

● 取組事例詳細

企業／団体名称	原信ナルスホールディングス株式会社
主要業種	飲食料品小売業

公開日：2011年03月18日

「協働の着眼点」に照らした取組内容（「ベーシック16」）

1 お客様を基点とする企業姿勢の明確化

「判断の基準はお客様」という経営方針が明確であり、お客様のお求めになっているものは何かを常に考え、行動することを従業員全員に徹底する事を重要視している。



原信 店舗外観

2 コンプライアンスの徹底

倫理・コンプライアンス規定を制定し、お客様・地域社会・株主・投資家・従業員・仕入先それぞれに対する行動指針を定めている。

社内に関するコミュニケーション

3 安全かつ適切な食品の提供をするための体制整備

店舗での品質管理を徹底するため、衛生管理・商品化の各マニュアルを整備し従業員へ教育実施している。また、原料副原料の鮮度管理は毎日一覧表でチェックし、漏れの無いよう実施している。

4 調達における取組

これまで事業会社の(株)原信、(株)ナルスが別々に行っていたが、2009年4月に商品調達機能会社を設立し、商品発注・仕入代金決済・商品開発・販売促進企画を一元化した。これによって、取引先の事務負担も軽減され、当社もスケールメリットを生かした商品調達コストの削減等に取り組んでいる。

5 製造における取組（製造）

保管・流通における取組（卸売）

調理・加工における取組（小売）

生鮮食品の大量集中加工を行い、店舗作業効率を確保しつつ商品の品質安定維持を図ることを目的にPC（プロセスセンター）を設けている。

6 販売における取組

商品の価格、おいしさ、鮮度、品揃えで他のスーパーマーケットと差別化することに加え、店舗では快適なお買物環境の実現と接客サービスのレベルアップに努めている。特徴的なものとして、お買上品を店舗従業員が袋に詰めるサービスを全店で標準化している。

取引先に関するコミュニケーション

7 持続性のある関係のための体制整備

PB委託先の工場点検を実施する際は、一方的に不備を指摘するのではなく、メーカー側からセルフチェックを実施していただいた上で、これを元に相互確認を行う。

8 取引先との公正な取引

お取引にあたってのお約束(5項目)を定め、公表している。

お客様により良い商品を提供することを前提に、売る立場、買う立場ではなく、お互い商品について研究するという姿勢で取引している。

9 取引先との情報共有、協働の取組

製造業者側と一緒に包装資材の色や厚さなどについて検討し、無駄を省くことでコストを削減している。

お客様に関するコミュニケーション

10 お客様とのコミュニケーションのための体制整備

お客様からのクレーム・要望・問い合わせについては、速やかに店舗・全役員・その他関係者に配信されており、常に関係者が情報を共有している。

11 お客様からの情報の収集、対応、管理

店舗設置のお客様からのご意見カードや店舗現場からの電子メールで情報を収集している。

12 お客様への情報提供

ホームページにてチラシ情報、自社開発商品紹介、レシピ情報等、お買い物情報等を提供している。



地元農家の野菜を集めて販売

13 食育の推進

ファイブ・ア・ディ協会に加盟し、小学生の食育啓蒙活動として食育勉強会を開催している。

緊急時に関するコミュニケーション

14 緊急時を想定した自社体制の整備

2つの大地震の経験から「緊急時マニュアル」を作成し備えている。また、食品事故においても全店舗に即座に伝達できるよう緊急連絡網ができています。

15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備

「緊急時マニュアル」に緊急手配商品リストがある。取引様にも周知していただいている。食品事故においては取引先と緊急連絡できる体制を整えている。

16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備

全従業員が「地震・火災対応カード」を身に付けており、お客様の安全確保のため、行動できるようにしている。商品事故についてはホームページ、店内POPでお知らせするようにしている。