

2014年3月25日

## 西友、「生鮮食品 満足保証プログラム」を開始

調達、物流、店舗での鮮度管理までの各プロセスを強化し  
品質・鮮度の大幅改善を実現

合同会社西友では、2014年4月1日（火）より、全国の西友・サニー374店舗にて生鮮食品カテゴリにおける品質向上の取り組み「生鮮食品 満足保証プログラム」を開始いたします。

このプログラムでは、「畜産物(肉類等)」「水産物(魚類・貝類等)」「農産物(野菜・果物等)」部門の生鮮食品の調達、物流、店舗における鮮度管理に至るまで各プロセスを強化し、これまで以上にお客様にご満足いただける質の高い生鮮食品を快適な環境下でお買い求めいただけるよう努めてまいります。また、この取り組みにおけるお客様との「お約束」として、万一、ご購入された生鮮食品にご満足いただけなかった場合、お客様がご購入の際に受け取られた該当商品のレシートをお持ちいただくことで、お買い上げいただいた金額を返金いたします。

西友がおこなった生鮮食品に関する消費者調査では、「畜産物」「水産物」「農産物」といった生鮮食品が、スーパーマーケットへの強い来店動機となるとともに、生鮮食品の品質・鮮度に対する消費者の方々の期待が非常に高いことが明らかになりました。その一方、西友の生鮮食品は競合各社と比べて価格や利便性では高い評価をいただいているものの、品質・鮮度において改善の余地があることがわかりました。

これらの結果をうけ、西友ではお客様に、よりご満足いただける高い品質の生鮮食品を、競合スーパーよりも安い価格で提供することを目標として、全生鮮食品カテゴリの品質・鮮度の改善に本格的に着手することを決定しました。大きな成果を挙げているウォルマート各国での同様な取り組みを参考に、日本固有のニーズも踏まえ、日本版「生鮮食品 満足保証プログラム」を開発しました。

### ■「生鮮食品 満足保証プログラム」の具体的な取り組み

#### 調達・物流

##### 「品質・鮮度」基準となるガイドラインを策定：

- ▶ 「農産物」それぞれにおける品質・鮮度の基準となるガイドラインを策定し、全てのお取引先と共有することで仕入れ商品の品質管理を徹底。また、これまで個人の経験や知識に頼るところが大きかった品質基準が一目でわかるガイドブックを作成し、各店舗の担当従業員と共有することで、店頭での品質・鮮度管理の向上に役立てます。

##### 物流センターにおける検品プログラムを強化：

- ▶ 9つの物流センター全てにおいて、品質・鮮度の検品を実施している農産物カテゴリにおける主要商品の品目数を拡大、検品頻度も上げていきます。また、今後は、畜産物、水産物においても同様に検品プロセスを強化します。

### 新しい補充システムを「農産物」「水産物」へ拡大：

- 品質・鮮度を保つためには、適切な量を適切なタイミングで発注することが大切です。既に「畜産物」において採用している、ウォルマート補充システムを「水産物」「農産物」カテゴリーへ拡大することで、ロスが少ない効率的な安定供給が可能となり、結果として、店頭にて新鮮な商品を提供することができるようになります。

### 国内外からの直接調達を強化：

- 国内外の生産者からの直接調達を増やすことで、直接的に品質・鮮度の管理ができ、また納品スピードがあがることで、より新鮮な商品を提供できるようになります。現在、国内にて直接調達している農産物は、農産物売上全体の約 35%を占めており、今後、この割合を拡大する計画です。また、海外からの調達に関してもアメリカ産牛肉の直輸入を 2014 年は、2013 年比で 2 倍に増やすなど、より一層の拡販を目指しています。

### 店舗における鮮度管理

#### 従業員向けトレーニングを強化：

- 全ての生鮮商品に関して、各部門別に準備、開発されたトレーニングを展開。日本においては、他国と比べてより鮮度が重んじられる「水産物」に関しても、技術資格者数を 20%増加させる予定です。商品の品質・鮮度の管理や売場の清掃方法に至るまで売場環境をトータルで改善することを目的に、全店対象にトレーニングを継続的に実施します。

#### 社内プログラムを開始：

- 従業員一人ひとりが責任を持って品質・鮮度を管理し、自信を持ってお客様に商品をお勧めできるよう以下のプログラムを開始します。
  - ・ 「私が保証」プログラム：担当者がそれぞれ責任エリアを持ち、「私が保証します」をスローガンに、日々の品質管理を確実に実行することを奨励するプログラムです。
  - ・ 業績評価プログラム：「品質」に関してのお客様の評価を、生鮮食品にかかわる全従業員の業績評価において重視することで、品質改善を推進します。

#### 第三者による売り場確認を開始：

- 週一回、全店対象に第三者による売場点検を実施。生鮮商品の品質・鮮度に加え、売場環境（清潔感、明るさ）に至るまで確認をします。結果は都度、各店の店長へ伝えられ、迅速な改善を行います。

### **生鮮食品 100%返金保証 について**

- 2014年4月1日以降、西友・サニー各店舗にて生鮮食品をご購入後に、購入商品にご満足いただけない場合、ご購入の際に受け取られた該当の商品のレシート(西友・サニー店舗発行)を全国にある西友・サニー各店舗のサービスカウンターにご持参いただければ、その場でお買い上げ金額を現金で返金いたします。また、SEIYU ドットコムにてお買い上げの場合は、0570-001-252(開設時間：毎日 10:00~20:00)までご連絡ください。(対象となる商品にかかる消費税は弊社の返金ルールに基づき対応いたします。ご購入時にクレジットカードをご利用の場合の返金については、その返金額をカード決済時に差し引く処理を行います。)

**※同プログラムが対象とする生鮮食品とは：**畜産物(肉類等)、水産物(魚類・貝類等)、農産物(野菜・果物等を含む。但し、米穀は除外)を指します。

本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先：

合同会社西友 企業コミュニケーション部 広報室 03-3598-7760

本件に関する一般の方からのお問い合わせ先

西友フリーダイヤル 0120-360-373