

Eat Well, Live Well.



# 味の素株式会社 お客様満足に向けた取組ご紹介

2026年7月6日

味の素株式会社  
お客様価値共創推進部長  
松村 安津子

# 目次

1. 会社概要
2. 組織紹介
3. お客様満足にむけた取組

---

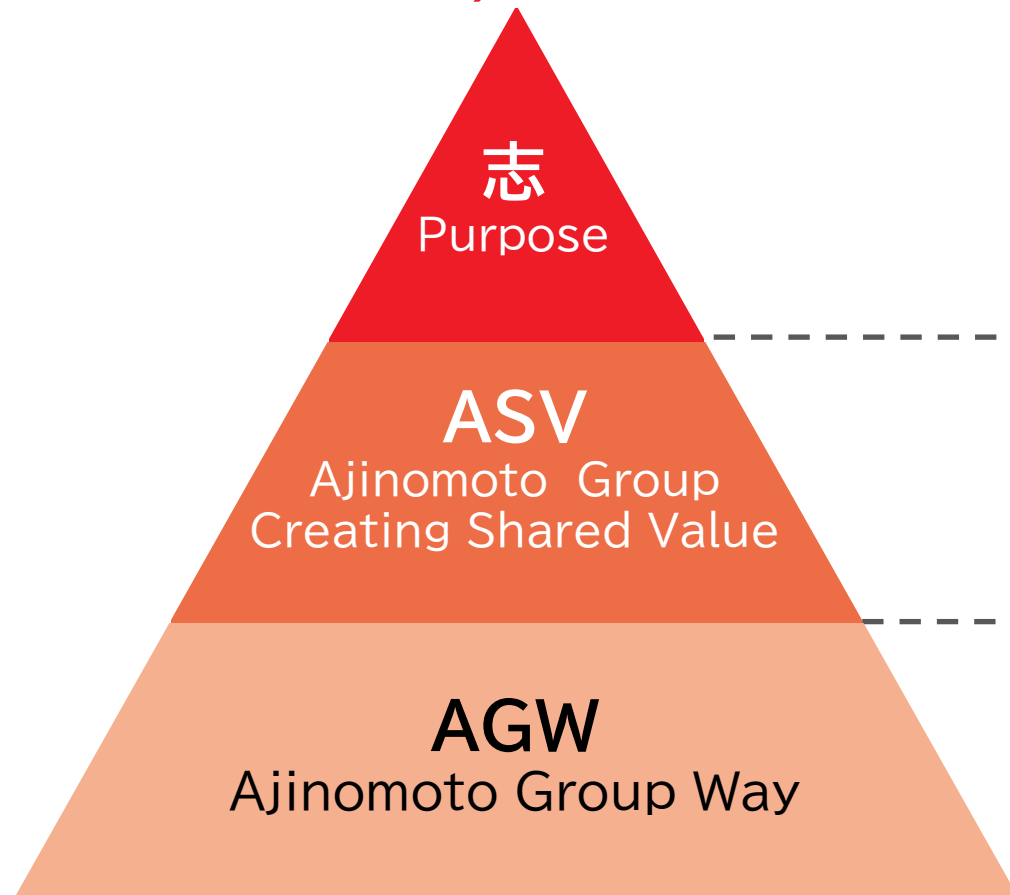
# 1. 会社概要

# Our Philosophy

Eat Well, Live Well.



コーポレートスローガン  
**Eat Well, Live Well.**



## 志・存在意義

アミノサイエンス®で、  
人・社会・地球のWell-beingに貢献する

## 志を実現する取組み

事業を通じた社会価値と経済価値の共創

## 価値観

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

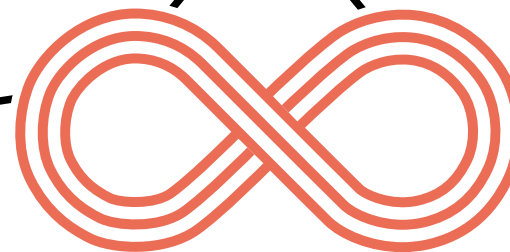
アミノサイエンス<sup>®</sup>で、  
人・社会・地球の  
Well-beingに貢献する

50%

環境負荷を  
削減

10億人

の健康寿命を  
延伸



レジリエントかつ持続可能な  
アグリフードシステム

# アミノ酸をベースにした事業展開



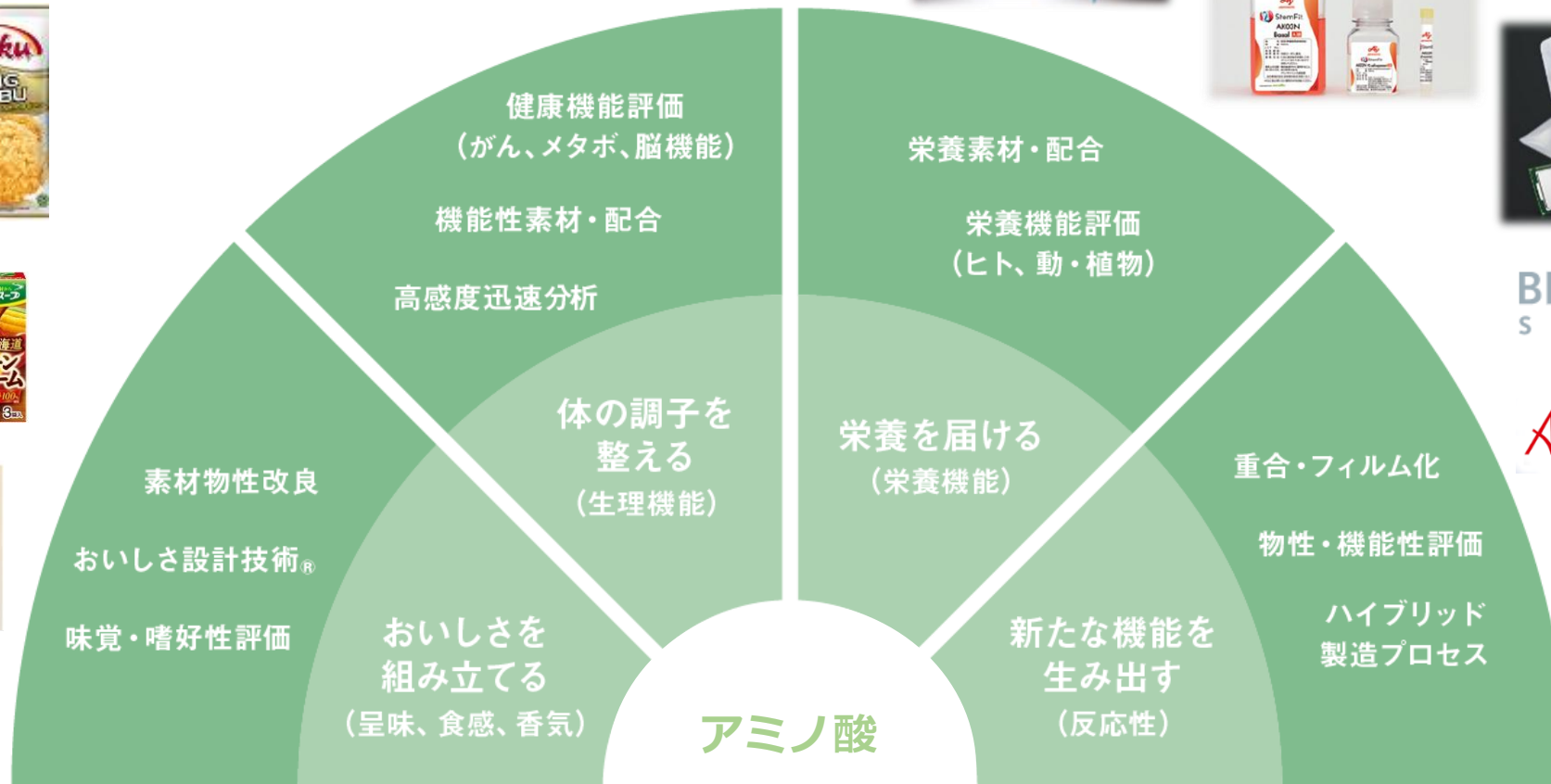
気づけは変わる、未来が広がる。  
**アミノインデックス®**



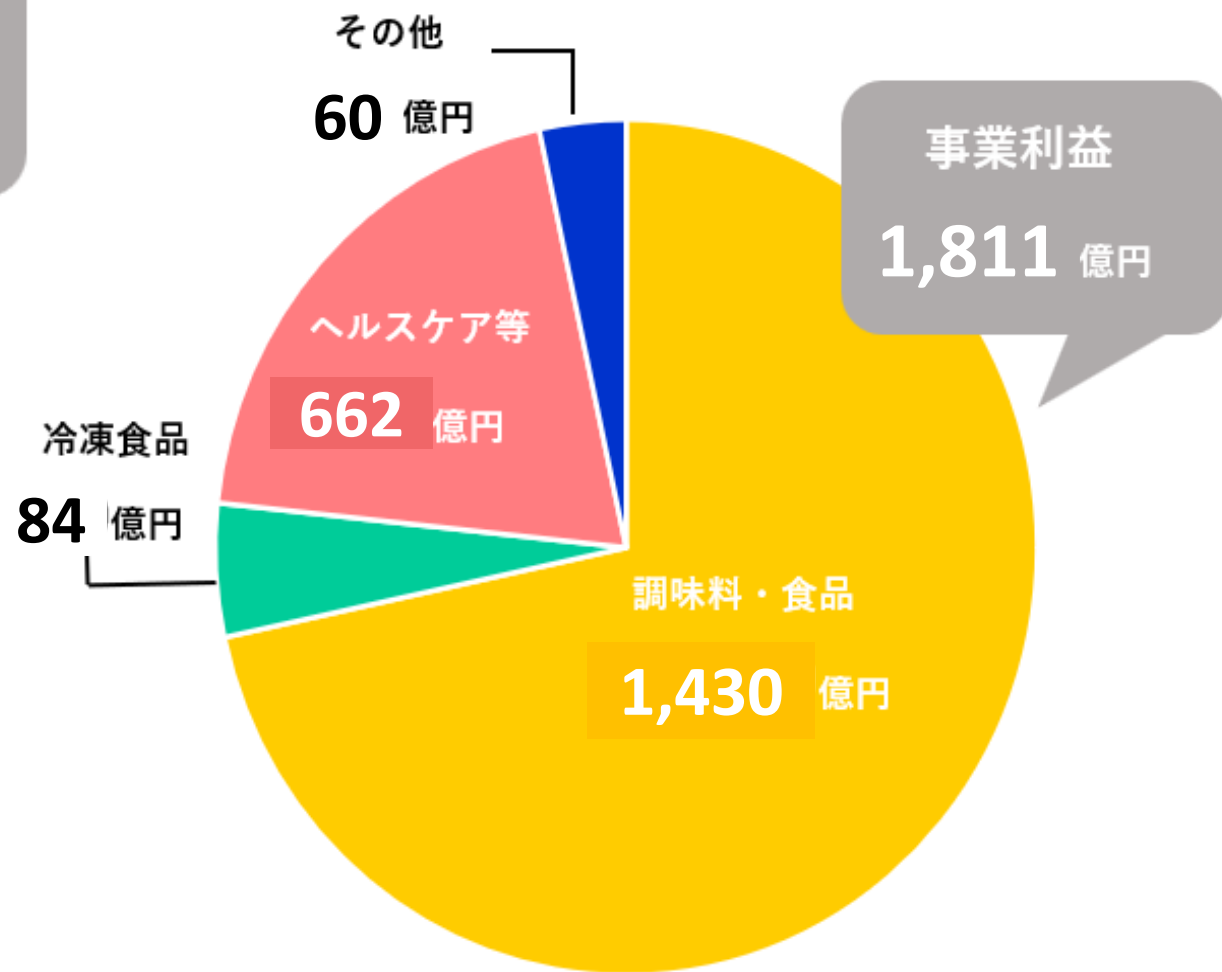
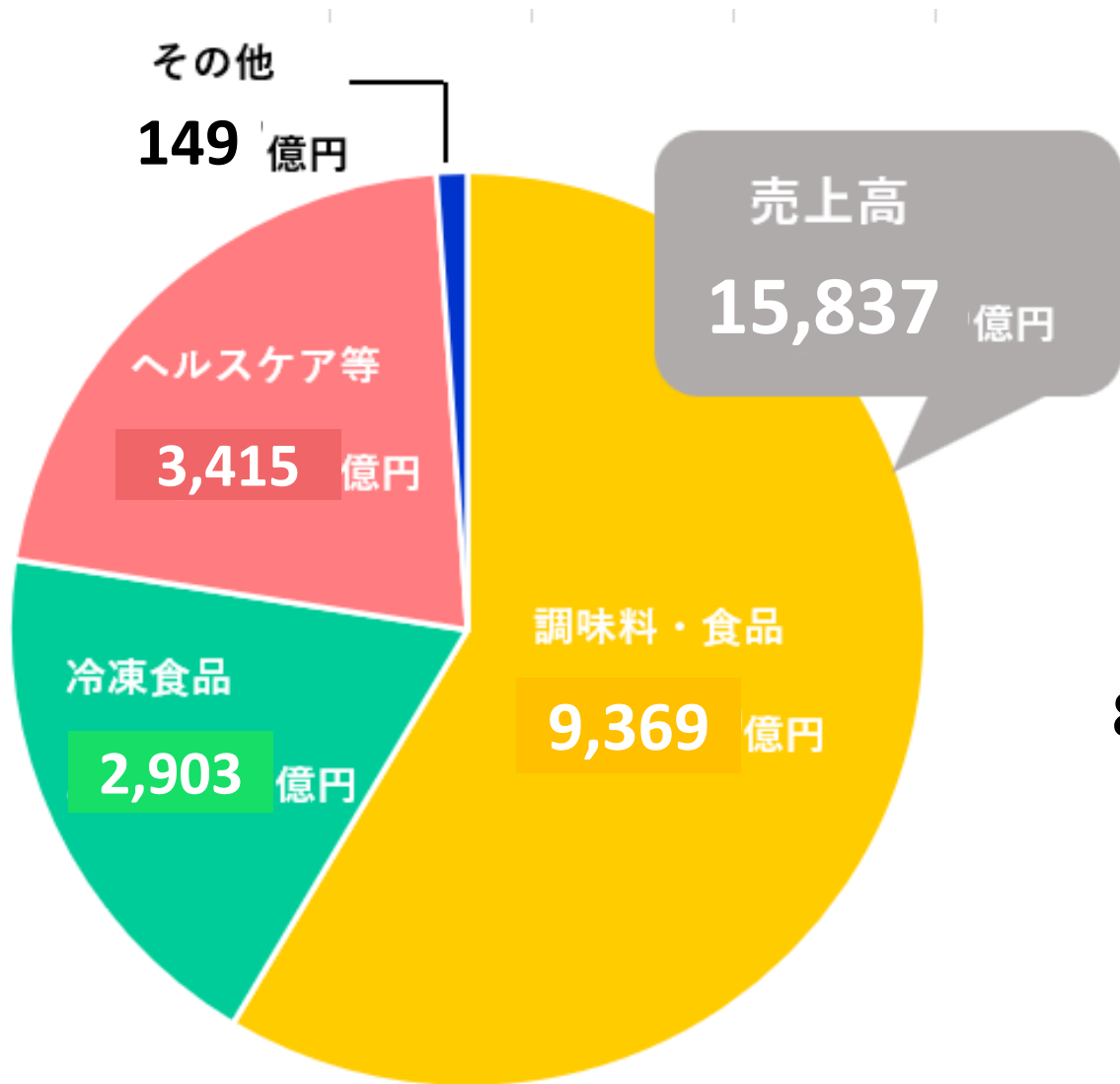
BIO-PHARMA SERVICES

AJIPHASE®

AJICAP



# 2025年度売上高・事業利益



---

## 2. 組織紹介

# 組織概要

## 国内家庭用商品のお客様相談窓口。

現在は、商品へのお問合せのみならず、企業活動などに関するお問合せや、メールによる海外のお客様からのお問合せも受けています。

**1991年7月 味の素(株)お客様相談センター設立**

**2019年4月 味の素グループ家庭用商品を取り扱う3社のお客様相談部門統合**

**2026年4月 お客様価値共創推進部発足 企業価値向上戦略策定部門として**

お客様に対する呼称は「お客様相談センター」（味の素社）

「お客様相談室」（味の素冷凍食品社、味の素AGF社）を継続

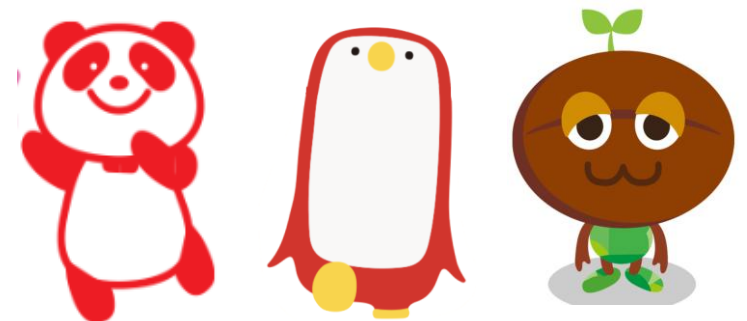
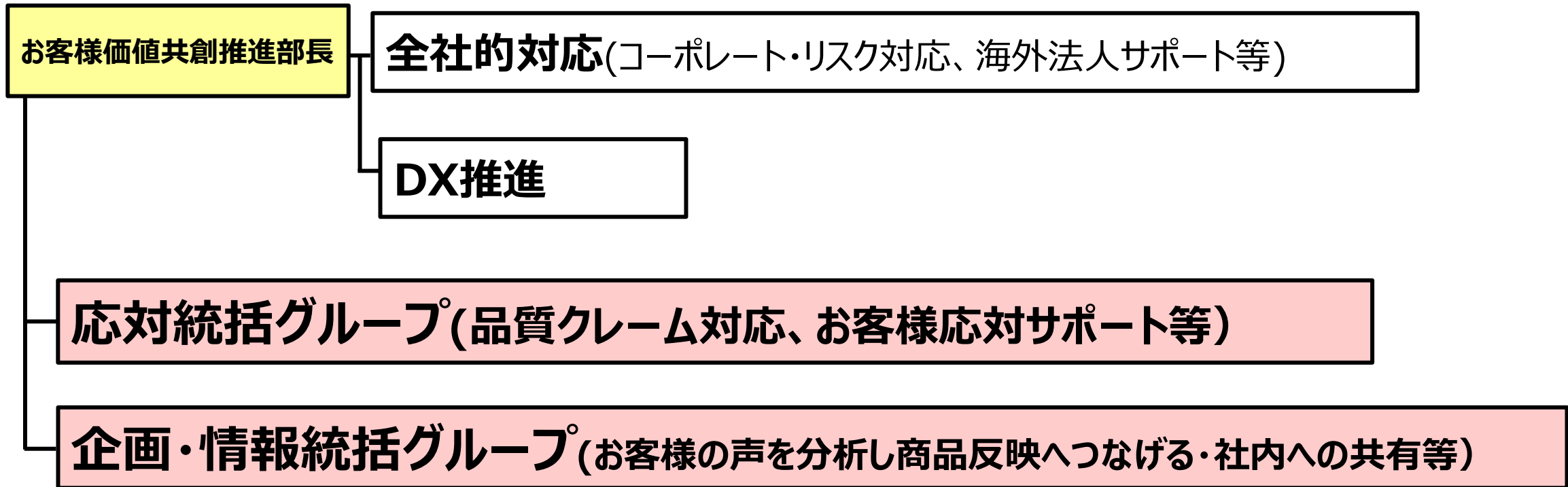


Eat Well, Live Well.



# 体制

## お客様価値共創推進部：計52名



# 窓口商品

## 味の素(株)国内の主な事業・商品

### 調味料



### 加工食品



### 甘味料



### アミノ酸含有食品



お客様相談センター（室）ではサポート対象外

### 栄養ケア食品



オンラインショップ（サプリメント 化粧品 等）



B to B

外食用 調味料・加工食品

加工用 調味料

アミノ酸 化粧品 医薬中間体 農業用資材・肥料...



# 受信件数と内訳

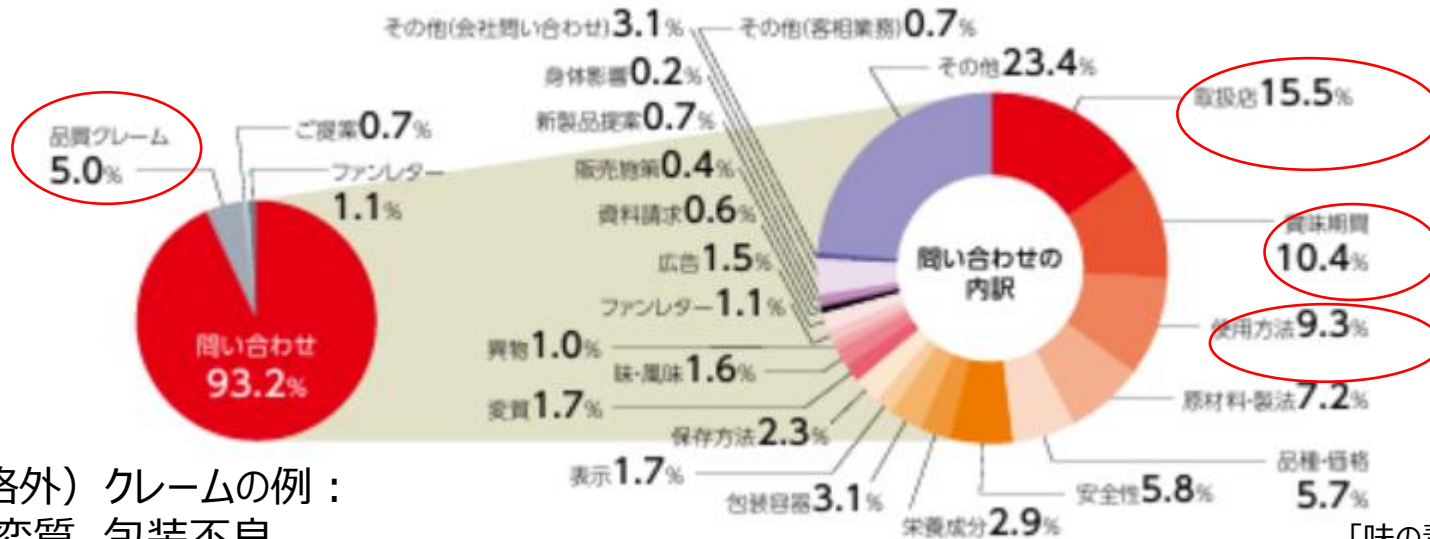
## 「お客様の声」の受信件数（2024年度）

- 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「お客様の声」件数：30,246件（2023年度比87.3%）

## 「お客様の声」の内訳

1位 取扱い店（15.5%） 2位 賞味期限（10.4%） 3位 使用方法（9.3%）

味の素（株）「お客様の声」の内訳



※品質（規格外）クレームの例：  
異物混入、変質、包装不良、  
印字不良等

「味の素グループ サステナビリティレポート2025」より抜粋  
2025年度受信件数は2026年9月に公開予定です

---

## 3. お客様満足に向けた取組

# コミュニケーション指針

味の素グループでは、「つねに“お客様第一”を心がけ、豊かな創造性とすぐれた技術により、安全で高品質な商品・サービスを提供する」ことを事業姿勢としています。

## お客様満足推進方針

私たちは、お客様の声に素直に耳を傾け、お客様の目線で考え、知恵を結集し、お客様にご満足いただける商品・サービスを提供します。

そして、お客様に信頼される誠実な企業をめざします。

## お客様満足行動指針

- (1) 私たちは、お客様に、安全で安心してお使いいただける商品・サービスを提供します。
- (2) 私たちは、お客様からのご指摘、ご要望、お問い合わせに、正確・迅速・親切にお応えします。
- (3) 私たちは、お客様からいただいた貴重な声を、より価値ある商品・サービスに反映するように努めます。
- (4) 私たちは、お客様に、適切な情報を積極的に提供します。
- (5) 私たちは、お客様の権利を保護するため、関連する法規および社内の自主基準を遵守します。

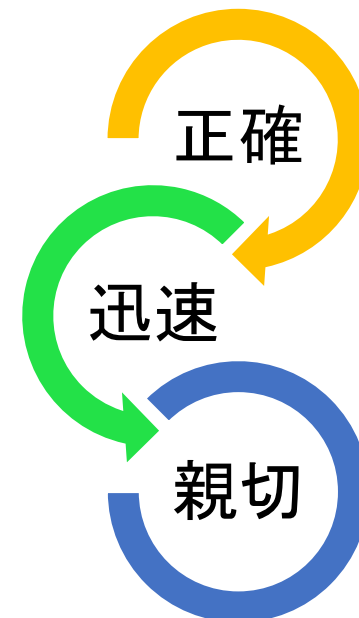
# 「正確」・「迅速」・「親切」

## ■ お客様相談部門としてのモットー 「正確」・「迅速」・「親切」

- ・「正確」：お客様への情報は、常に正確であること。  
更に、お問合せに至った背景、  
真の課題に対する最適な回答、情報を提供すること。
- ・「迅速」：お客様のお問合せの真意を速く的確に把握すること。
- ・「親切」：お客様に「配慮」と「思いやり」をもって応対し、  
「ありがとう」と言っていたただける応対。  
真の課題に対して寄り添い、解決しようとする姿勢。

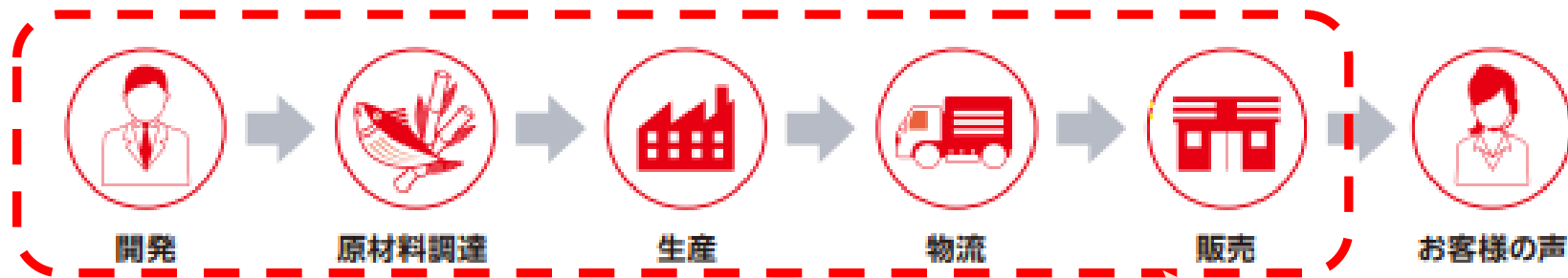


**お客様にとってのコンシェルジュ**



# お客様満足取組

## お客様価値共創推進部は お客様と会社の架け橋となるアンバサダー



### 役割 1【応対業務】

お問い合わせへの対応/クレーム品の受付  
お客様と直接コミュニケーション

- ・商品の正しい情報をご提供
- ・ご不安（ご不満）を払拭・安心安全

- ・お客様満足
- ・再購入
- ・ASV

### 役割 2【お客様の声の反映】

お客様との直接コミュニケーションから得られた情報の社内へのフィードバック

- ・商品に対するご意見
- ・商品/使用状況の情報収集 背景、環境、パーセプション
- ・品質クレーム未然防止

さらなる商品・サービスの改善、お客様満足の向上へ

### 役割 3【リスクの察知・未然防止】

- ・品質トラブル 拡散の未然防止
- ・コンプライアンス・レピュテーションリスクの未然察知

# お客様の声の受信→社内共有までの一連の流れ

## お客様からのアクセス



電話



ホームページ  
お問い合わせ  
フォーム  
(メール・手紙他)



ホームページ  
チャットボット



## お客様相談センター・お客様相談室 (お客様価値共創推進部)

### CRM システム (顧客管理システム)

- ・クラウドシステム (在宅勤務可)
- ・音声自動変換システム
- ・音声録音

- ・お客様の声(テキスト/音声)
- ・クレーム
- ・顧客情報
- ・応対履歴
- ・調査履歴 (クレームの場合)
- ・分類 他

### 応対サポート機能

FAQ システム  
(データベース)

販売店検索システム



## 社内情報共有 会議

開発会議 (1回/月)  
お客様の声反映会議  
(1回/期)

## 情報プラットフォーム

お客様の声ポータル  
社内情報共有  
分析ツール



Workvivo  
社内 Facebook

デジタルサイネージ  
「おほめ便り」

## 研修

CS研修

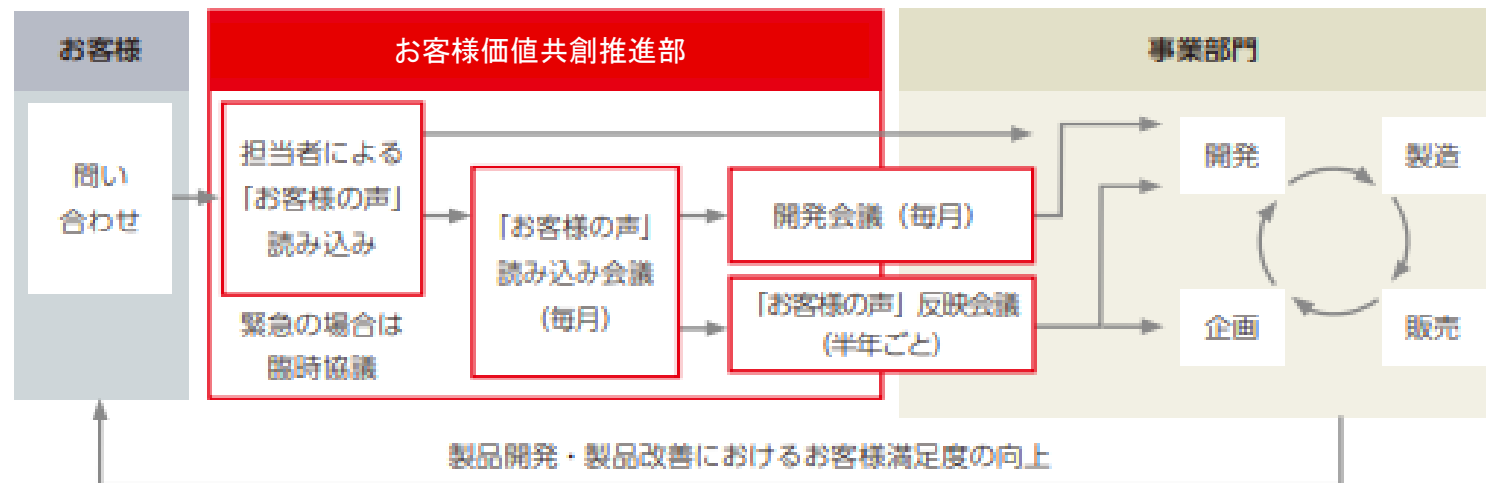
# 「お客様の声」反映の仕組み

お客様からいただいたお声は1件ずつ読み込み、社内共有、製品への反映

- 日次：担当者による読み込み＜1件1件実施＞
- 月次：「お客様の声読み込み会議」（お客様価値共創推進部 内）
- 月次：事業部との開発会議
- 半期毎：「お客様の声反映会議」→製品へのお客様の声の反映
- 年1回：「お客様の声反映会議」→コーポレート部門へ寄せられたお客様の声の反映
- 随時：商品開発アセスメントへの参加

その他、システムで前日までのお客様の声を社内共有したり、社内ツールでのリアルタイム発信。

「お客様の声」を製品づくりに反映する仕組み（お客様価値共創推進部※1の例）



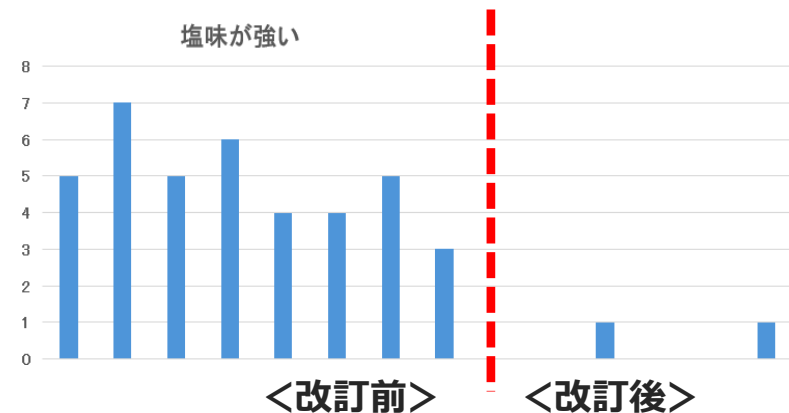
※1 味の素（株）、味の素冷凍食品（株）、味の素AGF（株）の消費者相談窓口機能を担う。

# 改善事例 (～パッケージ裏面の作り方の改訂)



“お客様の調理ブレ”⇒「作り方」の改訂

⇒改訂以降、「塩味が強い」の不満件数は 大きく減少



**作り方** 2~3人前 用意するもの 約15分

豚ひき肉…約100g  
豆腐…1丁(約350~400g)  
(お好みで)長ねぎ…中1/3本(約30g)

**1. 下ごしらえ**  
・豆腐:1.5cm角に切る。・長ねぎ:みじん切り。  
**POINT** 豆腐は切ってから2分くらい湯通しし、しっかり水気を切って使うと、味がなじみやすくなります。

**2. ひき肉を炒め、「Cook Do®」を入れる**  
① 熱したフライパンに油大さじ1を入れ、中火でひき肉を炒め、火が通ったら、いったん火を止める。 **中火 → 弱火**  
② 「Cook Do®」を入れ、再び火をつけ、弱火で1分程度混ぜ合わせる。 **油・ソースはね注意**  
**POINT** ひき肉は茶色くなるまでよく炒めると、香ばしさがアップして、よりおいしく仕上がります。

**3. 豆腐を加え、ねぎを入れる** **中火** **ソースはね注意**  
① 豆腐を加え、中火で静かにかき混ぜながら約3分煮立てる。  
② お好みで長ねぎを入れて静かにかき混ぜ、全体に混ぜたらでき上がり。  
※お好みで別添の花椒粉をご使用ください。



**作り方** 2~3人前 用意するもの 約15分

豚ひき肉…約100g  
豆腐…1丁(約350~400g)  
(お好みで)長ねぎ…中1/3本(約30g)

**1. 下ごしらえ**  
・豆腐:1.5cm角に切る。・長ねぎ:みじん切り。  
**POINT** 豆腐は切ってから2分くらい湯通しし、しっかり水気を切って使うと、味がなじみやすくなります。

**2. ひき肉を炒め、「Cook Do®」を入れる**  
① 熱したフライパンに油大さじ1を入れ、中火でひき肉を炒め、火が通ったら、いったん火を止める。 **中火 → 弱火**  
② 「Cook Do®」を入れ、再び火をつけ、弱火で1分程度混ぜ合わせる。 **油・ソースはね注意**  
**POINT** ひき肉は茶色くなるまでよく炒めると、香ばしさがアップして、よりおいしく仕上がります。

**3. 豆腐を加え、ねぎを入れる** **中火** **ソースはね注意**  
① 豆腐を加え、約3分(豆腐を湯通しした場合は約1分)静かにかき混ぜながら軽く煮立てる。  
② お好みで長ねぎを入れ、静かに全体を手早く混ぜ合わせてでき上がり。  
※香辛料本来の風味を残すため、煮込みすぎにはご注意ください。  
※お召し上がりの際に、お好みで別添の花椒粉をご使用ください。

# 改善事例 (～CM)

TVCMの最後のメッセージ、早口で何を言っているのかわからない。残念。

⇒ゆっくり、前半と後半で分けて発声 ▶判り易くなったとの複数の声



「ほんだし®」店主篇 30秒 CM  
賀来賢人 出口夏希

「ほんだし」CMの例：  
 前半と後半にて、俳優が分けて発声

# 改善事例 (～お土産のキーホルダーにも配慮を)

工場限定販売のキーホルダー「味の素®」。小さな子供の誤飲につながるかも？

⇒口頭での注意喚起のご案内と表示追記

▼現行

うま味調味料「味の素®」の原料は、さとうきびの糖蜜等です。  
それを味噌や醤油と同様に発酵させて作っています。



※さとうきびの他にもキャッサバ芋やとうもろこし等からも作ることがあります。

**注意**

- 本品を携帯電話に取り付けた状態で強く引っ張ったり、振り回したりしないでください。破損やケガの原因になります。
- デザイン構造上、尖った部分がございますので、お取り扱いにはご注意ください。
- 本品ご使用による携帯電話等の破損・損傷につきましては、責任を負いかねます。

品名:うま味調味料 原材料名:調味料(アミノ酸等) 内容量:6g 製造者:味の素株式会社 東京都中央区京橋1の15の1 製造所:佐賀市諸富町大字諸富津450	栄養成分表示 70g瓶5ふり(0.5g)当たり エネルギー 1.4kcal たんぱく質 0.23g 脂質 0g 炭水化物 0.12g 食塩相当量 0.15g
--	--

賞味期限について(未開封)  
うま味調味料「味の素®」は時間が経っても品質が変化しないので、砂糖や塩と同様に賞味期限がありません。

※中身が白くてサラサラしていればご使用いただけます。

Eat Well, Live Well.



AJINOMOTO.

お客様の声をお待ちしています。  
味の素(株)  
お客様相談センター  
HP:ajinomotoqa.jp  
☎0120-68-8181

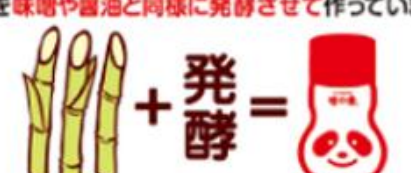
リサイクルは、おすまいの自治体の定める方法に従ってください。

包装材料の材質  
ボトルPET キャンプ:PP 中栓PE  
キャンプシールPS 台紙P 外袋PP



▼変更後

うま味調味料「味の素®」の原料は、さとうきびの糖蜜等です。  
それを味噌や醤油と同様に発酵させて作っています。



※さとうきびの他にもキャッサバ芋やとうもろこし等からも作ることがあります。

**注意**


- 本品を携帯電話に取り付けた状態で強く引っ張ったり、振り回したりしないでください。破損やケガの原因になります。
- デザイン構造上、尖った部分がございますので、お取り扱いにはご注意ください。
- 本品ご使用による携帯電話等の破損・損傷につきましては、責任を負いかねます。
- 小さいお子様がいらっしゃる場合などは容器を口に入れないよう、お取り扱いにご注意ください。

品名:うま味調味料 原材料名:調味料(アミノ酸等) 内容量:6g 製造者:味の素株式会社 東京都中央区京橋1の7の1 製造所:佐賀市諸富町大字諸富津450	栄養成分表示 70g瓶5ふり(0.5g)当たり エネルギー 1.4kcal たんぱく質 0.23g 脂質 0g 炭水化物 0.12g 食塩相当量 0.15g
---	--

賞味期限について(未開封)  
うま味調味料「味の素®」は時間が経っても品質が変化しないので、砂糖や塩と同様に賞味期限がありません。


※中身が白くてサラサラしていればご使用いただけます。

Eat Well, Live Well.



AJINOMOTO.

お客様の声をお待ちしています。  
味の素(株)  
お客様相談センター  
HP:ajinomotoqa.jp  
☎0120-68-8181



# 全てのお客様のWell-beingに貢献したい

お客様相談センターホームページにおける  
視覚障がい者向け、アクセシビリティ向上の取り組みを開始（音声読み上げ機能への対応）



Eat Well, Live Well.  
**Ajinomoto** 味の素株式会社

[ストーリー](#) [サステナビリティ](#) [ニュースルーム](#) [お問い合わせ](#) [GLOBAL](#)

[商品・レシピ](#) [食・健康](#) [企業・IR](#)

[お客様相談センターTOP](#) [商品別QA](#) [目的別QA](#) [お客様の声を活かしました](#) [お問い合わせ](#)

## お客様相談センター

わたしたちはお客様の声に素直に耳を傾け、お客様の目線で考え、知恵を結集し、お客様にご満足いただける商品・サービスを提供します。

- お客様満足への取り組みについて
- カスタマーハラスメントに関する基本方針

**お知らせ**

- 2026年2月20日【動画】「Cook Do®香味ペースト」使用方法のご紹介
- 2024年4月 4日【ご注意ください】味の素グループを騙った SNS での不適切投稿について

**Q&Aを探す**

なにをお探しですか？

[商品カテゴリ・ブランドから探す](#)


 AIチャットで質問する



[ps://www.ajinomoto.co.jp/event/otodemirurecipe/](https://www.ajinomoto.co.jp/event/otodemirurecipe/)

<https://okyakusama.ajinomoto.co.jp/>

# 「お客様と会社の架け橋」

お客様の声を商品・サービスに反映（社会価値）  
お客様満足向上・Well-beingに貢献



会社の代表としてお客様の声に  
傾聴し、正しい情報を提供。  
ご不安を安心に変える。

お客様価値共創推進部  
**お客様と会社の  
架け橋**

お客様の代表として、  
社内にお客様の声を届け  
商品反映・企業価値向上につなげる

お客様からの信頼獲得・当社へのファン化（経済価値）

**Eat Well, Live Well.**



ご清聴ありがとうございました