

味の素グループでは、2018年度から取引先からの通報窓口として「サプライヤーホットライン」を設置し、一次サプライヤーのみならずサプライチェーン上の全ての取引先からの通報・相談を受け付けています。また「お客様相談センター」ではお客様や地域住民等、バリューチェーン上の全ての関係者からの通報・相談を受け付けています。

▶ [サプライヤーホットライン ご相談・通報フォーム](#)  
▶ [お問い合わせ 味の素株式会社](#)

### ■ 4. 外国人労働者向け窓口

味の素グループでは、日本における技能実習や特定技能の在留資格を持つ外国人労働者の問題解決を図るため、独立行政法人国際協力機構 (JICA) を中心に、企業、弁護士、NGO等の多様なステークホルダーで作る「責任ある外国人労働者受入れプラットフォーム」(JP-MIRAI) <sup>\*1</sup> に2020年の設立から関与し、アドバイザー企業として参画しています。2022年度は、JP-MIRAIが開始した「外国人労働者相談・救済パイロット事業」に参画し、味の素グループの国内法人で雇用する外国人労働者に対し適切な情報と相談窓口を提供しています。また、外国人労働者を雇用するサプライヤー・取引先へも同サービスの導入を推奨し、サプライチェーンにおける労働・人権問題等を早期に発見する手段の一つとして活用していく考えです。

<sup>\*1</sup> 「責任ある外国人労働者受入れプラットフォーム」(JP-MIRAI)：日本国内の外国人労働者の課題解決を目指し、外国人労働者の皆さんへ日本で暮らす上で役立つ正しい情報の提供と、母国語で相談できる相談救済窓口 (JP-MIRAI アシスト<sup>\*2</sup>) を展開するプラットフォーム

<sup>\*2</sup> JP-MIRAI アシスト：日本に住む外国人労働者のための相談窓口。ご本人やその家族の就労・生活等全般の困りごとについて電話・チャット・メールにて相談可能。2025年2月時点で22言語に対応しており、今後さらに対応言語を追加予定。相談内容に応じて行政機関や専門家への相談件走も行って、適切なサポートを提供

▶ [JP-MIRAI ポータル](#)

# 人財マネジメント

## 戦略

味の素グループは、2030ロードマップで定めた挑戦的なASV指標の達成には、4つの無形資産（技術・人財・顧客・組織）のさらなる蓄積と成長が必要だと考えており、技術資産と顧客資産をつなぎ、特にイノベーションを生み出す人財資産への取り組みを強化しています。

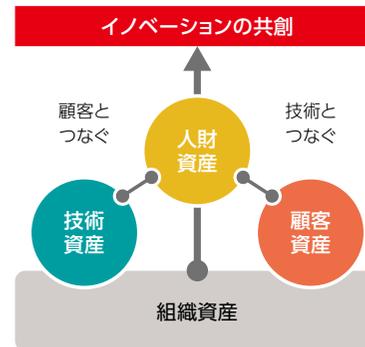
人財領域における主たる課題を解決するため、“志”、“挑戦”、“多様性（DE&I）”、“Well-being”の4つの軸でつなげるというコンセプトのもと、グローバルに施策を展開しています（人財投資額\*：2024年度約100億円／2023-2030年累計1,000億円以上）。これら人財資産の強化は、組織資産としても蓄積され、技術資産および顧客資産を支える大きな土台となり、4つの無形資産の全体のさらなる強化にもつなげると考えています。

\* 機会投資含む金額

## 4つの“つなげる”戦略

志	会社と人財を「志」でつなげる 味の素グループは、多様な従業員が自身の志を言語化し、内発的に動機付けを高めることが「アミノサイエンス®」で、人・社会・地球のWell-beingに貢献する」の原動力になると考えています。味の素グループ全体で共有する「Our Philosophy (志・ASV・AGW)」の浸透と体現を通じて、会社と人財を志で「つなげる」ことを目指します。
挑戦	戦略と人財を「挑戦」でつなげる 味の素グループは、2030ロードマップで掲げる挑戦的な高い目標を実現するためには、AGW(新しい価値の創造、開拓者精神、社会への貢献、人を大切にすること)のより一層の活性化が重要と考えています。失敗をおそれずに当社グループらしい挑戦の機会とリーダーシップを提供し、従業員一人ひとりがコンフォートゾーンを超える文化を醸成し、戦略と人財を挑戦で「つなげる」ことを目指します。
多様性 (DE&I)	グローバルで「多様」な人財をつなげる 味の素グループは、グローバルに食品とバイオ&ファインケミカル、地域、ジェンダー、キャリア、障がい等の観点で多様な人財を社内外から求め、融合することがイノベーション創出に重要であると考えています。お互いを尊重する文化の醸成とマネジメントの高度化を通じて、グローバルで多様な人財を「つなげる」ことを目指します。
Well-being	「Well-being」と従業員をつなげる 味の素グループは従業員やその家族の生活基盤である身体的・精神的な健康、経済的な豊かさの向上が人財資産の基盤であると考えています。当社グループで働いていると自然と健康になる環境・マネジメントや資産形成支援を通じてWell-beingと従業員を「つなげる」ことを目指します。

## 4つの無形資産

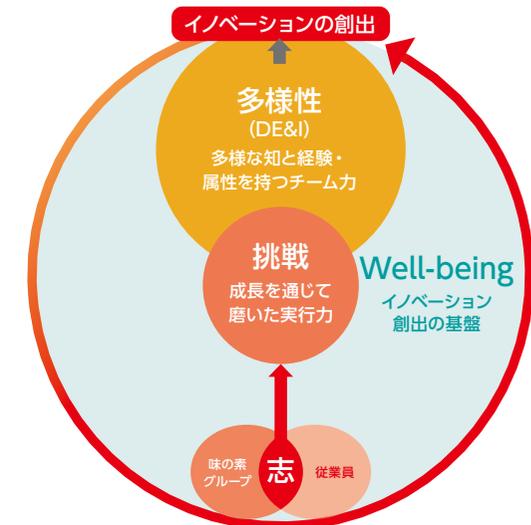


## 人財領域における主たる課題・さらに強化すべき点

- 味の素グループ全体で共有する、「Our Philosophy (志、ASV、AGW)」のさらなる浸透
- 創業以来、大切にしている価値観であるAGW(新しい価値の創造、開拓者精神、社会への貢献、人を大切にすること)をベースとした、「味の素グループらしい挑戦」を実行する機会の提供とそれを後押しする支援の強化
- グローバルに食品とバイオ&ファインケミカル、地域、ジェンダー、キャリア、障がい等の観点で多様な人財を融合するダイバーシティ・エクイティ&インクルージョンの考え方のもと、「知・経験×属性」が融合されたクロスセクショナルチームで取り組み、イノベーションを共創する力の強化。特に国内においてはジェンダーの多様性のさらなる促進
- 全ての基盤としての従業員および、その家族の心身の健康と幸せ

▶ ASVレポート(統合報告書) 2025 P054-059

## 人財戦略の概念図



## グローバル人財マネジメントシステム

味の素グループの重要ポジションに対し、各国・地域の多様な人財を横断的に育成・登用し、人財の適所適財を実現するための基盤として、ポジションマネジメント×タレントマネジメントによるグローバル人財マネジメントシステムを導入、当社グループの重要ポジションに対する後継者人財プールを可視化しています。また、最高経営責任者を委員長とした経営会議メンバーで構成される人財委員会を経営会議の下部機構として設置し、グローバルでの重要ポジションのサクセッションプランをReady（1～3年）、Next（5年以内）、Future(8年以内)の期間で作成し、次世代リーダー層の人財プールを形成、戦略的な育成や登用を強化しています。

味の素グループ重要ポジションの人財パイプライン形成	味の素グループでは、グループを牽引する重要なポジション(当社グループ執行理事・Group Executive Manager(GEM))を対象に経営会議メンバーで構成される人財委員会で、認定、育成、登用について議論しています。2024年度には委員会を10回開催し、Ready(1～3年)、Next(5年以内)、Future(8年以内)の期間でサクセッションプランを作成しています。2024年度は110のポジションを対象に94%の後継者候補選出を実施しました。次世代リーダー層の人財プール形成に向け、3本部(コーポレート本部、食品事業本部、バイオ&ファインケミカル事業本部)、4地域本部(アセアン、欧州アフリカ、北米、ラテンアメリカ)と連携してグループキーポジションマップを作成し、性別・国籍・所属籍等の観点から後継者候補の多様性の向上も踏まえた議論を実施しています。
Ajinomoto Group Academy(グループ経営人財・リーダー育成)	味の素グループでは、経営者として求められる味の素グループのロードマップやPhilosophyを深く理解し、将来にわたるグループの戦略をリードする経営人財を育成します。この育成を通じて、将来のグループ経営層のサクセッションプランとの連動性を高め、人財パイプラインの充実を図ります。また、グローバルな視点を持つ多様な人財を安定的に育成し、グループのリーダーに必要なマインドセットとスキルを下記の階層別に教育しています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・新任執行理事・GEM向けのエグゼクティブコーチング(EC)</li> <li>・執行理事・GEM候補者向けのGlobal Leaders Seminar(GLS)</li> <li>・次世代リーダー層向けのFuture Leaders Seminar(FLS)</li> <li>・地域本部ごとに次世代リーダー層を育てるRegional Leadership Seminar</li> </ul> 2018年度から2024年度の間EC、GLS、FLSの受講者は延べ288人(うち134人が外国籍)となり、2025年4月時点で受講者の中から17人(うち2人が外国籍)が役員に就任しています。



## 味の素（株）の 人財キャリアマネジメント基盤

味の素（株）は、従業員の志の実現や挑戦を後押しするため、1 on 1の対話を重視しています。1980年代から続く上司とのキャリア開発面談や目標設定面談、評価フィードバック面談（年1回以上・各1時間程度）は、人財育成の基盤となっています。また、目標管理や評価においても、年度始めの目標設定や期末評価時だけでなく、年間を通じたプロセスを重視して評価しています。異動や中間レビュー等、必要に応じて通年で適時見直しを行い、効果的なパフォーマンス発揮に向けた、継続的な相互確認、フィードバックを実施しています。

## 教育プログラム

味の素グループは企業価値向上の原動力となる「無形資産」の中でも、人財資産を最も重要な無形資産と捉えており、ASVエンゲージメント向上やOur Philosophy浸透等の観点で人財投資を強化しています。

## 味の素（株）管理職の人事制度

理念	味の素（株）は管理職を味の素グループの基幹人財であるとして「基幹職」と称し、「継続した自律的成長」を基幹職人事制度の理念としています。
等級制度	職務等級制度を導入し、「マネジメント職務」と「エキスパート職務」の複線型の職務グレードを設けています。基幹職が担う、全てのポジションの職務要件と人財要件を職務記述書に明記し、基幹職の自律的キャリア開発を促進しています。
評価制度	職務記述書の職務要件、組織目標、360度フィードバックで見える化したコンピテンシー課題に基づき目標を設定します。「マネジメント職務」は味の素グループWayの体現度（AGW行動評価）とチームベースの創出成果を含む個人業績評価で総合評価を実施し、「エキスパート職務」はAGW行動評価、個人業績評価に加えて専門性の発揮項目（専門性評価）で総合評価を実施します。
報酬制度	総合評価の結果を基に、月次給与の昇降給ならびに賞与算出に反映します。

## 味の素（株）一般職の人事制度

理念	一般職は一人ひとりの強み・専門性を伸ばす「多様なキャリア形成」を一般職人事制度の理念としています。
等級制度	職能資格等級制度で着実に実力を蓄え自律的、継続的成長を推進し、職務等級制度で適所適財と実力本位を徹底し貢献度合いに応じた処遇の実現を目指すハイブリッド等級を導入しています。
評価制度	中長期的な視野を持った、自身のキャリア開発目標、ASV目標、組織目標を踏まえ、ASVに連動した成果評価、AGWに連動した行動評価で評価を実施します。
報酬制度	行動評価の結果は月次給与に、成果評価の結果は賞与の算出に反映されます。

## 従業員一人当たり年間教育研修費用および平均研修時間（国内外主要会社 計14社）

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
教育研修関連費用合計(千円)	63	83	75	94
人財システム・エンゲージメントサーベイ関連費用(千円)	23	20	18	18
DE&I関連費用(千円)	3	3	4	4
その他教育研修費用(千円)	36	61	53	72
平均研修時間*(時間)	29	27	28	36

※ 研修時間は研修に係る延べ時間/従業員で計算しています（2021年度から実施）。また、事業や業務に係る各組織主導で実施する研修やトレーニング等の中には集計していないものもあります

## ■ 栄養・環境・人権リテラシー研修

味の素グループは、2021年からサステナビリティに関するリテラシー向上に取り組んでおり、栄養教育と併せてグループ全従業員に向けたサステナビリティの観点での環境・人権に関する教育を推進しています。世界を取り巻くサステナビリティ課題と当社グループの事業とのつながりや、当社グループの取り組みについて各従業員の理解・納得、共感・共鳴を促進し、ASVの自分ごと化と事業を通じた社会価値と経済価値の共創の実現につなげていきます。2024年度の実績は下表の通りです。

- ▶ P043-045
- ▶ P056
- ▶ P119-120

### 栄養・環境・人権リテラシー研修の累計受講人数

(人)

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度(目標)
栄養リテラシー研修	累計26,145	累計56,316	累計88,365	累計121,783	累計10万
環境リテラシー研修	累計2,765	累計8,850	累計18,402	累計27,726	—
人権リテラシー研修	—	—	—	累計30,400	—

## ■ ビジネスDX人財育成プログラムの各年度の認定者数および従業員比率(味の素(株))

味の素(株)はDXを実践するのは一人ひとりの従業員という考えから、2020年度にDX人財の育成を開始しました。特に「ビジネスDX人財」では、初級・中級・上級の教育プログラムを提供し、2020～2024年度の間に延べ2,851人が認定を取得しました。受講率が約8割に達したことから、2025年度は新たなDXスキルアップ支援プログラムを開講するとともに、IT/DXスキルの明文化によってタレントマップとの連動を強化します。

### ビジネスDX人財育成プログラムの各年度の認定者および従業員比率

	2020年度		2021年度		2022年度		2023年度		2024年度		2020-2024年度累計	
	認定者数	従業員比率	認定者数	従業員比率								
初級	743	23.3%	854	26.8%	430	13.5%	236	7.4%	87	2.4%	2,350	64.8%
中級	51	1.6%	192	6.0%	115	3.6%	57	1.8%	13	0.4%	428	11.8%
上級	9	0.3%	16	0.5%	26	0.8%	16	0.5%	6	0.2%	73	2.0%
計(延べ <sup>※1</sup> )	803	25.2%	1,062	33.3%	571	17.9%	309	9.7%	106	2.9%	2,851	78.6%

※1 複数のコースを受講している従業員もいるため

## 会社と人財を「志」でつなげる

味の素グループでは、ASVの自分ごと化を高める取り組みとして、「理解・納得」、「共感・共鳴」、「実行・実現」、「モニタリング・改善」のステップからなるASVマネジメントサイクルを導入しています。会社と人財を志で「つなげる」取り組みにおいて、2024年度は会社の志と個人の志の重なりを言語化するMy Purposeワークショップを実施するアンバサダーを国内外法人計49名育成、85社に展開し、「理解・納得」プロセスの強化を実施しました。2025年度は「実行・実現」のプロセス強化に向けて、個人の志の言語化によって高められた内発的動機付けを行動変容に移す取り組みをグローバルで展開します。また、ASVエンゲージメントの進捗を測るために、エンゲージサーベイにおいてASV実現プロセススコア<sup>※2</sup>をグローバルでモニタリングしています(実績：2024年度76%、目標：2025年度80%/2030年度85%)。

※2 ASV実現プロセススコア：個人によるASVの「自分ごと化」から、組織として成果を創出するまでの一連のプロセスと連動するエンゲージメントサーベイの9設問で構成(「志への共感」「顧客志向」「ASVの自分ごと化」「チャレンジの奨励」「インクルージョンによる共創(2問)」「生産性向上(承認プロセスの課題)」「イノベーション創出」「社会・経済価値の創出」)



### 従業員エンゲージメント向上に向けた取り組みと実績

プロセス	取り組み	2024年度の実績
理解・納得	1. CEOとの対話	国内外グループ会社で計41回実施
	2. 事業・コーポレート本部長との対話	国内外グループ会社で計69回実施
	3. 組織目標・個人目標の設定	各組織で実施
共感・共鳴	4. 個人目標発表会	味の素(株)+国内外グループ会社29社で開催。工夫した事例をお互いに共有する等、各組織が自走して改善
実行・実現	5. ベストプラクティス共有	従業員によるASV関連投稿977件
	6. ASVアワード	第9回アワードで10件表彰。TRY&LEARN賞新設。従業員投票延べ12,483票
モニタリング・改善	7. エンゲージメントサーベイでモニタリング	従業員エンゲージメントスコア76% (前年比±0ポイント) ※2023年度よりASV実現プロセスの 카테고리平均値へ変更
	8. 抽出した課題を次年度計画へ反映	各組織で実施

### ASV実現プロセスの可視化による成果創出

味の素グループは、エンゲージメントサーベイを実施し、「現状把握」、「課題設定」、「アクション策定」、「アクション実行・振り返り・改善」のプロセスで、PDCAサイクルを回しています。ASV実現までのプロセス（会社の志に共感した個人がチームとして成果を創出するまでのプロセス）を整理し、エンゲージメントサーベイの複数の設問から構成される「ASV実現プロセス」に関するインデックスをモニタリングしています。

### エンゲージメントサーベイスコア（ASV実現プロセス）

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度目標	2030年度目標
(旧)ASV自分ごと化	61%	62%	—	—	—	—
(新)ASV実現プロセス*	—	75%	76%	76%	80%	85%~

※2022年度より設問ならびにインデックスの構成を見直し

### 戦略と人財を「挑戦」でつなげる取り組み

味の素グループは、2030ロードマップで掲げる挑戦的な高い目標の実現に向けて、AGW（新しい価値の創造、開拓者精神、社会への貢献、人を大切にする）のより一層の活性化が重要と考えており、そのために失敗をおそれない挑戦の機会とリーダーシップの提供を強化しています。2024年度エンゲージメントサーベイにおける、挑戦に向けた行動変容「自分にとって挑戦と考えることを一つでも達成できた」と答えた人の割合はグループグローバルで89%と高スコアでした。

手挙げでの異動	味の素(株)では、手挙げによる異動を「従業員が自身でえがいたキャリアプラン通りの異動」および、「公募による異動」と定義し、モニタリングしています。手挙げによる異動の実績は2023年度41%に対して2024年度は45%と増加しました。特に公募による異動件数は、2023年度43件、2024年度48件に対し、2025年度は68件予定と着実に件数を伸ばしています。
手挙げでの組織横断プロジェクト参加の枠組み（TRY&A-CROSS）	導入初年度である2024年度は、「味の素グループ合同入社を祝う会」や「本社移転プロジェクト」等計7テーマ（うち2テーマは国内グループ会社合同テーマ）が成立し、68名が参画しました。「新しいスキル・知識の習得につながった」、「キャリアの幅に広がりを持った」等80%以上の参加者がアンケートに好意的に回答しました。さらなる機会提供につなげるべく、2025年度は募集回数を2回/年に増やすとともに、グローバルへの拡大も検討していく予定です。
自律的な成長の支援	協業先や外部研究機関、MBAや専門大学院への派遣等（例：一橋大学、国際大学等）
A-STARTERS（新規事業創出プロジェクト）	味の素(株)および主要な国内グループ会社を対象に、新規事業立ち上げを希望する従業員を公募・選抜し、新規ビジネスプランの事業化を進めています。2020年からスタートし、採択されたアイデアは事業化に向けて検討を推進しています（各年の累計応募数は下記の通り）。

### A-STARTERS累計応募数

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
応募チーム数	180	231	260	275



## グローバルで「多様」な人財をつなげる (DE&I) 取り組み

味の素グループは、グローバルに食品とバイオ&ファインケミカル、地域、ジェンダー、キャリア、障がい等の観点で多様な人財を社内外から求め、融合することがイノベーション創出に重要であると考えています。個々のニーズや状況に適した環境を会社が提供し、従業員が等しく権利や機会を受けられるようにすることで、ジェンダー、年齢、国籍、障がいの有無、経験等によらず、従業員一人ひとりがお互いを尊重する文化の醸成とマネジメントの高度化を通じ、未来に向けた継続的なイノベーションを創出することを目指しています。

当社グループでは、リーダーシップ層（執行役・執行理事・Group Executive Manager）について、2030年度までにジェンダー、国籍、所属籍等の多様性を持った人財の構成比30%を目指しており、2024年3月時点では128リーダーシップポジションに対して、25%と順調に推移しています。ジェンダーダイバーシティという観点では2030年度までにグローバルでの女性管理職比率40%を目指しており、2024年3月時点で27%でした。中でも、日本は14%と他地域に比べて女性管理職比率が低く課題と捉えています。

### リーダーシップ層の多様性比率

	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度 目標	2030年度 目標
多様性比率 <sup>※1</sup>	16%	22%	25%	27%	30%

※1 リーダーシップ層の内、多様性の因子（ジェンダー、国籍、所属籍）を1つ以上保有する人数の割合

### 女性管理職比率

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2030年度 目標
グループ総数	24%	25% <sup>※2</sup>	27% <sup>※2</sup>	27%	40%
日本	11%	12%	13%	14%	—
アジア	33%	34% <sup>※2</sup>	35% <sup>※2</sup>	36%	—
EMEA	33%	36%	36%	37%	—
米州	35%	35%	38%	39%	—
<参考:味の素(株)>	12%	13%	14%	14%	30%
女性初級管理職比率 <sup>※3</sup>	12%	16%	17%	19%	—
女性上級管理職比率 <sup>※4</sup>	6%	7%	10%	10%	—

※2 海外グループ会社におけるチームリーダー職を管理職から一般職に区分変更したことによる修正

※3 特定領域の専門性発揮をもって業務を遂行するエキスパート職務管理職および、主に一般職を部下とするマネジメント職務管理職

※4 執行役、執行理事、Group Executive Manager相当（社長から2階層以内の報告ラインにある管理職）

## ダイバーシティ・エクイティ& インクルージョン (DE&I) 推進体制

### ガバナンス

味の素グループは、多様な人財の登用を推進するため、最高経営責任者を委員長とする人財委員会、および各本部長や地域本部長を議長とする3本部・4地域本部の人財会議を設置しています。本委員会および会議にて、中長期視点での多様な人財の登用計画策定およびキャリア形成に向けた具体的な支援の検討と実行を行っています。女性のキャリア支援という点では、味の素(株)は30% Club<sup>※5</sup> Japanに参画し、加盟企業間による連携施策を実施することで日本国内の女性活躍推進を目指しています。また、従業員一人ひとりが自分らしく能力を発揮できるよう、ダイバーシティ・人財担当役員と共に人事部門内に設置したDE&I推進チームが中心となり、主要な部門・グループ会社の担当窓口と共に、以下の取り組みの企画および運営を横断的に行っています。

※5 2010年に英国で創設された、取締役会を含む企業の重要意思決定機関に占める女性割合の向上を目的とした企業トップ等による世界的キャンペーン

## ダイバーシティ・エクイティ・インクルージョン (DE&I) の取り組みと実績

人権の尊重	<p>味の素グループは、「味の素グループポリシー」(AGP)に基づき、あらゆる差別やハラスメントを禁止し、人権問題への理解を促進、確かな人権感覚を持った人財の育成を目指しています。毎年、従業員を対象に「AGPを考える会」を実施し、職場の課題を取り上げて解決を図っています。また、執行役や従業員から通報や相談を受け付ける匿名制の「ホットライン」は、電話、Eメール、FAX、手紙等で利用可能で、電話は日本語と英語、WEBは22か国語に対応しています。ハラスメントの相談から再発防止策策定までのプロセスを確立し、懲戒案件は事例内容を社内公表しています。</p> <p>国内グループ会社を含むハラスメント対応担当者に対する研修を企画・実施し、全従業員向けのハラスメント研修も行っています。2024年度には、ビジネスと人権に関するeラーニングを全従業員に実施し、ホットラインの周知を行いました。</p> <p>さらに、2024年度に実施した研修として、新入社員向けのハラスメント研修を実施し、140人全員が受講しました。また、公正採用人権啓発推進員研修に2人が参加し、ハラスメント相談窓口担当者研修には14社27名、LGBT相談窓口担当者研修には17社30名が参加しました。国内グループ会社に対しては、人権標語を募集し、13社から1,726人が2,633作品を応募しました。</p>
組織風土・環境作り	<p>味の素(株)では、DE&amp;I推進の基盤となる組織風土作りの取り組みとしてアンコンシャスバイアス研修やDE&amp;Iランチセミナーを企画・開催しています(DE&amp;Iランチセミナーは一部の国内グループ会社を含む)。また、社内外広報活動も行っています。</p> <p>さらに、これまでライフイベント等により辞めざるを得なかった従業員のキャリアをつなぐ環境整備として、エリア申告制度(勤務地を選択)やどこでもキャリア制度(フルリモート勤務)、WLB休職制度(育児、介護、配偶者転勤帯同、不妊治療を事由に取得可能な休職。2024年度より配偶者転勤帯同休職期間を最大5年に拡充)等の制度に加え、事業所内保育所および授乳室の設置等の環境を整えています。また、年代間のギャップ解消の取り組みとして、男性育休を取得した従業員インタビューの社内広報を実施し、世代による子育てへの考え方を理解し、性別を問わず家事育児に関わることができる組織風土作りをしています。</p>
障がい者の活躍	<p>味の素グループは、障がいの有無に関わらず、全ての従業員が互いを尊重し、理解し合う職場を目指しています。特に、身体・知的・発達・精神障がい者等が、それぞれの特性や知識・経験を活かして自分らしく活躍できる職場を目指しています。</p> <p>具体的な取り組みとして、当事者アンケート(隔年)や、障がいのある従業員と社長の対話会を行いました。</p> <p>毎年の取り組みでは全国の事業所に、障害者職業生活相談員の配置、障がい者本人と受け入れ部署向けのガイドブック配布等、障がい者が働きやすい環境作りを推進しています。また、特例子会社である味の素みらい(株)の働きがい向上を目的とした、上司以外と面談できるメンタープログラムを実施しています。障がい者採用を積極的に進めており、キャリア採用に加え、2026年卒新卒採用も始めました。</p> <p>また、障がいのある従業員とその上司による職場事例動画や、当事者+従業員の体験や取材レポートを社内広報ツールで発信しています。障害者職業生活相談員研修では、対象者4人全員が受講しました。</p>

## 女性管理職の母集団形成に関する取り組み

味の素(株)の女性管理職比率は14%と前年と同水準にとどまりました。女性管理職の母集団形成が課題であると捉えており、AjiPanna Academy (アジパンナ・アカデミー)により入社から役員手前までの女性のキャリアを一貫して支援しています。一般職女性向け施策2種の2024年の参加者計45名の内、98%が参加後のアンケートで上位職への意欲を示しています。エンゲージメントサーベイの設問「私は、上位の職位につくことを打診されたならば、そのオファーを受けたいと思う」では、好意的な回答数が男性70%に対して女性53%と男女差はあるものの、半数を超える女性が上位の職位への意欲を示しており、20~30代女性では同比率が65%となります。また、従来慣例的に男性が登用されていた役職に女性の登用が進んでいます。欧州アフリカ本部長の執行役1名、国内工場長に女性1名、国内外の

関係会社の要職(社長、副社長、取締役、総経理、センター長)に4名が登用されているほか、女性管理職の海外出向者は2023年度8名に対し、2024年度は16名と増加しました。これらの取り組みは社外からも評価されており、女性活躍に優れた上場企業として令和6年度「なでしこ銘柄」を受賞しました。

[AjiPanna Academy (アジパンナ・アカデミー)]	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般職女性対象のキャリアワークショップ:2024年度にアセスメントによる自己理解をもとに最大限の能力発揮を支援する研修に刷新。2020~2024年度の女性参加者は合計307名。2024年度は味の素(株)と一部の国内グループ会社の25名とその上司計50名が参加し、受講半年後の受講生本人の研修有意義度100%、研修参加後の次職位および管理職への意向100%。</li> <li>一般職女性対象のカレッジ:半年間のリーダー研修。2020~2024年度で味の素(株)と一部の国内グループ会社計107名が参加。2024年度のプロダクト満足度100%、他者推奨意向95%、上位職および管理職へのチャレンジ意向95%(産休開始者を除く)。味の素(株)の2020年度受講者の内管理職登用率は55%、2023年度までの、上位等級に昇格もしくは管理職候補として認定された人は45%。</li> <li>管理職女性を対象とした2階層上の所属組織外の組織長によるメンタープログラム:2018~2024年度まで味の素(株)と一部の国内グループ会社合計129名が参加。受講後の有意義度100%。参加後にポジションアップや本部を超えた異動が実現し、グループ会社の社長・役員・営業支社長・単位組織長が誕生。</li> </ul>
----------------------------------	--



## 「Well-being」と従業員をつなげる 取り組み

味の素グループは従業員やその家族の生活基盤である身体的・精神的な健康(Health Well-being)、経済的な豊かさ(Financial Well-being)の向上が人財資産の基盤であると考えています。2024年度のエンゲージメントサーベイにおけるWell-beingに関するエンゲージメントスコア(心身の健康、報酬への納得感、働く環境等に関する計7設問の平均点)は84%と高スコアでした。

### 従業員の「Well-being」に関するエンゲージメントスコア

2020年度 実績	2021年度 実績	2022年度 実績	2023年度 実績	2024年度 実績
81%	83%	82%	83%	84%

### Health Well-beingに関する取り組み

取締役代表執行役社長を健康増進最高責任者として健康経営を推進しています。「味の素グループで働いていると自然に健康になる」を目指す姿として、セルフ・ケアを通じた従業員自らの健康増進と、各国現状に即した施策推進を基本方針とし、健康でいられるための約束を「健康白書」としてまとめ、グローバルに展開しています。これらの取り組みの結果、味の素(株)は「健康経営優良法人(大規模法人部門~ホワイト500~)」に9年連続認定されました。

健康経営	味の素グループは、取締役代表執行役社長を健康増進最高責任者として健康経営を推進しています。2018年に健康宣言を制定し、各国の事情に即した健康経営に取り組んでいます。従業員とその家族の健康を重要視し、会社は健康増進を支援し、従業員自身も「バランスの良い食事」、「適度な運動」、「良質な睡眠」を基本とした「セルフ・ケア」を実践することを目指しています。味の素(株)では、産業医7名と保健スタッフ14名を擁する健康推進センターが人事・総務部門、健康保険組合が連携して「セルフ・ケア」を支援しています。
産業医・保健スタッフによる「全員面談」	味の素(株)では、「セルフ・ケア」を高める取り組みのベースとして「全員面談」を実施し、各従業員に必要な健康支援を行っています。最低でも年1回、健康推進センターの産業医・保健スタッフが日本で勤務する全ての従業員や海外勤務者と30分程度の面談を行っています(2024年度合計3,860回)。面談では、健康診断やストレスチェックの結果等を踏まえ、潜在的な心身の不調も見逃さないようにしながら、一人ひとりの価値観や生活スタイルを尊重した保健個別指導を実施しています。また、長時間労働を行った従業員や海外勤務者に対して指導・アドバイスをを行う体制も整えています。
「セルフ・ケア」支援施策	味の素(株)は、定期健康診断検査数値の改善度合いをポイント化し、従業員を表彰するイベントを実施し、従業員の「セルフ・ケア」を支援しています。また、「職場の栄養改善」として、国内5カ所にある社員食堂では、「おいしく食べて健康プラス」というコンセプトに基づく減塩メニュー「My Healthランチ」を提供しています。さらに、パーソナルな健康管理WEBサイト「My Health」上で、従業員がいつでも健康診断結果、就労データ、生活習慣データを時系列で確認できるように整備しています。
メンタルヘルス回復プログラム	味の素(株)は、独自の「メンタルヘルス回復プログラム」を導入しています。休業中の従業員が自分の価値観や生きがいを認識し、ストレスとうまく付き合うことで、復職後、いきいきと働ける状態を目指せるよう、休業開始から職場復帰後まで産業医・保健スタッフとの定期的な面談を通じて継続的にサポートし、症状の回復ステージに応じた目標設定を支援しています。
働きがいにつながる、多様で柔軟な働き方を支える制度	・国内外でパートナーの転勤帯同や介護等を理由に当社ベース勤務が継続できない従業員のキャリアをストップせずに、フルリモート勤務でキャリアをつなぐ「どこでもキャリア」制度導入(2022年) ・セキュリティが確保され、集中して勤務できる場所であれば、「いつでも、どこでも」テレワークできる「どこでもオフィス」制度導入(2017年)。コロナ禍の2020年度以降、ハイブリッドワークをさらに推奨し、テレワーク日数制限を撤廃 ・コアタイムなしのフレックスタイム制度「スーパーフレックス」「時間単位有給休暇」「在宅勤務」制度導入(2014年)
働きがいにつながる育児休業制度	味の素(株)では、2022年度の法改正を機に、これまでの男性育児制度から育児休業を柔軟に取得しやすいよう、有給による育児休業20日の付与や分割取得の承認、申請手続きの簡素化等、制度および運用を大幅に見直しました。その結果、2024年度の男性従業員育児休業取得率は90%、平均取得日数も20.4日、10日以上取得した従業員が66%となりました。今後も、大切な出産、育児だけでなく介護等ライフイベントでも「お互いさま・助け合う」風土醸成を目指しています。
労働時間モニタリング	味の素(株)では、就業時間の適正な把握および管理を行い、従業員の健康・安全の確保を図ること、および職場における時間当たりの労働生産性に対する意識を高めることを目的として、就業時間管理規定を定めています。端末起動時間と連動した勤務入力システムで終業時間を記録、上司が日々の勤務状況を確認、承認しています。一般職は、月の残業時間が40時間(一部職場は35時間)を超える場合には、事前に労働組合の承認が必要となります。一般職・管理職共に、月当たりの残業が60時間を超えると健康アンケート、100時間を超えた場合には産業医面談を実施します。
時間外勤務手当	味の素(株)は時間外勤務手当について給与規定に定めており、休日以外の日は一日当たりの所定の就業時間を超えて勤務を行った者に対し、その勤務時間に応じて時間外勤務手当を支給しています。また、休日においてはその勤務時間に応じて代休の付与と休日出勤手当の支給、あるいは休日出勤手当の支給のみを対応しています。
年次有給休暇	味の素(株)は、年次有給休暇について就業規則に定めており、従業員は前年の出勤率、勤続年数に応じた年次有給休暇を請求可能です。

## Financial Well-beingに関する取り組み

味の素グループでは、各国法人の業績、事業、労働市場に応じた適正な報酬制度による経済的・社会的条件を考慮した適切な賃金の支払に加え、資産形成に対する金融リテラシーを高めることで、「Financial Well-being」の向上に取り組んでおり、2024年度のエンゲージメントサーベイにおいて、自身の業務に対する報酬の満足度の好意的スコアは80でした。

### 区分別、味の素（株）の2024年度男女別の年間給与\*

職階	女性の平均給与 (A)	男性の平均給与 (B)	A/B
執行役レベル (基本報酬のみ)	22,560,000円	22,560,000円	1
管理職レベル (基本報酬のみ)	7,621,898円	8,157,754円	0.934
管理職レベル (基本報酬+賞与その他の現金インセンティブ)	13,246,856円	14,182,729円	0.934
非管理職レベル (基本報酬+賞与その他の現金インセンティブ)	7,275,887円	8,527,208円	0.853

\* 人事制度は一本化されており、同等職務レベルであれば男女の賃金は同一となっています

金融リテラシー向上	味の素（株）では、従業員の財務面での豊かさを支援するために、2022年度より資産形成につながる金融リテラシー向上を目的としたWEBセミナーを開催しています。従業員持株会（2025年6月時点で味の素（株）単体加入者率73%）、企業年金基金、DC制度、新NISA、遺産相続等、自社の制度や施策と外部の最新情報を織り交ぜた当社オリジナルのプログラムを外部専門家と企画検討し、同じテーマのセミナーを繰り返し受講できる内容で提供しています。毎年延べ1,000名以上が受講していることに加え、従業員同士の口コミ効果もあり、2024年度は初参加者が約230名となりました。10代から60代まで幅広い世代の従業員がセミナーを受講し、好評を得ています。2024年度は国内グループ会社従業員も含めたWEBセミナーを開始した結果、延べ約2,200名の参加につながりました。従業員一人ひとりが自身の資産形成について考える機会提供となっています。
-----------	--

## 労使関係

味の素（株）では、一般職（非管理職の正規従業員）の100%（全従業員の60%）が労働組合に加入しています。従業員に著しい影響を及ぼす可能性のある重大な変更を行う際には、従業員および従業員代表への通知を行うことを労働協約に定めています（最低通知期間については機密情報のため非開示）。

また、労働協約では安全衛生に関する諸規則を制定、教育訓練の実施や健康診断等について定めており、労使が協力して職場の安全衛生水準の向上と働きがいの向上に努めています。また、労災事故ゼロ化を目指して拠点ごとに労使ほぼ半数ずつで構成する安全衛生委員会を毎月1回開催し、安全衛生活動や就労状況の相互確認や法改正等の情報共有を行っています。なお、管理職の労働条件変更は経営会議、経営陣の労働条件変更は報酬委員会、指名委員会にて決定しています（報酬委員会規程、指名委員会の規程変更は取締役会付議）。



# 労働安全衛生

## 労働安全衛生に関する基本的な考え方

### 戦略

味の素グループは「労働安全衛生に関するグループポリシー」の中で、「人間性尊重を基本とし、全員参加による労働安全衛生を企業活動の最も重要な基盤のひとつとします」と明文化するとともに、具体的な行動について規定しています。

▶ [労働安全衛生に関するグループポリシー](#)

## 労働安全衛生マネジメント体制

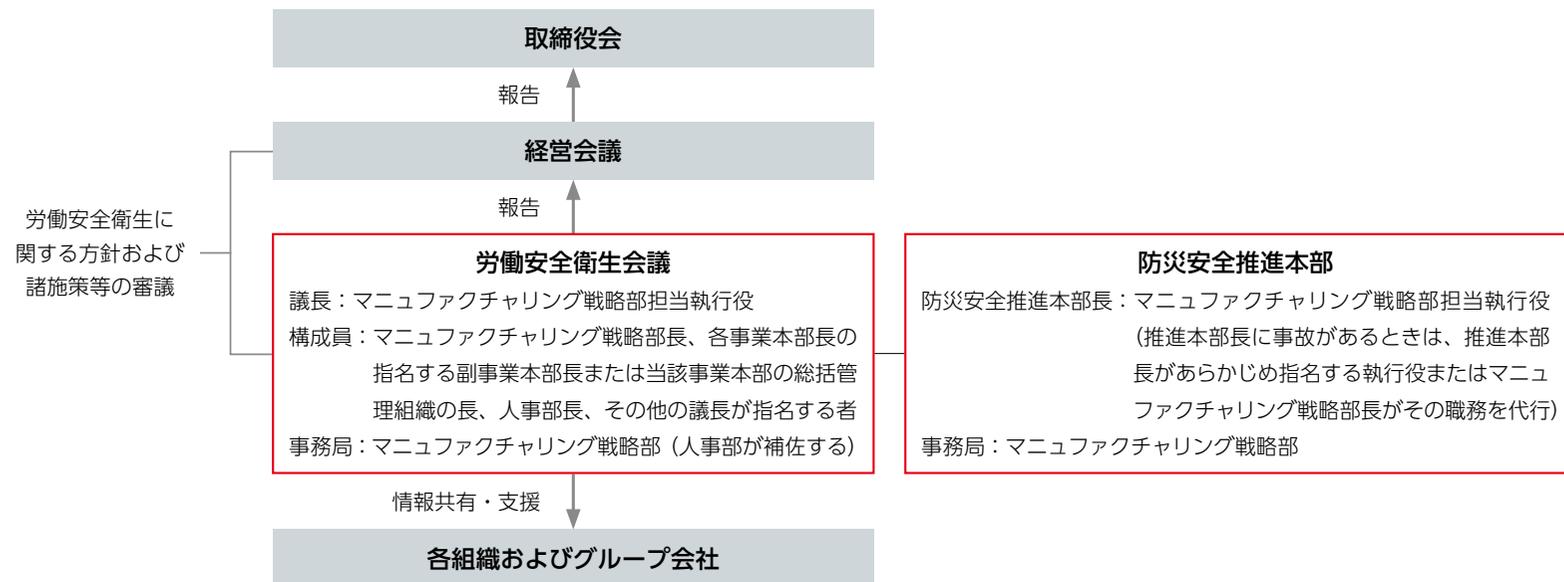
### ガバナンス・実績

味の素グループでは、取締役会が経営会議からの報告を通じて労働安全衛生マネジメントの執行を監督しています。経営会議は、下部機構として労働安全衛生会議を設け、労働安全衛生に関する重要方針の決定、計画の策定、活動のレビューを行っており、同会議で立案・審議等された事項については、経営会議へ報告しています。「労働安全衛生に関するグループポ

リシー」の浸透を図るべく、労働安全衛生マネジメントガイドおよび労働安全衛生管理標準を制定し、グループ各社での周知と活用を促しています。

また、味の素グループは、労働災害と防災に関する事項の円滑な実施を推進・支援するため、防災安全推進本部を設けています。労働安全衛生活動に重大な影響を与える事故・災害その他緊急事態が発生し、または発生するおそれがあると判断した場合、当該本部が状況把握や改善の提言・指導にあたるとともに、役員および関係部門への報告を行っています。

### 体制図





## ISO 45001の認証取得状況

味の素グループは、全ての生産事業所でISO 45001の認証取得を目指すとともに、ISOに準じたマネジメントの仕組みの定着を推進しています。

2025年3月現在、味の素グループは対象97工場の内、75工場  
でISO 45001の認証を取得、2工場で他の第三者認証を取得し  
ており、全ての対象工場における第三者認証取得に向けて取り  
組んでいます。

## 労働安全衛生に関する アセスメント・監査・点検等の実施

味の素グループは、労働災害を未然に防止する仕組みとして、  
新製品の生産開始等の段階で労働安全衛生アセスメントを実施  
しています。また、各社・事業所ごとに労働安全衛生マネジメ  
ントシステムに基づいた内部監査を実施し、事故、災害、法令  
違反の未然防止に努めています。

項目	実施内容	2024年度 実績
労働安全衛生 アセスメント	主に新製品の生産開始、増産、製造工程の変更、 新規の試作、建築物・構造物・設備の建設また は撤去時の計画段階において実施。	41件実施
安全監査・ 点検	各社・事業所ごとに内部監査を実施。グループ 内で重大事故・災害が発生した場合は、味の素 (株)が緊急の安全監査を実施し、発生の原因や 対策等を現地で確認し、同種の再発防止を図る。	安全監査の 実施なし
安全・安定生産 のための設備 点検	工場において、定期的なメンテナンスや法定点 検を実施。24時間操業の工場では、生産を全 て停止し、従業員や専門家が集中して法定点検 を行う場合もある。	各事業所で 実施
指定事業所の 労働災害抑制 強化指導	防災安全推進本部長が安全衛生上の懸念(事故 や災害が連続発生する、マネジメントが機能し ていない等)があると判断した事業所を特別安 全管理指導事業所(以下、指定事業所)に指定し、 安全強化の指導を実施。	指定事業所 なし

## 労働安全衛生活動

### 実績

労働安全衛生活動において「重大災害ゼロ」を目標にしています。  
2024年度は、重大災害の発生件数は8件（前年度17件）となり、  
152拠点中145拠点で重大災害ゼロを達成しています。

稼働機械による重大災害は2件（前年度4件）と減少、転倒によ  
る重大災害は1件（前年度4件）と減少となりました。

2030年度「重大災害ゼロ」の実現を目指すに当たり、2025年  
度も稼働機械、転倒による災害等、災害の型に対する対策実施  
の取り組みに加え、継続して健全な安全文化の醸成等、安全基  
盤のさらなる底上げにも力を入れていきます。

▶ 人事・労務データ 重大・休業災害度数率

## 業務上危険源の特定と施策

業務上 危険源	リスク アセスメント	施策
稼働機械	巻き込まれ・ 挟まれ	・グループ内で発生した重大災害事例の共有と 類似災害防止の依頼事項発信 ・グループ内安全対策の集約とその情報の共有 (横展開) ・稼働機械に対する安全対策総点検の実施(カ バー等の物理的対策の100%実施を継続する)
路面・床面 の凹凸	転倒	・足元の整理・整頓の徹底(通路の確保、通路や 足元に物を置かない・放置しない、漏れ・こぼれ を放置しない) ・足元の安全の確保(路面・床面の段差・凹凸等 の整備、通路・作業スペースの確保) ・味の素グループ転倒予防体操の普及、作業前 ストレッチ体操等の確実な実施

## 安全衛生に関する法令および事故への対応

2024年度は労働安全衛生法で1件の是正勧告を受けました。当  
局に改善報告書を提出するとともに、再発防止に向け、必要な  
措置を実施しました。

味の素ベーカーリー(株)島田事業所  
(労働安全衛生法違反)

機械の清掃、調整等の作業において、  
機械を停止して作業を行わせていな  
かったこと。

## 従業員への労働安全衛生教育

味の素グループでは、役職や担当業務に合わせた様々な労働安  
全衛生教育を実施しています。2024年度の主な教育は以下の通  
りです。

- ・管理職のための安全衛生セミナー
- ・転倒防止セミナー
- ・機械への巻き込まれ災害防止セミナー

## 防災対策

### 実績

味の素グループは、自然災害の予測やその被害想定に関する情  
報を日常的に収集し、随時、建屋や生産設備等における安全の  
確認、対策の実施、訓練内容の見直し等を行っています。グルー  
プ各社・各事業所で独自に計画的な避難訓練や消火訓練等を実  
施するとともに、組織体制や連絡系統、マニュアルの見直し等  
の取り組みを着実に推進しています。

また、各拠点の立地する地域行政との連携を図り、被災時に地  
域住民の受け入れや食料提供を行えるよう、複数の事業所で行  
政との協定締結の実施もしくは検討を進めています。

# サプライチェーンマネジメント

## 責任あるサプライチェーンマネジメントに関する考え方

### 戦略

味の素グループのサプライチェーンマネジメントでは、味の素グループ全体を俯瞰したグループ・グローバルのリスクに強いサプライチェーンを磨き続けるとともに、「栄養改善および健康維持・向上」「人権の尊重」「GHG排出削減」「プラスチック廃棄物削減」「フードロス削減」「サステナブル調達」等の持続可能な地球環境の実現への取り組みを強く推進していきます。そして、サプライチェーンに関わる人々との相互信頼、共感醸成、共成長の好循環を創造していきます。

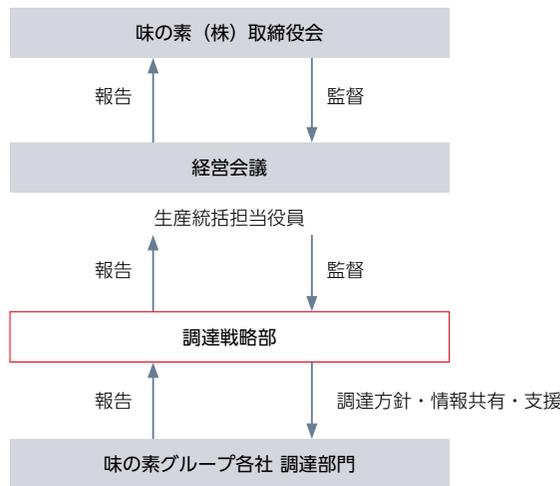
2006年	調達に関するグループポリシー制定
2018年	サプライヤー取引に関するグループポリシー制定 企業倫理データのプラットフォームであるSedex <sup>®</sup> に加入
2020年	ザ・グローバル・アライアンス・フォー・サステナブル・サプライチェーン(ASSC)が策定した「外国人労働者の責任ある受入れに関する東京宣言2020」への賛同を表明
2021年	CGF社会的サステナビリティ・ワーキング・グループメンバーの一員として「外国人労働者の責任ある雇用ガイドライン」の策定に参画
2022年	人権においてグローバルに求められる基準を反映させ「サプライヤー取引に関するグループポリシー」「サプライヤー取引に関するグループポリシーガイドライン」を改定
2025年	購買取引において中小企業への支払い遅延等、優越的地位を濫用するような行為を行わないことを「調達に関するグループポリシー」に追記・改定

※ グローバル・サプライチェーンにおける労働基準、ビジネス倫理等に関するデータを提供する非営利団体

▶ P113-120

## サプライチェーンマネジメントの推進体制

味の素グループでは、生産統括担当役員のもと、味の素(株)コーポレート本部の調達戦略部がグループ全体の調達方針を策定し、その方針に基づいて国内外のグループ会社が調達に関する計画を立て、実践する仕組みとなっています。グループ内で調達方針、ベストプラクティスの共有、グループ内の関係者が必要な情報にいつでもアクセスでき、トピックの適時発信が可能なツールを活用しています。また、グループ会社が調達戦略部へ調達情報の報告を行い、生産統括担当役員へ調達情報の報告が伝わる体制が構築されています。

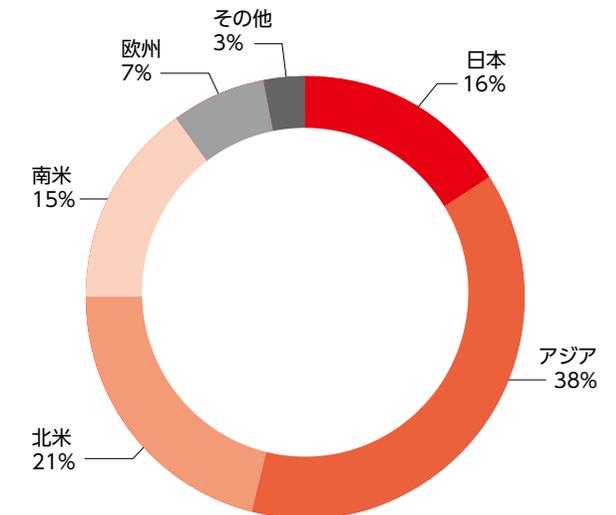


## グローバルサプライチェーンの現状

### 実績

味の素グループは、130を超える国・地域で製品を展開しており、世界24カ国・地域に117の工場を展開しています。そして、世界中のサプライヤーから原料を調達しており、サプライチェーンも全世界に広がっています。2023年度の原料の取引金額ベースの地域別構成比は、日本16%、アジア38%、北米21%、南米15%、欧州7%、その他地域3%でした。

### 原材料の取引金額ベースの地域別構成比 (2023年度)





## 調達に関するグループポリシー

### 戦略

味の素グループは、原材料や製品、サービス等を提供いただくサプライヤーを、持続可能な社会への貢献において必要不可欠なパートナーであると考えます。

私たちは、「調達に関するグループポリシー」「サプライヤー取引に関するグループポリシー」およびこれらに関連するガイドラインを制定し、企業の社会的責任を果たし、持続可能な社会の実現に貢献するために必要なサプライヤーへの期待事項を明文化しています。また、これらの方針の順守状況を把握するために、サプライヤーにアンケートを送付し、サプライヤー側で改善すべき点が見つかった場合は、必要な対応を要請し、進んで支援していきます。この支援を受けたとしても、改善が見られない場合にはそのサプライヤーとの契約を見直すことがあります。

### ■ 調達に関するグループポリシー

味の素グループは、全ての購買取引において、公正・公平・透明・簡素を心掛け、お客様をはじめ、全てのステークホルダーの方々から信頼を得られるよう、取引先をビジネスパートナーとして、法令を順守し、契約を履行し、合理的に業務を遂行します。

### ■ サプライヤー取引に関するグループポリシー

味の素グループは、企業の社会的責任を果たし、持続可能な社会の実現に貢献するために必要なサプライヤーへの期待事項7項目を明文化しています。本ポリシーの適用範囲は、味の素グループ各社に加え、関連会社、製造委託先を含むサプライヤーおよびその役員・従業員（正社員、臨時社員、契約社員、契約代理店を含む）です。

サプライヤーにはポリシーの趣旨を理解いただき、順守に向け

た積極的な取り組みをお願いするとともに、サプライヤーの取引先（上流のサプライヤー、代理店、その全従業員）に対しても、本ポリシーの趣旨をご理解いただき、順守に向けた積極的な取り組みを働きかけるよう要望しています。

## サプライヤーへの取り組み

### 実績

### ■ サプライヤーの選定

サプライヤーの選定においては、品質、コスト、安定調達およびサステナビリティへの取り組みが進んでいるサプライヤーを考慮し、取引拡大や新規取引を検討します。

### ■ ポリシー、ガイドラインの理解醸成と働きかけ および、サプライヤーとのリレーションシップ強化

サプライヤーには定期的（年2回）に取引先説明会を実施し、味の素グループの考え方や状況をお伝えし、意見交換を行っています。その中で「サプライヤー取引に関するグループポリシー」ならびに「サプライヤー取引に関するグループポリシーガイドライン」の趣旨を理解し、順守に向けた積極的な取り組みをお願いするとともに、サプライチェーンを構成する皆様ご自身の取引先（上流のサプライヤー、代理店、その全従業員）への展開に対してもご理解いただき、順守に向けた積極的な取り組みを働きかけるよう要望しています。

### ■ グループポリシー、およびガイドラインの 順守状況の評価と働きかけ

人権と社会規範においてグローバルに求められる基準を反映させた「サプライヤー取引に関するグループポリシー」「サプライヤー取引に関するグループポリシーガイドライン」への順守状況を評価するため、サプライヤーに対し味の素グループ独自のアンケー

ト：QAPS\*（Questionnaire for Ajinomoto Group shared Policy for Suppliers）を実施しています。

この調査では主に取引先におけるガバナンス・人権（強制労働、児童労働等）・労働安全衛生等のリスクを把握・抽出し、A～Eの5段階で評価。購買部門とサステナビリティ推進部門の担当者が現地訪問し、対話を実施しました。これらの評価・働きかけの1年後にサプライヤーを再評価し、改善に向けた取り組みの実施状況を確認することにより、サプライヤーリスクの低減を図ります。取り組み実態の把握と改善に向けた意見交換・情報の提供等を実施しました。

また、海外法人でも活動を拡大します。2025年度にはタイ、ブラジル、中期的には主要海外法人の内、中～高リスク国の法人を中心にリスク把握と低減策の実行を目指します。

## 2023～2024年度QAPSによる サプライヤー評価ランク別構成比

Aランク	49%
Bランク	7%
Cランク	20%
Dランク	19%
Eランク	3%

※「Ⅰ.法令社会規範の順守」「Ⅱ.人権の尊重」「Ⅲ.労働における安全衛生」の項目に関する質問票

▶ P113-120

▶ 人権



## 「重要原材料」サプライヤーの選定と監査の実施

当社主力製品の競争優位性に大きく影響する原材料を“重要原材料”と定め、サプライヤー選定を行っています。また、調達担当者による第三者監査の実施においては供給リスクと品質リスクの両面から、現行サプライヤー以外からの調達の困難度合いや当該原料および同じ種類の原料が過去3年以内に品質上の問題や異物混入、残農薬混入等の問題を起こしていないか等の観点で評価を行い、“キーマテリアルサプライヤー”として選定しています。

### 2024年度の主なサプライヤー監査実績\*

監査実施組織	監査品目	監査件数
味の素(株)	原料関係	133
	包装資材関係	23
味の素冷凍食品(株)	原料関係	139

\* 監査はキーマテリアルサプライヤーのみでなく、全サプライヤーに対し、定期的に実施しています

## サプライヤーホットライン

味の素グループは、「サプライヤーホットライン」を設置して、味の素グループ役員・従業員の法令違反や「味の素グループポリシー」(AGP)、「サプライヤー取引に関するグループポリシー」ならびに「サプライヤー取引に関するグループポリシーガイドライン」に対して逸脱の疑いのある行為の早期発見と是正を図っています。

- ▶ P120
- ▶ P150-151

## 調達担当者の能力開発

調達部門では、毎年、調達部門に配属する転入者に対して味の素グループのポリシーである「人権尊重に関するグループポリシー」、サプライヤーに対する持続可能な調達の実現に向けた要請事項である「サプライヤー取引に関するグループポリシー」を、深く理解するための研修を行っています。また、毎年コンプライアンス研修の受講や法務部門と協働で下請法勉強会を開催し、コンプライアンス順守の啓発を行っています。国内においては調達部門に必要なスキルを定義し、スキルレベルの見える化を行い、教育計画を策定し調達スキルの向上に取り組んでいます。さらに、各法人調達力量把握(調達戦略、品質等)を行う調達診断およびマニュアルを作成し、2024年度に一部海外法人から運用を開始しました。2025年度以降、サステナビリティ要素を追加するとともに、運用法人を拡大していく計画です。将来的には各法人で自主的にアセスメントを実施できる体制を整え、調達基盤の改善を目指します。

### 2024年度実施研修

- ・コンプライアンス研修
- ・下請法勉強会
- ・調達部門転入者研修



# 地域コミュニティとの関係

## 地域の発展に向けて

### 戦略

味の素グループは、事業を通じて各地域の社会課題の解決に取り組んでいます。現地の文化や価値観を理解、尊重しながら、生産活動を通じて、地域社会にプラスの影響を生み出すことで関係を強化し、地域コミュニティのWell-beingと発展に貢献することを目指しています。

また、社会との対話・連携や適正な寄付・賛助活動を行い、地域の発展に貢献することを、「地域活性化に関するグループポリシー」の中で明文化しています。

▶ [地域活性化に関するグループポリシー](#)

## 地域の発展に向けた活動

### 実績

#### ■ 湿地再生の取り組み（北米）

味の素ヘルス・アンド・ニュートリション・ノースアメリカ社（AHN社）は、米国のアイオワ州エディビル生産施設とデモイン川に隣接する130エーカー超の土地で、地域最大級の湿地再生のプロジェクトを進めています。

湿地は野生生物の生息地を作り、流域を支え、水質を改善し、地下水を涵養し、気候変動を緩和する等、環境、地域社会において重要な役割を果たすものです。このプロジェクトは絶滅の危機に瀕しているインディアナコウモリ、オジロジカ、様々な花粉媒介者等の野生生物に生息地を提供するほか、窒素や侵食された表土のデモイン川への流入防止、酸素を放出する植物の繁殖促進、土壌中の炭素の吸収と貯蔵等にも効果があると見込まれています。

また、AHN社は「湿地帯ミティゲーション・バンキング・プロジェクト（Ajinomoto County Line Wetland Mitigation Bank）」にも取り組んでいます。ミティゲーションとは、人間の活動により発生する環境への影響を緩和・補償する行為を指します。ある場所でミティゲーションを行い、開発前の自然の状況と比較して質・量共に向上が見られた場合、そのプラス分を蓄積して債権化し、クレジットとして市場販売するのがミティゲーション・バンキングの仕組みです。AHN社のミティゲーション・バンキング・プロジェクトを通じてクレジットを購入すると、近隣の同様の生態系への悪影響を相殺するとみなすことができます。得られた資金は、湿地帯の修復・美化を支えるほか、アイオワ州中央部・南東部の経済やインフラ整備にも役立ちます。

エディビルは味の素グループが1986年に飼料用アミノ酸の製造工場を構えて以来、様々な事業を展開してきた都市で、現在もAHN社が拠点の一つを置き製品の研究・開発・製造・販売を行っています。湿地再生にはAHN社から多数のボランティアが参加し、在来樹木や花、草を植えたり、鳥の巣箱を作って設置する等しました。当社グループのビジネスは自然資本から多くの恩恵を享受し、成り立っています。これらの活動は地域の自然保全や経済成長支援への貢献のみならず、事業そのものの持続可能性に寄与するとともに、味の素グループの社会的責任に対するコミットメントを示すことで顧客やステークホルダーとの関係強化にもつながります。



## ■ コーヒー生産支援プロジェクト（日本）

鹿児島県奄美群島の徳之島は、年間平均気温が21.9℃と四季を通じ温暖多雨の亜熱帯性海洋気候で、日本国内でも数少ないコーヒー豆の生産ができる地域の一つです。現地では、コーヒー生産者会の方々栽培に取り組んでいますが、台風被害や土壌の改善、収穫後に使用する豆の精選機や焙煎機の不足、後継者問題など様々な課題を抱えているため、安定した産業にはなっていません。

AGFグループは、鹿児島県伊仙町の行政の皆様、徳之島のコーヒー生産者会の皆様、地域住民の皆様と共にこれらの課題を解決しながらコーヒーの生産を支援し、安定した産業として島の次世代に引き継ぐことを目指し、「徳之島コーヒー生産支援プロジェクト」を推進しています。

これまで、台風対策となる防風林の植え付けやネット張り作業支援のほか、コプロ肥料を活用したCO<sub>2</sub>排出抑制と成長促進、設備支給（精選機、焙煎機等）、強風に比較的強い品種の苗木用の種の支給、農業技師による技術指導機会の提供等の活動を行いました。2024年9月、これまでの活動が実を結び、プロジェクト始動後初の商品化を実現することができました。

徳之島コーヒー販売記念式典



## ■ 他団体と連携した「食と健康の課題解決」応援活動（日本）

味の素（株）は、健康寿命の延伸と環境負荷削減を目指し、地域の皆様と共に「食と健康の課題解決」に取り組んでいます。自治体や流通業の皆様をはじめ、大学、栄養士、生産者、地域コミュニティの団体やメディアの方々との連携し、地域の食文化や価値観を尊重しながら、地域の活性化につながる取り組み～社会価値と経済価値の共創～を行っています。

当社の持つ栄養知見と、簡単なおいしい食事が作れる調味料や食品等の商品・レシピを活かし、活動を通じて日本各地の生活者のWell-being向上に貢献することを目指しています。

2024年度は「東北米祭り」と題した東北地方の米の地産地消をサポートする取り組みや、佐賀県で行われた「SAGA2024」でアスリートメニューの監修および提供を当社栄養プログラム「勝ち飯®」のノウハウを活かして行いました。さらに、和歌山県の少子高齢化の課題を捉え、地域活性やDE&I推進の取り組みとして「キャンプ飯」とブラインドサッカーを組み合わせたイベントを開催する等、各地域の自治体や流通企業等、協業の方々との取り組みを推進しました。



## 財団による活動

## 実績

味の素グループは、3カ国に設立した財団を通じて、「食・栄養」の分野を中心に、各地のニーズに合った活動を支援しています。

国名	財団名	URL
日本	公益財団法人 味の素ファンデーション	<a href="https://www.theajinomotofoundation.org/">https://www.theajinomotofoundation.org/</a>
	公益財団法人 味の素食の文化センター	<a href="https://www.syokubunka.or.jp">https://www.syokubunka.or.jp</a>
	公益財団法人 味の素奨学会	<a href="https://ajischolarship.com">https://ajischolarship.com</a>
タイ	タイ味の素財団	<a href="https://ajinomotofoundation.or.th">https://ajinomotofoundation.or.th</a> (英語・タイ語のみ)
ブラジル	ブラジル味の素財団	<a href="https://www.ajinomoto.com.br/instituto-ajinomoto/">https://www.ajinomoto.com.br/instituto-ajinomoto/</a> (ポルトガル語のみ)

# 品質マネジメント

## 品質保証の基本的な考え方

### 戦略

味の素グループは創業以来、常に「お客様第一」の姿勢で製品・サービスの安全・安心に対する努力を続けてきました。お客様が口にする食品を扱う企業だからこそ、品質保証や適切な情報開示は重要な課題です。加えて、お客様の要望に真摯に耳を傾け、お応えしていくことも大切にしており、この積み重ねにより、お客様に信頼と満足を感じていただける製品・サービスをお届けしていきます。

経営のリーダーシップのもと、従業員一人ひとりが安全で高品質な製品・サービスの提供に最善を尽くし、世界中のお客様のより良い生活に貢献することを目指します。

当社グループが目指す「高品質」とは、お客様にとって過剰な品質を目指すという意味ではなく、お客様が満足する水準を満たすとともに、お客様に対して安全を確保した商品・サービスを提供するものです。

「品質に関するグループポリシー」では、より具体的な取り組みとして、以下の5つを定めています。

1. お客様の要望に真摯に耳を傾ける
2. 適切な情報を積極的に提供する
3. 安全性を追求し、法規を順守する
4. ISOの考え方を基本にした独自の品質保証システムで品質を保証する
5. 社員一人ひとりが最善を尽くす

### ▶ 品質に関するグループポリシー

## 品質保証システム「ASQUA（アスカ）」

### 戦略

味の素グループは、独自の品質保証システム「ASQUA（アスカ：Ajinomoto System of Quality Assurance）」を運用しています。2025年4月現在、95社に対して「ASQUA（アスカ）」を適用しています。

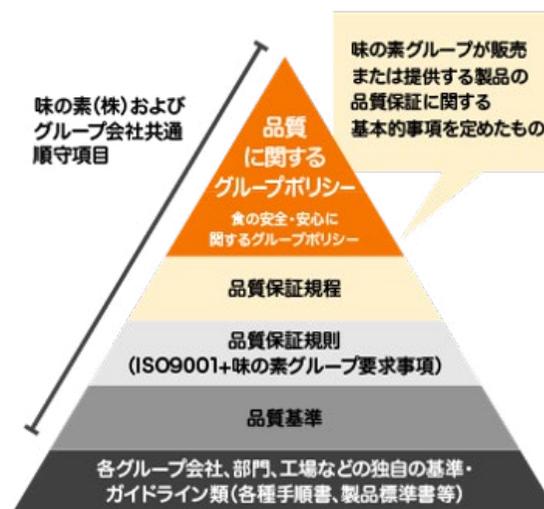
「ASQUA（アスカ）」は、品質マネジメントシステムの国際規格ISO 9001を骨格に、HACCP<sup>\*1</sup>やGMP<sup>\*2</sup>等の製造の管理基準と味の素グループ独自の考え方や基準を取り入れて策定され、味の素グループの共通順守項目とする、「グループポリシー<sup>\*3</sup>」「品質保証規程」「品質保証規則」「品質基準」から構成されています。味の素グループ各社は、これらの共通順守項目に従って実際の運用ルールを定め、品質保証活動を行っています。開発・原材料調達から販売・お客様とのコミュニケーションに至るまでの「品質基準」は、社内外の動向に合わせて随時見直しています。2024年度は国際的な規格とのさらなる運動性強化のため、「食品安全マネジメント基準」「食品GMP基準」「食品添加物GMP基準」等を改定しました。

味の素グループでは、M&A等で新たにグループに加わった食品事業会社向けに「ASQUA（アスカ）適合に向けた運用ガイドライン」を作成しています。対象会社に対し「ASQUA（アスカ）」が求める品質保証レベルに到達するための活動の優先付け、道筋を明確にするとともに、「ASQUA（アスカ）」適合に向けての取り組みを推進しています。

## 「ASQUA（アスカ）」の構成



## 「ASQUA（アスカ）」の文書体系





また、味の素グループでは、グローバル各社と品質保証活動のベクトルを合わせ、連動した活動とするため、毎年、グループ共通品質保証計画とグループ共通KPIを設定しています。グローバル各社は、これらをもとに各社の計画とKPIを設定し、品質保証活動を推進しています。

味の素グループでは、「品質保証規程」ならびに「品質保証規則」により、各組織、関係会社に対し定期的な品質マネジメントシステムに関する内部監査の実施を求めています。内部監査の実施状況に関しては、ISO 9001や食品安全マネジメントシステム等の認証審査において第三者機関により確認されています。

※1 Hazard Analysis and Critical Control Pointの略。安全で衛生的な食品を製造するための管理基準

※2 Good Manufacturing Practiceの略。製品の製造管理に関する基準を示すもの

※3 「品質に関するグループポリシー」「食の安全・安心に関するグループポリシー」

- ▶ 品質に関するグループポリシー
- ▶ 食の安全・安心に関するグループポリシー
- ▶ 品質保証システム「ASQUA（アスカ）」

## 品質保証の推進体制

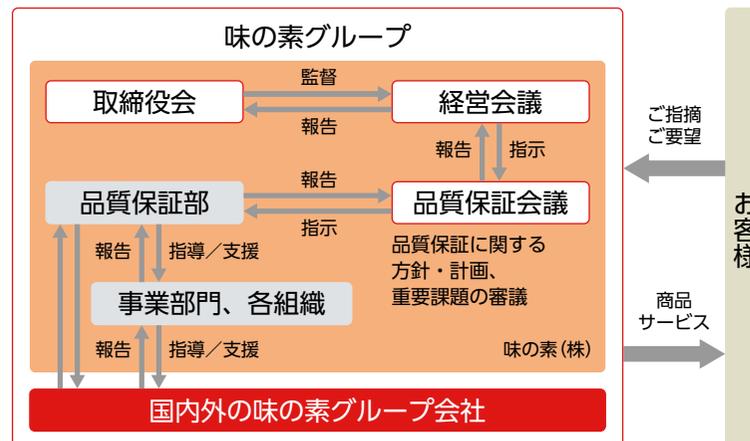
### ガバナンス

味の素グループは、取締役会の監督のもと、経営会議の下部機構として品質保証会議を設け、品質保証に関する方針および諸施策等を審議しています。また、グループ全体の品質保証に関する基本的な方針・計画を立案し、経営会議の承認のもと国内外グループ会社に展開しています。その遂行状況は半年ごとにレビューしています。品質保証会議での立案・審議事項は、経営会議および取締役会へ報告しています。

## 品質に関する事故等が発生した場合の対応

味の素グループでは、「品質保証規則」および「品質緊急対応判断基準」において、品質事故発生時の対応を規定しています。品質事故発生時には、商品に責任を持つ部門（主に事業部門）が中心となり、関係者と共に品質事故の対応に当たります。品質事故が緊急性を要する重大な事故と判断された場合、まずはすぐに経営層へ報告されます。同時に、緊急対応チームを編成し、行政への報告、お客様への情報開示とともに、新聞広告やWEBサイトを通じて迅速な商品の回収に努めます。一連の情報は、途中経過を含め、タイムリーに経営層へ報告され、経営層からは適宜必要な指示がなされます。さらに、商品に責任を持つ部門は関係者と共に事故原因の特定、事故に至ったプロセス・組織・動機的原因について徹底的に議論し、今後の再発防止や品質保証強化への取り組みを行います。

## 体制図



## 第三者認証取得・維持の推進

味の素グループでは、ISO 9001の第三者認証の取得・維持を推進しています。2025年3月現在、全対象会社73社に対し、63社でISO 9001を取得しています。未取得の対象会社（多くはM&Aで新たにグループに加わった会社および新規設立会社）についても、認証取得に向けて体制を整備しています。また、お客様からの要請を受けた場合等は、国際食品安全イニシアティブ（GFSI）承認のFSSC 22000等の認証取得も行っています。

### 品質マネジメントシステムに関わる認証規格

ISO 9001	
対象法人数	認証取得法人数
73	63

### 食品安全マネジメントシステムに関わる認証規格

食品工場を有する法人数	ISO 22000 認証取得法人数	GFSI認証規格			
		FSSC 22000 認証取得法人数	BRCGS 認証取得法人数	IFS 認証取得法人数	SQF 認証取得法人数
46	6	20	8	5	2

## 品質保証レベル向上に向けた人財育成

### 実績

味の素グループは、品質保証レベルの向上を目指し、人財育成にも力を入れています。毎年、品質教育計画を見直し、各組織のニーズに合わせて計画的に実施しています。2024年度においても、eラーニング型教育に加え、オンライン型、および集合型の研修を開催しました。

## 各エリアにおける品質教育

### ■ 日本

当社品質保証部が中心となり、2024年11月に、第45回「品質のマネジメント・技術に関する検討会」が開催されました。会場には約345名、オンラインを含め約450名が参加しました。藤江社長（当時）の挨拶に続き、3件の口頭発表と35件のポスター発表が行われました。海外のグループ会社からの発表もあり、品質向上に向けた取り組み、研究の成果について活発な情報交換が行われました。経営陣との交流も盛んに行われ、ポスター賞のイベントも開催されました。



品質のマネジメント・技術に関する検討会の様子

### 2024年度 味の素（株）品質保証部が実施した他の品質教育

教育内容	参加者
eラーニングを活用したグループ従業員向け品質教育（国内外）	国内外：1,800人
医薬GMP教育	国内外：104人
食品表示基礎講座	国内：171人
新任単位組織長・国内法人長、新任品質保証責任者・管理者を対象とした「新任トップマネジメント層向け品質教育コース」	国内：26人
食品事業ISO 9001転入者研修、ISO 9001内部監査説明会	国内：延べ222人

### ■ アセアン

味の素アセアン地域統括社が中心となり、各グループ会社の品質保証部長を対象とした「QA Dept. Manager Meeting」（6法人から10名参加）、品質監査員育成を目的にした「Quality auditor training」（カンボジア味の素社から13名参加）等を開催しました。

### ■ 欧州・アフリカ

欧州味の素社が中心となり、欧州・アフリカ本部傘下の各グループ会社の品質保証担当者を対象とした「欧州ASUQA（アスカ）スクール」を、フランスのパリで開催しました。欧州とアフリカの法人、また新たに味の素グループに加わった法人を合わせて11法人から33人が参加し、品質保証に関する活発な討議に加え、現地の工場見学等を行いました。



欧州ASUQA（アスカ）スクールの様子

## ■ グローバル

当社品質保証部が中心となり、当社グループの基幹素材の有用性、安全性に関わる最新情報の共有、論議を行うため、「グローバルレギュラトリー会議」をオンサイトで2024年5月に、オンラインで2025年2~3月に開催しました。特にオンサイトでは、欧州、北米、南米、アセアン、アフリカ、韓国、台湾、日本から主要メンバー約30名が日本に集まり、活発に意見が交わされました。



グローバルレギュラトリー会議の様子

## サプライチェーンでの品質保証

## ガバナンス

味の素グループは、「品質に関するグループポリシー」「食の安全・安心に関するグループポリシー」に基づき、開発からお客様とのコミュニケーションに至るまでの全ての段階で「ASQUA（アスカ）」をグローバルに適用し、厳格な品質保証に取り組んでいます。

- ▶ 品質に関するグループポリシー
- ▶ 食の安全・安心に関するグループポリシー

## ■ 開発

お客様に安全で高品質な製品をお届けするために、「ASQUA（アスカ）」で定めた「品質アセスメント基準」に従い、製品開発の段階ごとにリスク要因の検討を含む品質アセスメントを厳格に

実施し、このアセスメントを全てクリアした製品が上市されます。また、環境保全、労働安全衛生といった環境面および社会面のアセスメントも実施し、各種リスクの軽減に努めています。

## ■ 原材料調達

サプライヤーの選定は、「ASQUA（アスカ）」で定めた「原材料の品質管理基準」に従って行い、購入した原材料は、ロットごとに検査し、厳格に管理しています。品質リスクの低減や品質レベルの向上に向け、サプライヤーに対し定期的に評価や品質監査、説明会を実施しています。サプライヤーとの連携を強化し、継続的な品質改善に努めています。

▶ P132-134

## ■ 生産

## ■ 食の安全体制強化

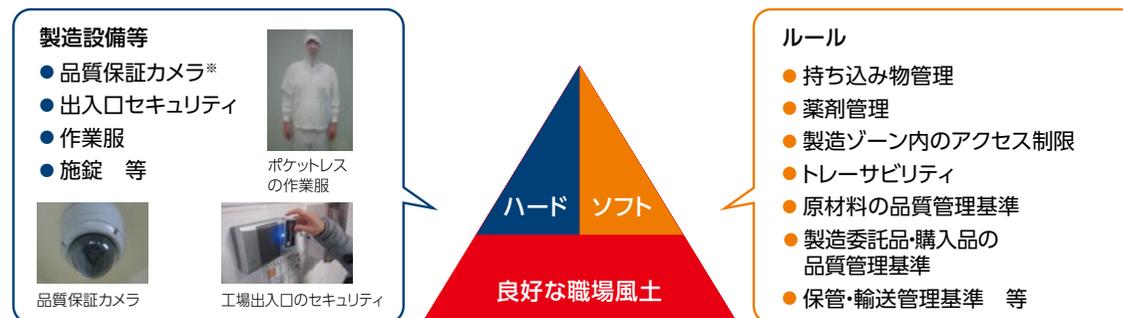
従業員との信頼関係をベースとした風通しの良い職場風土の醸成が食の安全体制強化のための要と考えています。その上で、生産設備等のハード面と品質基準やガイドライン等のソフト面の見直しや強化により、サプライチェーン全体での意図的な異物混入リスクの極小化および徹底した品質保証に取り組んでいます。

## ■ 物流

「ASQUA（アスカ）」で定めた「保管・輸送管理基準」や「倉庫管理基準」（日本国内のみ）等に従い、製造工場から出荷後、お客様にお届けするまでの製品の保管および輸送において、鮮度や温度、湿度等の品質管理を徹底しています。



## 食の安全を保証するための概念図



\* 品質保証カメラは、工場内の作業のありのままの姿を映像として記録します。映像は、任意の時間において工場内でトラブル、作業ミスがなかったことの証明にも利用できます



## 販売

お客様が安心して製品を購入し、お使いいただけるよう、パッケージやWEBサイト上で情報を提供しています。

### ■ 製品パッケージ

主な国内グループ会社の家庭用製品のパッケージには、スペースの制約があるものや一部の例外を除き、法律で義務づけられた表示に加えて、以下の品質に関する情報を表示しています。

- ・ 開封後の保存方法
- ・ 使用上の注意
- ・ お客様からの問い合わせが多く、わかりにくい原材料についての説明
- ・ アレルギー物質（義務表示および推奨表示）の一覧表等によるわかりやすい表示
- ・ 包装資材の材質のわかりやすい表示
- ・ お客様の問い合わせ窓口

#### ▶ 製品パッケージの表示

### ■ WEBサイト

当社WEBサイトでは、グループ全体の品質保証活動を多言語で紹介しています。また、グループ各社のオウンドメディアでは、各国・地域のお客様に合わせた情報を提供しています。

#### ▶ 品質保証・安全・安心への取り組み

## お客様の声

### ■ 「お客様の声」の反映

「ASQUA（アスカ）」で定めた基準に従い、お客様からお寄せいただく声を、魅力ある製品・サービスの開発・改善に反映しています。2025年3月時点で、累計13カ国で基準に従った運用を

しています。

#### ▶ 品質保証・安全・安心への取り組み

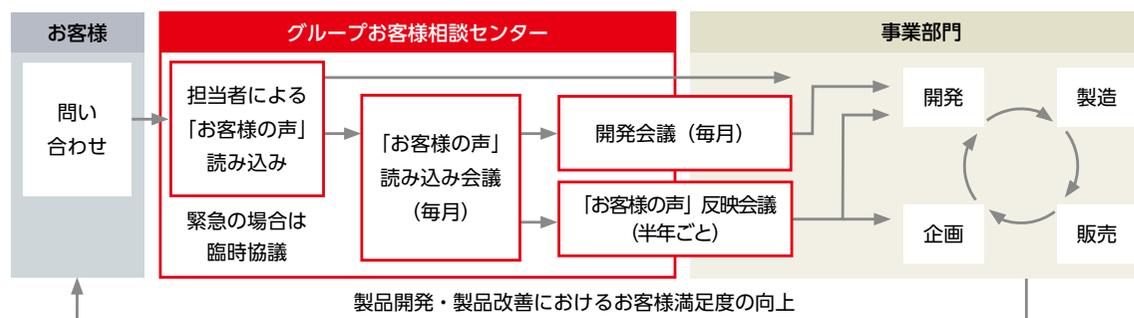
### ■ 健康危害や法令違反等の重大トラブルのおそれがある「お客様の声」のモニタリング

「お客様の声」は全て、グループ各社で解析を行っています。そのうち、健康危害や法令違反等の重大なトラブルにつながるおそれのあるものについては、各社お客様相談窓口で読み込み・

解析を行うとともに、味の素（株）品質保証部でも読み込み・解析を行うことで、ダブルチェック機能を働かせています。このように味の素グループでは、重大なトラブルを見逃さず、対応の遅れも防止できるような体制を整えています。2025年3月時点で、18カ国においてこの運用を行っています。

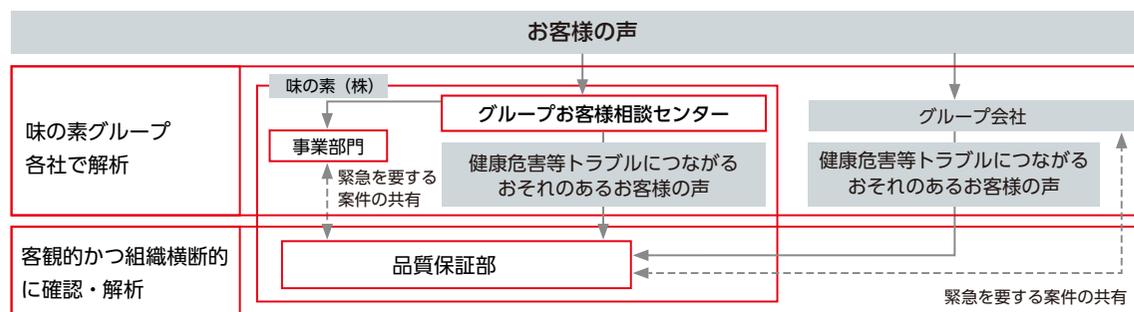
また、当社グループお客様相談センターでは、健康危害等お客様が緊急を要する際に休祝日含め、365日アクセスできる緊急窓口を設けています。

### 「お客様の声」を製品作りに反映する仕組み（グループお客様相談センター\*の例）



\* 味の素（株）、味の素冷凍食品（株）、味の素AGF（株）の消費者相談窓口機能を担う

### 健康危害や法令違反等の重大トラブルのおそれのある「お客様の声」のモニタリング体制



## ■ 「お客様の声」の内訳

2024年度

- ・味の素（株）「お客様の声」件数：18,919件（2023年度比90.3%）
- ・味の素グループ国内食品3社計の「お客様の声」件数：30,246件（2023年度比87.3%）

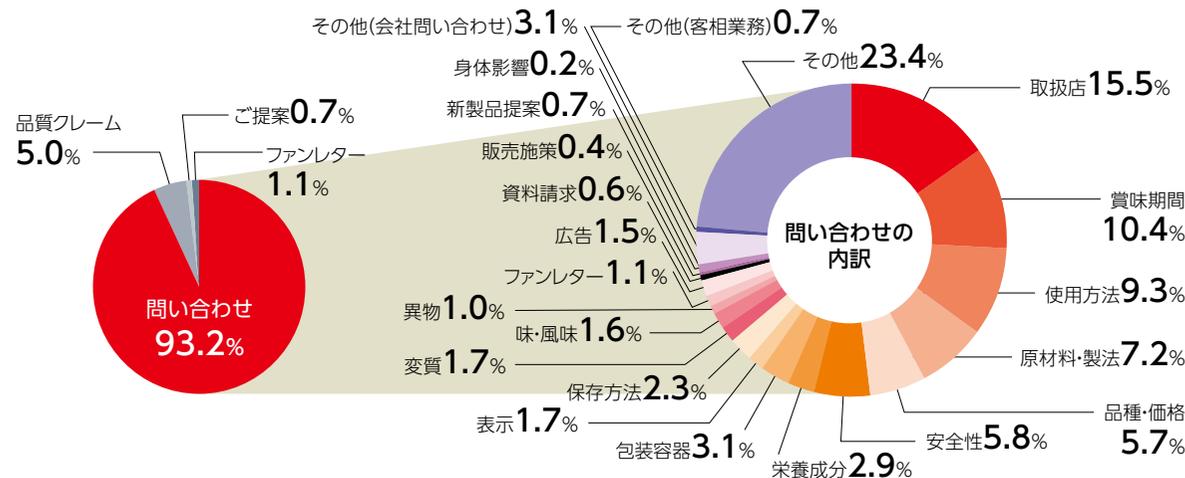
※ 味の素（株）、味の素冷凍食品（株）、味の素 AGF（株）

## ■ お客様の満足度向上の取り組み

味の素グループ国内食品3社では、品質クレームの対応についてお客様の満足度を確保するアンケートを継続実施し、改善に努めています。具体的なご意見は、調査部門、事業部門、お客様相談部門で共有し、改善に取り組んでいます。

味の素（株）では、2024年度の声として「ご提起時の対応に満足」94.1%、「調査結果報告に満足」91.5%、「今後も製品を使用する」90.3%と、お客様から回答をいただきました。

## 味の素（株）「お客様の声」の内訳



## ■ お客様相談センター受信件数減少への対応

近年、疑問に関する情報をインターネット等で調べ、自己解決を図るお客様が増加している等の理由から、お客様相談センターへ直接お問い合わせをされる件数は年々減少傾向にあります。このような状況に対応するため、お客様相談センターではAIにより24時間365日お客様のご質問にお応えする「チャットボット」を充実化し、正答率を向上させました。また、当社WEBサイトに掲載しているFAQ情報も一層充実化することで、お客様が情報検索した際に容易にアクセスできる仕組みを作り、アクセス数を増加させました。FAQ情報に関しては、視覚に障害や困難を伴う方が音声でも利用できるよう、音声読み上げソフトにも対応した改善を行いました。

## ■ カスタマーハラスメントへの対策

2025年4月、東京都においてカスタマー・ハラスメント防止条例が施行されました。これを受け、味の素（株）ではカスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針を定め、カスタマーハラスメントと判断される行為が発生した際には、適切な対応をとることを明確化しました。

お客様相談センターで実施する応対者トレーニングでは、カスタマーハラスメント対応に関する教育を追加し、対応力向上を図っています。また、当社グループ従業員が取引先に対し、ハラスメント的言動を行わないよう、全従業員を対象とする社内教育を徹底しています。

▶ カスタマーハラスメントに関する基本方針



## 品質に関するデータ不正対策

ベースとして、従業員のコンプライアンスおよびお客様起点の品質保証意識の醸成に取り組んでいます。その上で、開発・生産に関わるデータ、食品の機能性データ等は、品質アセスメント会議や社内の専門家が集まる委員会での妥当性を客観的かつ公正に評価・判断しています。

また、これらの仕組みの適切な運営について内部品質監査、外部認証審査を通じて常に確認しています。

医薬・原薬関連においては、製品の分析データ等が不正操作されない状態で保管されるシステムが世界標準として求められており、これに従った管理を強化しています。

## 品質クレーム・トラブル低減への取り組み

発生した品質クレーム、品質トラブル全てに対し、一つひとつ徹底的な原因究明を行い、再発防止に努めています。

品質に関するトラブル等が発生した際は、その内容と再発防止策を国内外のグループ会社へタイムリーに発信したり、過去の主なトラブル情報をデータベース化してリスク評価に活用したりしています。

2024年度は、以下3件のリコールと1件の流通回収が発生しました（リコール・流通回収の対象合計：約27トン）。

### (1) リコール

フランス 冷凍食品「Macaron Pistachio flavor」：原料ピスタチオペースト起因による微生物規格の逸脱（対象：4805C/S：約17トン）。

日本 粉末コーヒー「ブレンディ®」スティックカフェオレ27本：甘味原料未投入による一部製品の甘味不足（対象：720C/S：約1トン）。

米 国 医療用食品「Glytactin」：包材シール不良による内容物変性（対象：390C/S：約3トン）。

### (2) 流通回収

ブラジル 風味調味料「Sazón Marrom」、[Sazón Amarelo]：原料サプライヤー起因による金属異物混入（対象：2064C/S：約6トン）。

## 味の素グループにおけるリコール<sup>\*1</sup>・流通回収<sup>\*2</sup>の状況

年度	2020	2021	2022	2023	2024
リコール件数	0	3	1	1	3
流通回収件数	4	2	2	0	1

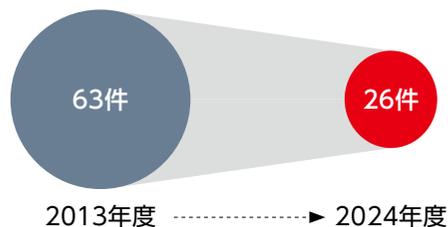
※1 プレスリリースを伴う市場からの商品回収

※2 商品が市場に出ていない段階での、社内基準に基づく流通業者からの商品回収

## ■ 重大なクレームのモニタリング

味の素グループでは、社内基準で定義したお客様からの重大なクレームの件数について、国内外の法人を含め、10年以上継続してモニタリングしています。中長期にわたる品質クレーム・トラブル低減に取り組んだ結果、重大なクレームの件数は2013年度から2024年度の11年間で約40%まで減少しています。

## 重大なクレームの件数





# マーケティングコミュニケーション

## マーケティングコミュニケーションの 考え方

### 戦略

味の素グループは現在、130超の国・地域で製品を展開していますが、各地にはそれぞれの「おいしさ」があり、調理方法や食習慣にも特徴があります。また、適切とされるコミュニケーションの内容や手法にも違いがあり、製品・サービスの持つ価値を伝えるには各地の文化に適合したコミュニケーションが必要です。このことから、味の素グループは「マーケティングコミュニケーションに関するグループポリシー」において、責任あるマーケティングコミュニケーションの実践を定めています。特に、子どもに対するマーケティングコミュニケーションには、一層の配慮が必要です。子どもの経験不足や想像力を悪用しないこと、子どもが誤解を招く表現をしないこと等を明示し、責任ある活動を行うことを約束しています。

2020年4月には、このポリシーを改定し、マーケティングコミュニケーションの国際標準とされるInternational Chamber of Commerce (ICC) 制定の“ICC Framework for Responsible Food and Beverage Marketing Communications”を踏まえたポリシーであることを明示しました。

国内においては、グループ各社のWEBサイトで「ソーシャルメディアガイドライン」を掲載し、ソーシャルメディア利用における順守事項を公開しています。また、家庭用の食品のパッケージにおいて、法律で義務づけられた表示に加え、「アレルギー物質の一覧」や「わかりにくい原材料」等、味の素グループ独自の表示をしています。

- ▶ マーケティングコミュニケーションに関するグループポリシー
- ▶ 製品表示に関するグループポリシー
- ▶ 製品パッケージの表示

## 違反事例

### 実績

2024年度を通じ、景品表示法違反の疑いがあるとして日本の消費者庁による指摘を受けた事例が1件ありました。