

消費者志向自主宣言

アサヒグループホールディングス株式会社

代表取締役社長 兼 CEO 小路 明善

【経営理念】

アサヒグループは、最高の品質と心のこもった行動を通じて、お客様の満足を追求し、世界の人々の健康で豊かな社会の実現に貢献します。

【取組方針】

- ・全ての企業活動の原点を「お客様の満足」におき、高品質でオリジナリティーあふれる商品・サービスを提供します。
- ・思考と行動の革新を通じて、お客様の期待に応える新たな価値を提案します。

① 企業価値向上経営の更なる深化を目指して

- ・消費者の皆様をはじめとする、全てのステークホルダーの方々のご期待に応える企業活動を行います。
- ・ESGの取り組みやステークホルダーの皆様との関係強化を事業と一体化させて具現化していきます。
- ・グループの事業活動を通じて、お客様の満足を追求し社会課題の解決に貢献できるよう努めます。

関連：トップからのメッセージについては[こちら](#)をご覧ください。

② コーポレートガバナンスの強化

- ・グループ経営の強化、社会との信頼関係の強化、企業の社会性・透明性の向上に取り組めます。
- ・消費者の皆様をはじめとする、全てのステークホルダーの方々との適切な協働を実践します。
- ・コンプライアンスを重視し、全てのステークホルダーの方々に尊重し協働する企業風土の実現を目指します。

関連：コーポレートガバナンスについては[こちら](#)をご覧ください。

③ ステークホルダーとのコミュニケーション

- ・消費者の皆様とさまざまな方法で対話の機会を持つことを重視しています。
- ・消費者の皆様との対話に努め、いただいた意見や気づきなどを社内で共有し、活動や取り組みに生かします。
- ・お客様の声に真摯に耳を傾け、商品・サービスに反映し、より良い商品・サービスの改善・開発に役立っています。

関連：

ステークホルダーとのコミュニケーションについては[こちら](#)をご覧ください。

品質改善活動については[こちら](#)をご覧ください。

④ お客様との信頼の構築

- ・「安全」を最優先とし、お客様にご安心いただける商品・サービスをお届けします。
- ・法令を遵守することはもとより、グループ各社が各業界の自主基準を遵守します。
- ・グループ各社・部門を横断した活動を推進し、価値観を共有していきます。

関連：食の安全・安心に関する取り組みについては[こちら](#)をご覧ください。

⑤ 情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・感謝の気持ちで接することを基本に、お客様の声に真摯に耳を傾け、安心していただけるよう、お応えします。
- ・お寄せいただいた声の一つ一つに対して、お客様の立場に立って迅速・的確・丁寧にお応えするよう努めています。
- ・ホームページなどで皆様にお役立ちいただける情報を発信していきます。

関連：

消費者への適切な対応・サポートについては[こちら](#)をご覧ください。

各社のお客様相談室については[こちら](#)をご覧ください。

⑥ 従業員の積極的活動（企業風土や従業員の意識の醸成）

- ・アサヒグループの一人一人が、お客様の立場に立って誠実に行動します。
- ・企業風土や従業員意識の醸成のための研修や啓発を行っています。
- ・健全な食文化や酒文化を通じて、食や自然の恵みの大切さや素晴らしさを伝えます。

関連：アサヒグループの食育に関する取り組みについては[こちら](#)をご覧ください。

以上