

06 原信ナルスホールディングス株式会社の取組

企業名 原信ナルスホールディングス株式会社
(品質安全室長:堀 克巳様)

取材日時 平成 21 年 1 月 21 日(水) 15:00～

取材場所 東京海上日動リスクコンサルティング(株)会議室

原信ナルスホールディングス様は、新潟県エリアにおいて充実したお客様サービスと店舗整備で定評のあるスーパーマーケットです。人気と信頼の寄せられるお店作りについて、具体的な取り組み内容を品質安全室長の堀様にお聞きしました。

幅広い年齢層を対象に充実したお客様サービス

● ホームページを拝見すると調理の情報があります。お店から、ちょっとした手間をかけてご家庭の味を実現できる提案をされているのですね。美味しい素材が豊富な土地柄なので、お買い物の楽しさが想像できます。



地元農家の野菜を集めて販売

そうですね。お米の美味しさについては皆さん御存知の通りです。当社は 18 年程前から郊外型店舗の大規模化を進めており、店舗に色々な演出を工夫しています。生鮮品は地場産も豊富に揃え、良いものであれば遠方からでも調達します。具体的には、味と品質にこだわるまじめな生産者が作った長崎・島原の野菜コーナーがありますし、店舗によっては近郊農家の野菜・果物コーナーが非常に好評で、拡張しているところもあります。

また、お客様の食生活に即した売り場作りとして、持ち帰ってすぐに食べられる商品群も強化しています。カップスープ、レトルト食品などを集めた簡便商品コーナー、そして「ころも」や「味付け」等、下ごしらえ済みの半調理品コーナーを充実させました。店内ベーカリーの隣には、焼きたてのパンやお弁当、デザートなどを召し上がれるイートインコーナーがあります。お茶の無料セルフサービスも行っていますので、ゆっくりと座って話せる「ゆとりの空間」として、お子様連れやお年寄りにも喜ばれています。

また、レジでの袋詰めサービス、ご自宅に潤いを出すのに必要なものとしての生花コーナー、毎週木曜日、65歳以上の方に5%引きのシルバースデー、介助の必要なお客様が入り口にあるコールボタンを押せば気軽にスタッフを呼べるお手伝いサービスなどもあります。

レジでの袋詰めサービスについては、当社では非常にこだわりを持っています。「アメリカのスーパーはみんな袋詰めしてくれる。日本に来ると他の業態は入れているところが多いけれど、一般的にスーパーは入れない。お客様サービスという点ではおかしいのではないか」ということで始まりました。始めて10年くらいになりますが、現在は定着し、お客様には喜ばれています。袋詰めは結構難しいものです。試行錯誤しながらマニュアルを整備し、教育訓練を継続的に実施しています。今では、主力のパート社員さんの技術が向上してスピードも相当上がり、お待たせすることは少なくなりました。

品質管理の取り組み

商品の安全を確保する為に、店舗では衛生管理・清掃マニュアル他の精度をアップし、間違いのない作業を行うように心がけていますが、これだけでは安全・安心は担保できません。取引先である製造元との連携や協力、信頼関係も品質管理の重要なポイントです。ことにPB商品は自社で開発責任を持つことが必要ですから、100項目に及ぶ検査項目で定期的に工場点検を実施し、適正な工場環境か確認するという改善体制を整えています。

● パート社員まで含めて全社的に、商品化技術や衛生管理を学べる体制をお持ちですね。

本部敷地内には、精肉、水産、惣菜、ベーカリーの訓練センターがあり、加工技術や品質管理、衛生管理についてパート社員も含めて全員が学びます。新入社員に対しては2年間定期的な技術訓練とマニュアル教育を行います。パート社員に対しては、初級・中級の技能講習と試験を実施。チーフに対してチーフ会議と連動し、技術訓練、新商品の扱い方を説明し、衛生管理・マニュアル教育も行っています。※1 訓練センターについては本年2月、上越市にもう1ヶ所新設いたしました。上越市や富山や長野など遠方からの研修者のために、より受講しやすい環境を整えています。

- 進行中の 24 時間営業についても、お聞かせ下さい。

地域、環境への配慮



原信 店舗外観

24 時間営業は、現在、新潟市・長岡市を中心に11店舗で行っています。やはり新潟市内など都市部に関しては深夜の需要が高くなっています。いつでもお買い物できる便利性だけでなく明かりがついている建物があるというのは地域の安全・防犯にも役立ちます。よくコストの問題について聞かれるのですが、元から冷凍・冷蔵ケースは 24 時間稼働ですし、あとは照明と人件費ということになります。

スタッフはレジ、警備だけでなく深夜の一番空いた時間を利用して、加工食品や住居商品の補充作業も集中的に行っています。すると効率的に営業時間を使えると同時に、日中の補充作業でお客様にご迷惑をお掛けすることも少なくなり、経費以上に大きなメリットがあります。

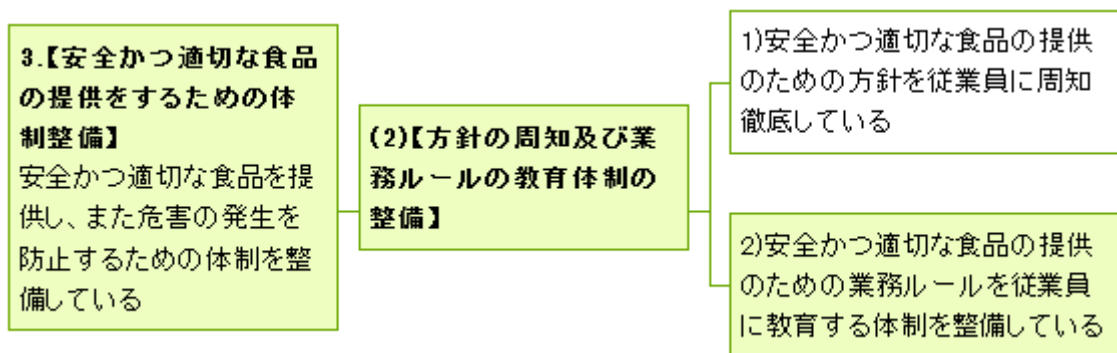
環境への配慮の一例としては、店舗から排出される青果廃棄物を農協の堆肥センターに搬入し、再び良質な野菜作りに利用する「地域循環システム」が挙げられます。農協、青果中間流通業者、スーパーが主体となった、全国でも初めての協同循環事業として注目されました。その他に資源ごみとレジ袋の回収・再生ステーションを店舗に設置しており、リサイクル活動の場を提供、地域の皆様へご協力しています。また、新たな取り組みとしてお客様から一度使ったレジ袋をご持参いただき、お買い上げ品を袋詰めする「リユースレジ袋」運動を展開し、レジ袋の削減に努めています。※2

- 買い物が楽しく、安心・安全で、地域の皆さんには頼りがいのあるお店作り。これからも是非、よろしく願いいたします。 本日はありがとうございました。

06 原信ナルスホールディングス株式会社の取組

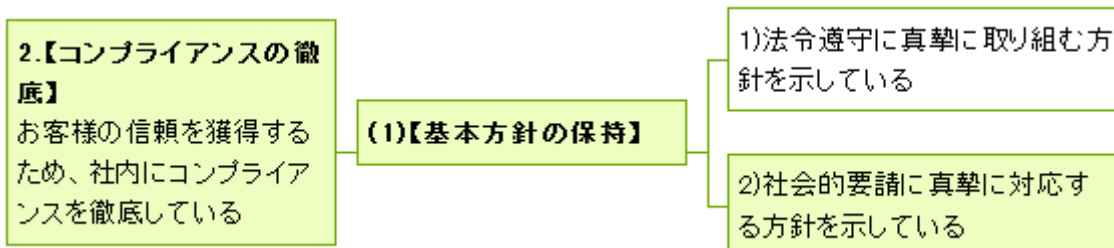
協働の着眼点を活用した ケーススタディ

原信ナルスホールディングスさんのインタビューから、協働の着眼点を利用して、消費者の信頼向上のための取組を、社内、取引先やお客様に伝えるケースを考えてみましょう。例えば、安全かつ適切な食品を提供するための方針を社内に周知し、業務ルールの教育体制を整備していることについて「自社の取組の振り返りをしたい」「取引先からの問い合わせに答えたい」「一般のお客様用にホームページに取組を紹介したい」という時には、協働の着眼点〔業種別〕【小売版】の3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制整備】をご覧ください。



※1のように、全社員に対し、きめ細かな教育体制を整備している取組は、安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを従業員に教育する体制を整備している事例と考えられます。

また、コンプライアンスを重視していることを基本方針として掲げていることについて「自社の取組の振り返りをしたい」「取引先からの問い合わせに答えたい」「一般のお客様用にホームページに取組を紹介したい」という時には、協働の着眼点〔業種別〕【小売版】の2.【コンプライアンスの徹底】をご覧ください。



※2の「地域循環システム」の採用や、資源ゴミとレジ袋の回収・再生ステーションの店舗への設置、レジ袋の削減などの取組は、社会的要請に真摯に対応する方針を示している事例と考えられます。