

成功事例からヒントを得よう：目次

視点 1

商品力、サービス力を向上する
新しい市場を開拓する



中食の事例

良品率の向上による顧客クレーム低減

中食の事例

不良数の種類別のリアルタイム把握による品性改善活動の定着

※ 本資料は、農林水産省HPで紹介している「外食・中食の生産性向上に向けた手引き」からの抜粋しています。詳細内容を確認したい場合は、こちらのアドレスに掲載されている手引きを御確認ください。また、同HPには、これ以外の生産性向上に関する資料も紹介しています。

<http://www.maff.go.jp/j/shokusan/gaisyoku/seisanseikoujyou.html>

企業プロフィール

- 食品製造業
- 売上／134億円（2015年2月末）
- 従業員人数／1,650名（パート・アルバイト含む）
- 創業／明治23年 設立／昭和29年

事業内容

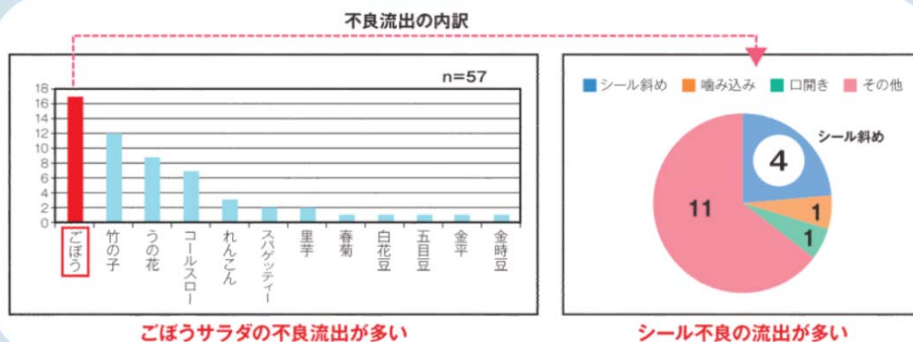
- 煮豆、惣菜、フレッシュサラダ、グラタン、カットフルーツなどの製造。

この企業のお悩み

惣菜メーカーとして品質不良によるクレーム低減は最重要課題。
今年度の方針は顧客クレームを昨年度の30%低減を掲げ、改善活動を展開中でした。

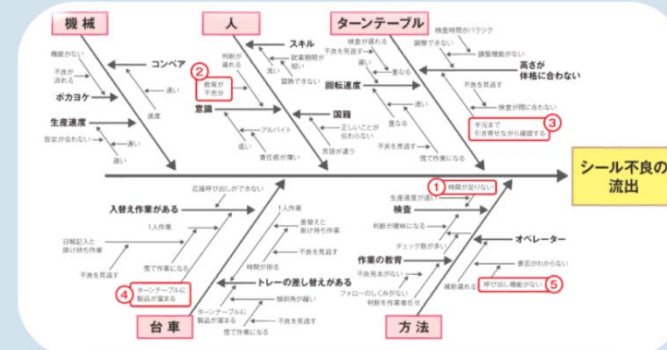
この企業の取組（一部ご紹介）

現状把握



問題の明確化・実行

- 特定要因図分析※1を実施
- 誰もが同じようにできる仕組みを構築



取組の成果

ごぼうサラダのシール不良流出件数 4件（9月） ⇒ 1件（11月末）。
また、問題解決手法を習得でき、かつ、調査作業の作業性と再現性が向上しました。

企業プロフィール

- ・創業：明治35年／設立：昭和24年
- ・資本金：7,000万円
- ・総売上高：133億円（平成27年3月期）
- ・従業員数：677名（平成27年3月期）

事業内容

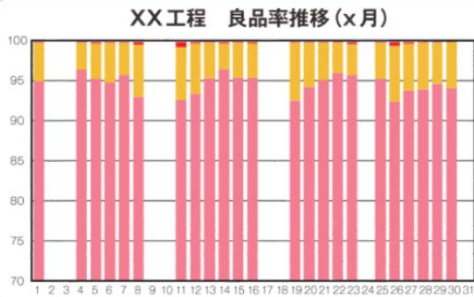
- 食品製造
- ・主要製品
凍り豆腐、味付けいなり揚げ、味付けうどん揚げ、惣菜・チルド食品
乾燥オカラ商品、シート食品、仕入れ商品

この企業のお悩み

原料・製品の廃棄ロス、不良ロスなどの見える化および要因解析の深掘りが不十分であるため、効果的な対策が打てず、行き詰まっていました。

この企業の取組（一部ご紹介）

現状把握



- XXロス率
- 選外率
- 良品率

日々の良品率は見える化されているが、日当たりの良品率（結果）となっており、「どのような現象の不良」「どの時間帯に」「どれだけ発生」しているか分からない状態。

改善の実施（詳細な見える化）

廃棄ロスの内容	数量	発生時間	発生場所	発生要因	処置内容
変形・汚れの油あげの状態をさらに細かく分類					
時間ごとの発生数、考えられる要因、処置内容を記載					

取組の成果

原因を特定でき、当該廃棄ロスが約40%削減。
また、良品率100%を意識した品質改善活動が定着しました。

📖 詳細は「外食・中食の生産性向上に向けた手引き」のP.73～P.75をチェック！