

2015年3月31日

## 「生鮮食品 満足保証プログラム」の新たな取り組み 西友、4/1 より「鮮度チェックプログラム」を開始

### 毎日の生鮮食品売場の点検を全社で徹底し、生鮮食品の品質・鮮度を一層強化

合同会社西友では、昨年から開始した「生鮮食品 満足保証プログラム」の強化策の一環として、生鮮食品の品質・鮮度のさらなる改善を目指し、4月1日（水）より、夕刻のピーク到来前に「鮮度チェック隊」が生鮮食品売場の点検を行う「鮮度チェックプログラム」を開始いたします。

「鮮度チェックプログラム」とは、お客様が最も多く来店される夕刻に先立ち、「鮮度チェック隊」に任命された従業員が、毎日午後3時に一斉に生鮮食品の売場を巡回し、生鮮食品の品質についてチェックする取り組みです。従来、生鮮食品の売場の点検は、店舗単位で実施されていましたが、さらに徹底して生鮮食品の品質・鮮度の改善を図るため、これまでの店舗単位でのチェック実施に加え、最も有効なタイミングで、全店統一した方法で運用することを決定しました。

各店舗の「鮮度チェック隊」は、『鮮度チェック中』と記された腕章をつけ、毎日午後3時の店内アナウンスと同時に売場を回り、萎れたりキズをついた野菜や、ドリップが出てしまった肉や魚などが売場に並んでいないことを確認。万一、販売にふさわしくない商品があった場合は、商品を売場から撤去します。同時に、商品が整頓され十分に補充されていることや、什器や床が清掃され、お客様にとって快適な買い物環境が整っているかについても確認し、問題があれば直ちに改善します。また、実施内容は、店長と生鮮食品売場の担当者へ報告され、今後の商品管理や売場づくりに役立てられます。



西友では、2014年4月より、全社を挙げて生鮮食品カテゴリーにおける品質向上を目指す「生鮮食品 満足保証プログラム」を開始しました。生鮮食品の調達、物流、店舗、それぞれにおける鮮度管理の各プロセスを見直し・強化することで、2014年の生鮮食品カテゴリーの売上は前年比8.1%増を達成。店頭で定期的実施しているお客様アンケートでも、「食品の鮮度」に対する評価が大幅に向上しました。

西友では、引き続き売場点検を毎日確実に実行することで、生鮮食品売場のコンディションを改善し、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。