

# 安心・安全な商品をお届けするために

お客さまに安心・安全でおいしい商品をお届けするために、製造メーカー各社とともに品質管理ネットワークの拡大に努めています。また食中毒などへの危機管理対策として、「品質衛生管理強化月間」「中食の緊急品質検査」を実施しました。

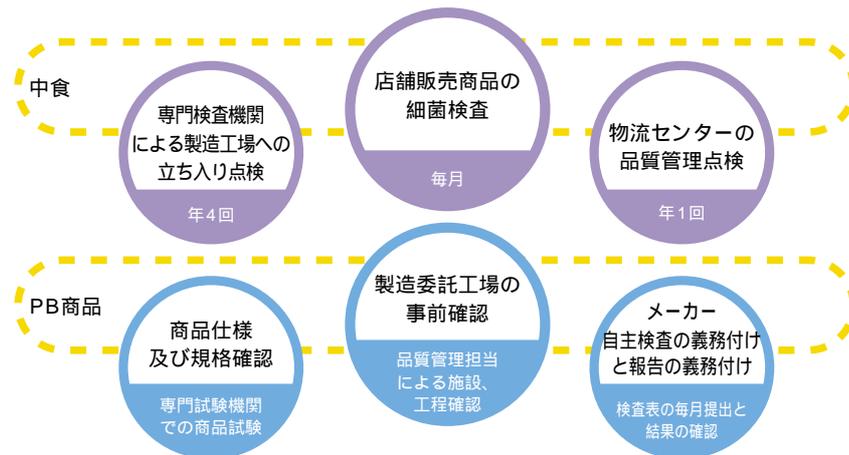
## 危機管理対策を含む 品質管理の強化・徹底

ファミリーマートは、なによりもまず、お客さまに安心・安全な商品を提供しなければならないと考えます。商品の品質管理を徹底し、危機管理対策を進め、万全の体制づくりに努めています。

### 品質管理体制

ファミリーマートの品質検査は、中食（店舗で購入し、家庭で消費される弁当・惣菜などの食品）を重点に、店頭販売商品の抜き取り検査と、製造工場の検査が定期的に行われています。

#### ファミリーマートの品質管理体制



乳飲料工場での緊急品質検査。ファミリーマートの品質管理担当者が立ち会いました



「品質衛生管理強化月間」徹底のためのツール。左より事務所掲示用ポスター、点検表、ストアスタッフに配布された「品質衛生管理ハンドブック」

### 緊急品質検査を実施

ファミリーマートでは、2000年7月上旬より全国110のPB委託工場（乳飲料工場23、弁当工場47、惣菜・デザート工場40）で緊急品質検査を実施、品質管理の再徹底を改めて各メーカーに確認しました。特に乳飲

料工場については、ファミリーマートの品質管理担当者立ち会いのもと、温度管理、洗浄、消毒、殺菌、ロス管理などについて厳しい検査が実施され、その結果、品質基準をクリアしていることが確認されました。

### 「品質衛生管理強化月間」を実施

店舗における商品の衛生管理を徹底し、お客さまに新鮮で安心・安全な商品を提供するために、6月を「品質衛生管理強化月間」と定め、強化点検を行いました。強化ポイントは「販売期限の厳守」と「店内調理商品の調理・販売管理の徹底」。「品質衛生管理強化点検表」によって週1回、店長かマネージャーが自主点検を行い、進捗状況をスーパーバイザーが点検しました。また、事務所でのポスター掲示や、ストアスタッフへの「品質衛生管理ハンドブック」配布によってひとりひとりの意識向上を図りました。

### 米飯製造メーカーのISO9000シリーズ認証取得を拡大

弁当・調理パンなどは、コンビニエンスストアの主力商品の1つです。新鮮でおいしく、安心・安全な商品を提供するために、徹底した品質・衛生管理に取り組んでいます。

ファミリーマートの米飯製造メーカーで構成される日本フレッシュフーズ協同組合（21社55工場、1994年11月設立）では、「共同購入」「共同



2000年度にISO9002 認証取得したフジデリカ新宮工場(上)と、ファーストフーズ名古屋本社工場(下)の製造現場

配送」「商品開発」を柱に、高品質で安心・安全な商品づくりを促進してきました。1998年には、より確実な品質管理の仕組み構築のため、品質管理の国際規格ISO9002の認証取得を宣言し、組合を含む4事業体で取り組みを開始。翌99年3月、ファミリーマートのISO14001 認証取得と時



米飯製造メーカーが合同で実施した内部品質監査員研修会(2000年6月2~3日)

を同じくして米飯業界では初めてとなるISO9002 認証を取得しました(1組合3工場)。以降取り組みは全国に広がり、2000年度末には、組合以外の事業所も含め20事業体が認証工場となっています。認証工場では、食材チェック・製造工程のすべてが文書化された品質マニュアルによって徹底管理され、均一な品質を実現するとともに、衛生管理面でのレベルも数段アップしました。ISO9000シリーズによる品質管理ネットワークは、今後もさらに拡大していきます。

製造メーカーのISO9000S 認証取得状況  
(2001年2月末現在)

米飯製造メーカー (日本フレッシュフーズ協同組合関連)		
1999年 3月	日本フレッシュフーズ協同組合 トオカツフーズ(株) 八千代工場 (株)ファーストフーズ 北戸田工場 戸田フーズ(株) 追浜工場	
2000年 4月	シノブフーズ(株) 京滋工場 (株)ファミリコフーズ 本社工場 トオカツフーズ(株) 萬作川和工場 丸茂食品(株) つくば工場 戸田フーズ(株) 戸田工場 トオカツフーズ(株) 川口第2工場 トオカツフーズ(株) 足利工場 (株)ポオテリカトオカツ 神戸工場 角井食品(株) 本社工場 プリムイソベン(株) 岡崎工場	
2000年 6月	(株)フジデリカ 新宮工場	
7月	(株)ファーストフーズ名古屋 本社工場	
惣菜メーカー (組合以外のデザート、サラダなどの製造メーカー)		
2000年 4月	川辺食品(株)岡部工場(野菜サラダ) デザートランド 筑波工場(デザート)	
6月	エフケイ 成田工場(氷) エフケイ 京都工場(氷)	

## ファミリーマートさんとともに、お客さまの満足を求めて

米飯製造メーカーとしては初のISO9002 認証取得に踏み込むことを決めたとき、不安もありました。商品群・工程の多いコンビニエンスストアの米飯製造で、果たして完全なマニュアル化や徹底した文書管理に対応できるだろうかと思っただけです。しかし見方を変えれば、これを契機として、品質のバラツキを減らし、より高度な品質・衛生管理が可能になるはずだという期待もありました。

導入への取り組みで一番苦労したのは、社員やパートタイムのすべてのスタッフに、この認証取得の意味と必要性を理解してもらうことでしたが、「安心で安全でおいしい商品を作る」という目標がとてわかりやすいシステムで具現化されたことで、ひとりひとりの意識の向上が生まれました。このことは、認証取得後も弊社の貴重な財産となっています。

ファミリーマートさんのバックアップで、現在も日本フレッシュフーズ協同組合に加盟する各社がISO9002 認証取得の取り組みを進めています。ファミリーマートさんの品質管理に関する要求も今までにもまして厳しいものになっています。

以前から食品衛生法よりも厳しい自主基準に基づいて、微

生物・細菌検査や衛生管理などを主体とした点検が行われていましたが、さらにISO9002の要求事項を満たしているかどうか重要視されるようになりました。点検事項にはお客さまのニーズに応えることも追加されています。お客さまが満足しない商品は、まったく価値がないに等しいということです。

お客さまの安心・安全に対する信頼に応えていくことは、食品業界における重要な使命です。今後もファミリーマートさんとともに、安全で、お客さまに満足いただけるおいしい商品の供給を日々行っていきたく思います。



トオカツフーズ株式会社八千代工場  
品質管理係リーダー  
**北沢貴洋**