

お客さま各位

## お詫びとお知らせ

平素は、弊社店舗をご愛顧いただきましてまことにありがとうございます。

この度の弊社一部店舗での「社内ルールを逸脱し、商品をご提供していたこと」について、お客さまをはじめ、多くの関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。誠に申し訳ございませんでした。

弊社は、今回の事案を厳粛に受け止め、緊急に全店舗の調査を行うとともに従業員への聴き取りを行った結果、社内ルールを逸脱したケースが過去3年間に16件あったことを確認致しました。本調査結果を踏まえ、その原因が、「基準やルールがわかりづらかったこと」「日付管理に対する意識が薄かったこと」「従業員への教育・コミュニケーションが不足していたこと」「原材料の発注単位・納品量目が過剰であったこと」など、弊社の品質管理体制の不備に起因するものであることを真摯に反省し、今後においては、このようなことが発生しないよう再発防止に向け、全社を挙げて取り組んで参る所存でございます。

### 【再発防止策について】

#### 品質管理の強化

- 1) 原材料使用基準・運用ルール等の見直しと整備（品質基準制度改革チームの設置）
- 2) 在庫の適正化（原材料の発注単位や納品量目の少量化、発注納品サイクルの短縮化）
- 3) モニタリング（監視）体制の強化
- 4) 従業員教育・研修体制の再構築
- 5) 情報収集体制の強化

上記5項目の対策とあわせて、外部からのチェック体制を強化すべく、新たに以下の制度・仕組みを導入致します。なお、(1)及び(2)については、別途後日詳細をご案内申し上げます。

- (1) 各店舗において、地域のお客さまより「コミュニティー（地域）副店長」を公募の上、全店に各1名配置し、お客さま視点の経営を強化します。
- (2) 地域のお客さまに、弊社店舗の後方施設（作業場や商品保管場所等）を見学いただき、後方施設の改善につなげます。
- (3) 新たに社外専門検査機関による全店抜き打ち立ち入り調査を付加・強化し、社内での品質管理チェックの漏れを二重三重に防いでまいります。

2009年10月20日

マックスバリュ東海株式会社