

2009年10月20日

各位

マックスバリュ東海株式会社

品質管理ルール逸脱に対する再発防止策について

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

先般、当社ヤオハン立野店におきまして、お客さまに社内ルールを逸脱した商品をご提供する事案が発生いたしました。お客さまには、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。

本日、再発防止策を下記の通り策定いたしましたので、ご報告申し上げます。

<調査概要>

当社はこの2週間、全店舗において立ち入り検査や従業員への聴き取り調査を徹底して実施してまいりました。

今回の調査により、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いたしました。

<原因分析>

これらは、「基準やルールがわかりづらかったこと」や「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不足」、「原材料の発注単位・納品量目の過剰」などに原因があり、当社の品質管理体制の不備に起因するものと猛省しております。

<再発防止策>

これらの原因分析を踏まえ、今後は、社長を中心に品質基準制度改革チームを立ち上げ、品質管理に関する基準・ルールの見直しを図ってまいります。また、原材料の発注単位の見直しや品質管理、コンプライアンス教育の徹底などに取り組んでまいります。

加えて、品質管理の新たな取り組みとして、「コミュニティー（地域）副店長制度」、「店舗後方施設（バックヤード）見学制度」、「新規の社外の専門検査機関による全店抜き打ち立ち入り調査」を実施してまいります。

マックスバリュ東海株式会社では、今後このようなことを断じて発生させないよう全社挙げて再発防止に取り組み、お客さまの信頼回復に努めてまいります。

記

【再発防止策について】

1. 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
 - 社長をトップに商品・営業・管理の責任者で構成
 - 見やすくわかりやすい原材料使用基準と運用ルールの作成
- (2) 在庫の適正化
 - 原材料の発注単位および納品量目の少量化
 - 発注納品サイクルの短縮化

- (3) モニタリング体制の強化
 - 品質管理に関する調査の定期実施
 - 社内業務監査の抜き打ち実施
- (4) 従業員教育・研修体制の再構築
 - 全従業員を対象に品質管理ルールの知識教育を階層別を実施
 - 全従業員を対象に関係法律を含めたコンプライアンス教育を階層別を実施
- (5) 情報収集体制の強化
 - 全従業員を対象にコンプライアンスに関わるアンケート調査を定期的を実施
 - 本部および店舗で実施するコンプライアンス委員会を品質管理に関する議題を付加した内容へ見直し
 - 内部通報制度の従業員への認知度向上

2. 品質管理の新たな取り組み

- (1) 「コミュニティー（地域）副店長制度」
 - お客さま視点での店舗改善を目的とし、品質管理に関し当社の副店長と同等の権限を有し、日付管理・衛生管理を中心に店舗運営をさまざまな角度でチェックいただき改善を実施
 - ・実施店舗：ヤオハン立野店を含む計5店舗にて先行導入
2010年3月末までに順次全店舗へ導入予定
 - ・人員：1店舗1名
 - ・任期：1年間（契約社員）
 - ・募集：公募により採用試験を実施
 - ・公募日：11月2日（月）ヤオハン立野店を含む計5店舗にて募集開始
 - ・条件：店舗近隣にお住まいでお客さま視点で店舗の改善提案を頂ける方
- (2) 「店舗後方施設（バックヤード）見学制度」
 - 当社が進める情報開示の一環として、お客さまに安全かつ安心してご利用いただけるよう店舗後方施設（バックヤード）を見学いただき、意見交換会を実施することで当社の改善活動につなげる（情報処理、金銭管理用スペース等の見学は除く）
 - ・開始日：12月16日（水）予定
ヤオハン立野店を含む計5店舗にて先行導入
- (3) 「新規の社外専門検査機関による全店抜き打ち立ち入り調査」
 - 自社の品質管理のチェック漏れを二重三重に防ぐことを目的に、新規の社外専門検査機関を導入する。これにより、これまでとは違う視点で調査を行うとともに、調査の頻度も従来の専門機関と合わせ複数の専門検査機関で年2回から年4回へ高める。

以上

< 本件に関する問合せ先 >

マックスバリュ東海株式会社 広報室 電話：055-999-3125