
仕様書管理システムの導入と 今後の展開について

2006年 11月 8日

イオン(株)食品商品本部

コーディネータG 柴田哲也

イオンの基本理念

イオンは、「お客さまを原点に平和を追求し、人間を尊重し、地域社会に貢献する」という不変の理念を堅持し、その具現化のための行動指針である「イオン宣言」を胸に「お客さま第一」を実践してまいります。

理念の原点は「お客さま」：イオンは、お客さまへの貢献を永遠の使命とし、最もお客さま志向に徹する企業集団である。

基本理念は「平和」：イオンは、事業の繁栄を通じて、平和を追求し続ける企業集団である。

基本理念は「人間」：イオンは、人間を尊重し、人間的なつながりを重視する企業集団である。

基本理念は「地域」：イオンは、地域の暮らしに根ざし、地域社会に貢献し続ける企業集団である。



<イオン宣言>

イオンは、
日々のいのちとくらしを、
開かれたところと活力ある行動で、
「夢のある未来」(AEON)に変えていきます。

2006年度方針より

挑戦は「小売業」を超え、
スピードと革新力をもって
「顧客満足業」へ。

イオンは、「小売・流通業から
お客さま第一の『顧客満足業』へ
生まれ変わる」ことを掲げ、
あらゆる面において顧客満足化を図ることを
グループ一体となって推進していきます。

1. 取り巻く環境の変化

(1) 食品業界を取り巻く環境

食品業界を取り巻く環境は著しく変化しており、消費者への安心を与えるために、生産・流通履歴の適切な記録と管理の仕組みが求められている。

外部環境の変化

□アレルギー表示

- 食品衛生法によるアレルギー表示の義務化
- 輸入食品の添加物調査

□ポジティブリスト対応

□偽装表示など不正問題の多発

- 産地偽装事件の多発
- 優良誤認事件の発生
- 賞味(消費)期限などの間違い(偽装)

□消費者ニーズの多様化と食品への信頼低下

- 食品表示に対する消費者の信頼低下
- 安全性への関心の高まり

課題

商品に関するアレルギー、
添加物の情報を管理・提供する
仕組みの必要性

食品製造から流通経路の品質
管理強化の必要性

消費者への安心を与える情報
提供の必要性

(2) 消費者への安心を与える情報提供の必要性①

消費者の食料品に対する安全性の関心は高まっており、情報提供の必要性は高まっている。

これらの情報は、消費者の購買行動に大きなインパクトを与えることが考えられる。

消費者アンケート調査結果より

札幌市での調査結果（2002年6月）

①農薬や肥料の使用状況	91.9%
②産地の国、県名	90.3%
③収穫日	64.5%
④品種名	53.2%
⑤生産者名	41.9%
⑥表示内容等の証明書	38.5%
⑦流通経路の市場など業者名	29.0%
⑧流通途中の温度履歴	25.8%

東京都文京区での調査結果（2002年7月）

①産地の国、県名	94.2%
②農薬や肥料の使用状況	82.1%
③収穫日	55.1%
④品種名	46.1%
⑤生産者名	42.9%
⑥表示内容等の証明書	27.6%
⑦流通経路の市場など業者名	20.5%
⑧青果物の知識メモ	25.8%

※) 調査実施機関：酪農学園大学BSE研究会 (酪農学園大学 細川教授)

消費者への安全・安心を与える情報提供は必要である。

(2) 消費者への安心を与える情報提供の必要性②

消費者が望む情報表示とは？（消費者アンケート調査結果より）

東京都文京区での調査結果（2002年7月）

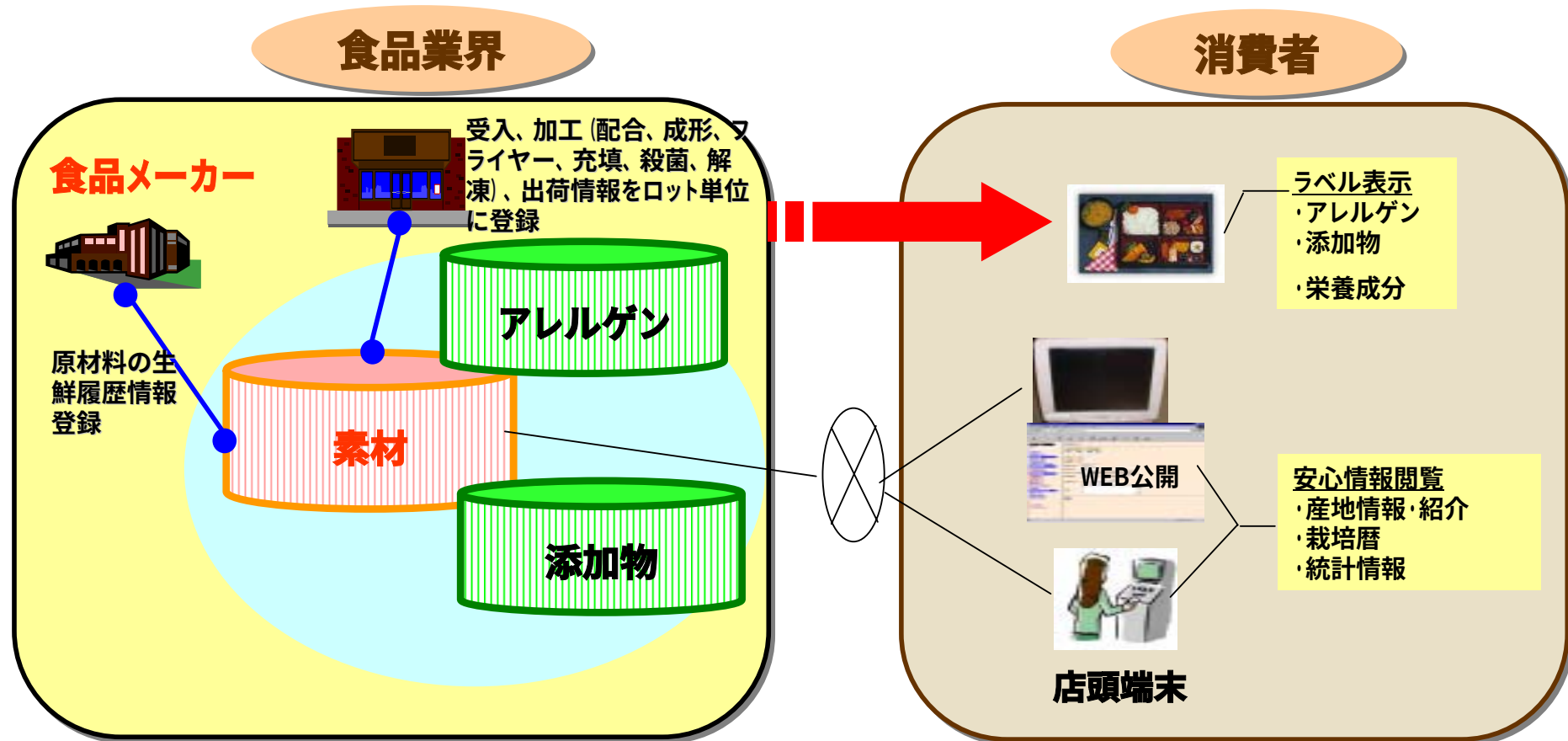
①紙での提示	67.1%
②表示内容を書いた紙の配布	9.2%
③質問に答える店員の配置	9.2%
④紙での提示＋紙の配布	3.3%
⑤紙での提示＋質問対応店員配置	3.3%
⑥検索用パソコンを設置	2.6%

※) 調査実施機関：酪農学園大学BSE研究会 (酪農学園大学 細川教授)

消費者は、購入時の紙・ラベルでの簡易な確認を期待

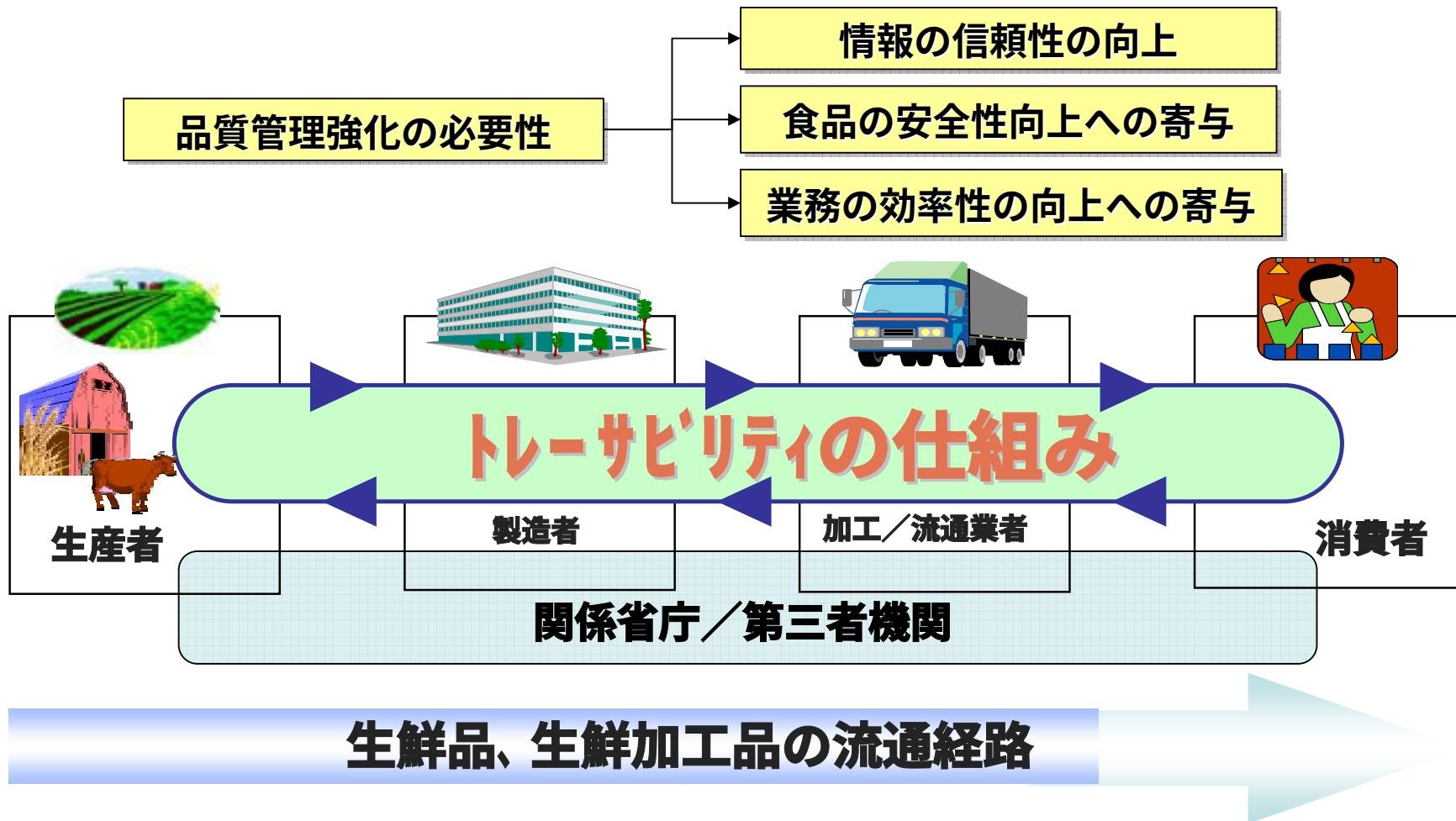
(3) 商品に関するアレルギー、添加物の情報を管理・提供する仕組みの必要性

アレルギー、添加物表示は、間違えない、不正表示が行えない仕組みを作ることが求められています。
食物アレルギーある消費者にとっては、間違いは大きな事故につながり、正しい表示が求められるため、
フードチェーンでは、素材レベルまで調べ上げ、情報の登録及び提供する仕組みが必要です。



(4) 食品生産から流通経路の品質管理強化の必要性

小売業は、加工した商品の一部に品質問題があった場合、企業の信頼性を損ない、ひいては企業の存在そのものを揺るがす可能性がある。従って、リスクマネジメントの一環として、生産から流通経路の品質管理強化が求められる。

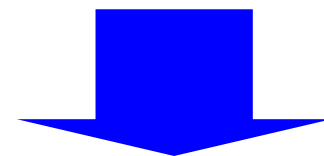
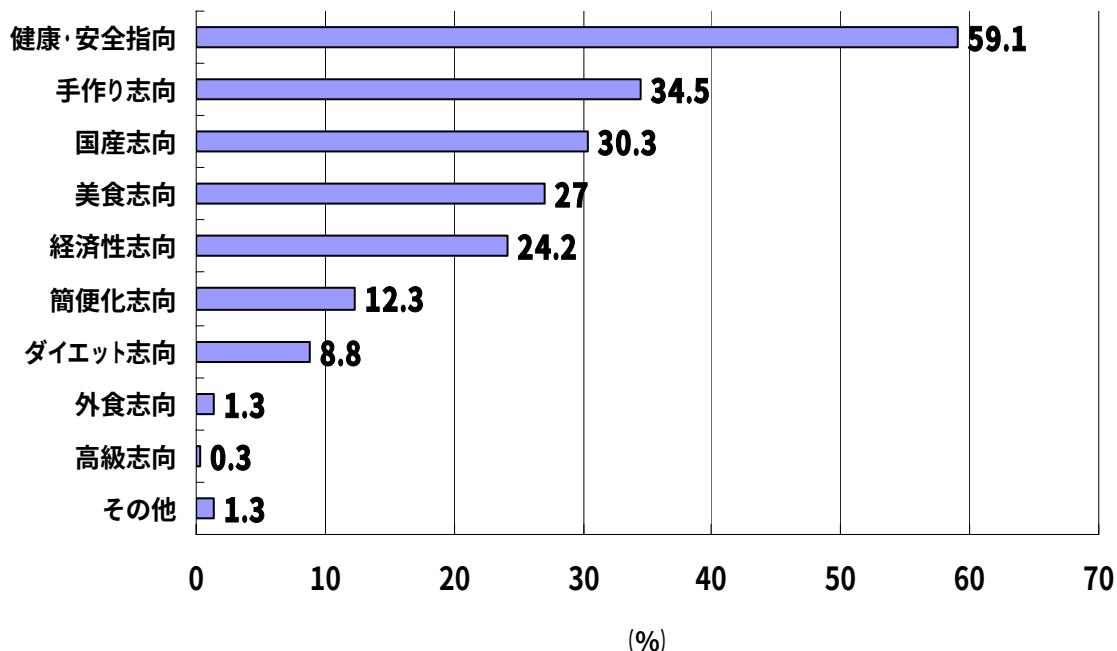


統計データにみる消費者意識

1「食生活における健康・安心安全志向」

- ・食に対する志向のうち特に強いのは「健康・安全志向」が59.1%、次いで「手作り志向」34.5%、「国産志向」が30.3%。
- ・「健康・安全志向」や「手作り志向」「国産志向」は40才以上の方が志向が強く「美食志向」や「経済性志向」「簡便化志向」「ダイエット志向」は30才以下のほうが高い。

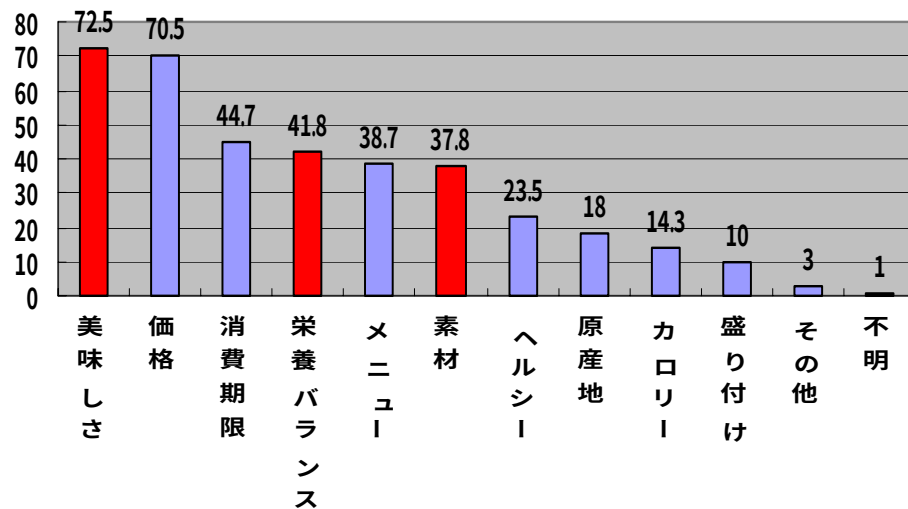
食に対する志向で特に強いと思うもの



- ・健康、安全志向が非常に高く商品のトレーサビリティ等の管理が商品価値に。
- ・手作り志向には、調理工程の改善 (いわゆる職人の工程の踏襲) を着実に進める。

2「中食における健康への食意識調査」

Q1.惣菜購入選択基準は何ですか？



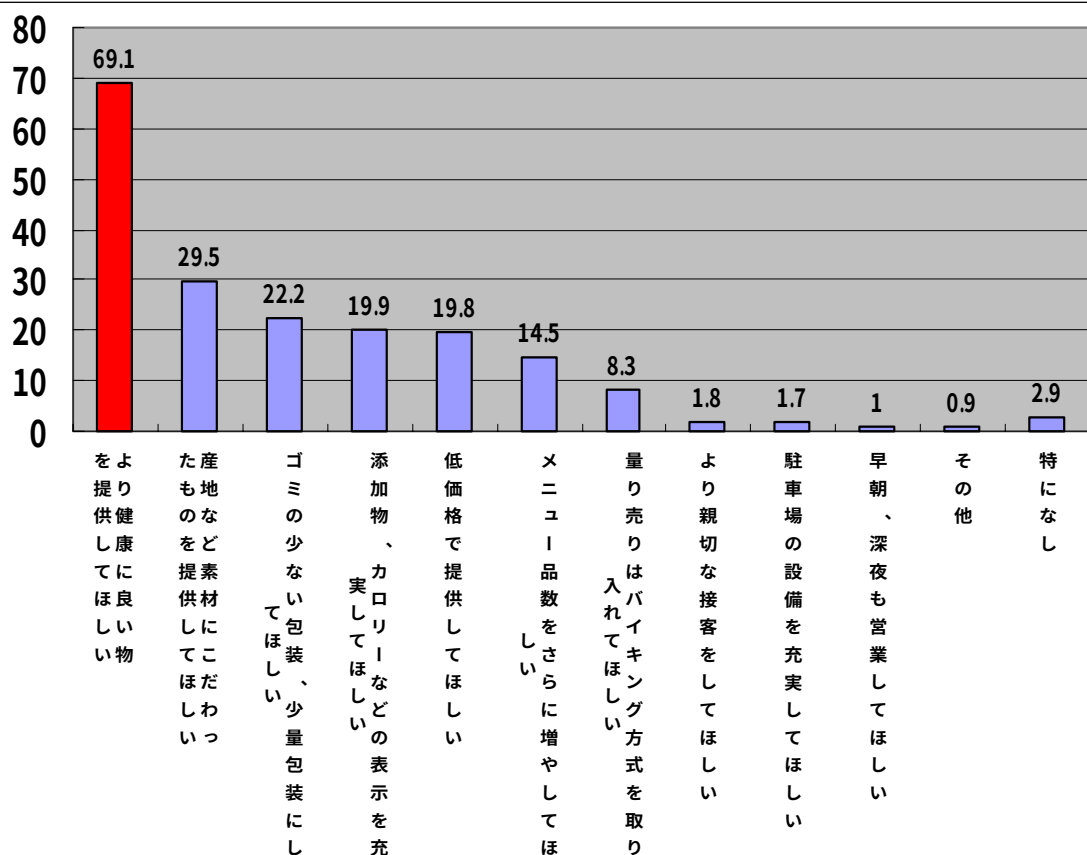
購入する選択基準は

20代、30代・・・「価格」と「美味しさ」が圧倒的！

ところが
40代、50代になると
・・・「素材」「栄養バランス」
を挙げる率が大幅UP!

	美味しさ	価格	消費期限	栄養バランス	メニュー	素材	ヘルシー	原産地	カロリー	盛り付け	その他	不明
全体	72.5	70.5	44.7	41.8	38.7	37.8	23.5	18	14.3	9.5	3	0.8
20代	75.8	79.2	41.7	48.3	43.3	31.7	25.8	14.2	21.7	10.8	2.5	0
30代	70.8	85	40	45	45.8	25.8	21.7	8.3	7.5	6.7	4.2	0
40代	70.7	70.7	43.9	38.2	44.7	36.6	18.7	22	13	14.6	0.8	0.8
50代	74	59.3	48	36.6	33.3	47.2	23.6	17.9	11.4	8.1	3.3	3.3
60代以上	71.1	57.9	50	41.2	25.4	48.2	28.1	28.1	18.4	7	4.4	0

Q2.中食に対して要望したいこと(複数回答)



**中食でもより
「健康に配慮した」
「野菜料理」
がほしい人が1, 2位**

Q3.今後、中食でほしい惣菜ベスト3 (自由回答・複数記入)

分類	件数	首都圏	近畿圏
健康に配慮したもの	79	47	32
野菜料理	42	28	14
魚料理	26	16	10
主食	20	14	6
揚げ物	17	14	3
サラダ	15	10	5
安全	15	10	5
有名店のもの	13	6	7
旬のもの	12	6	6
スープ	11	9	2
豆腐、豆乳	11	8	3
本格	11	8	3
郷土料理	10	6	4
多国籍料理	10	8	2
肉料理	10	3	7
家庭の味	9	9	0
デザート	8	7	1
一人分	7	6	1
子供が好き	6	3	3
家で作れないもの	5	2	3
豆料理	5	3	2
少量	4	1	3
前菜	4	2	2
レバー料理	3	3	0
多品目入り	3	3	0
その他	11	5	6

日本惣菜協会
2004年版惣菜白書より抜粋 (n=900)

2. 内部環境 (課題)

(2) 現行業務の課題①

法的規制は改正されつつあり、現行のプロセスでは問題があるため、プロセス見直しを迫られている。

JAS法・食衛法・農薬取締法の改正・施行

食品衛生法の改正・施行

- 「食品等事業者の責務」が明確化
- ・通常時の措置
 - －知識及び技術の習得
 - －原材料の安全性の確保
- ・自主検査の実施
- 記録の作成・保存
- 危害発生時の措置

JASの改正・施行

- ・トレーサビリティへの対応
- 原料原産地表示拡大への対応

農薬取締法の改正・施行

- ・違法農薬の販売に対する販売者への回収等の命令
- ・農薬登録と残留農薬基準の整合性確保

管理業務の問題

現行の管理体制

- ・微生物検査が主、その他は記録のみ
- ・検査結果判明後、出荷 → 不可能

施策

品質保証体制の構築

- ・HACCPの導入
- ・一般衛生管理プログラムの導入

現行のプロセス

商品保証書

商品確認カード

商品表示確認

保存検査データ

イオン仕様書(PC/店内)

新プロセスの再構築

原材料カルテ

商品細菌検査結果

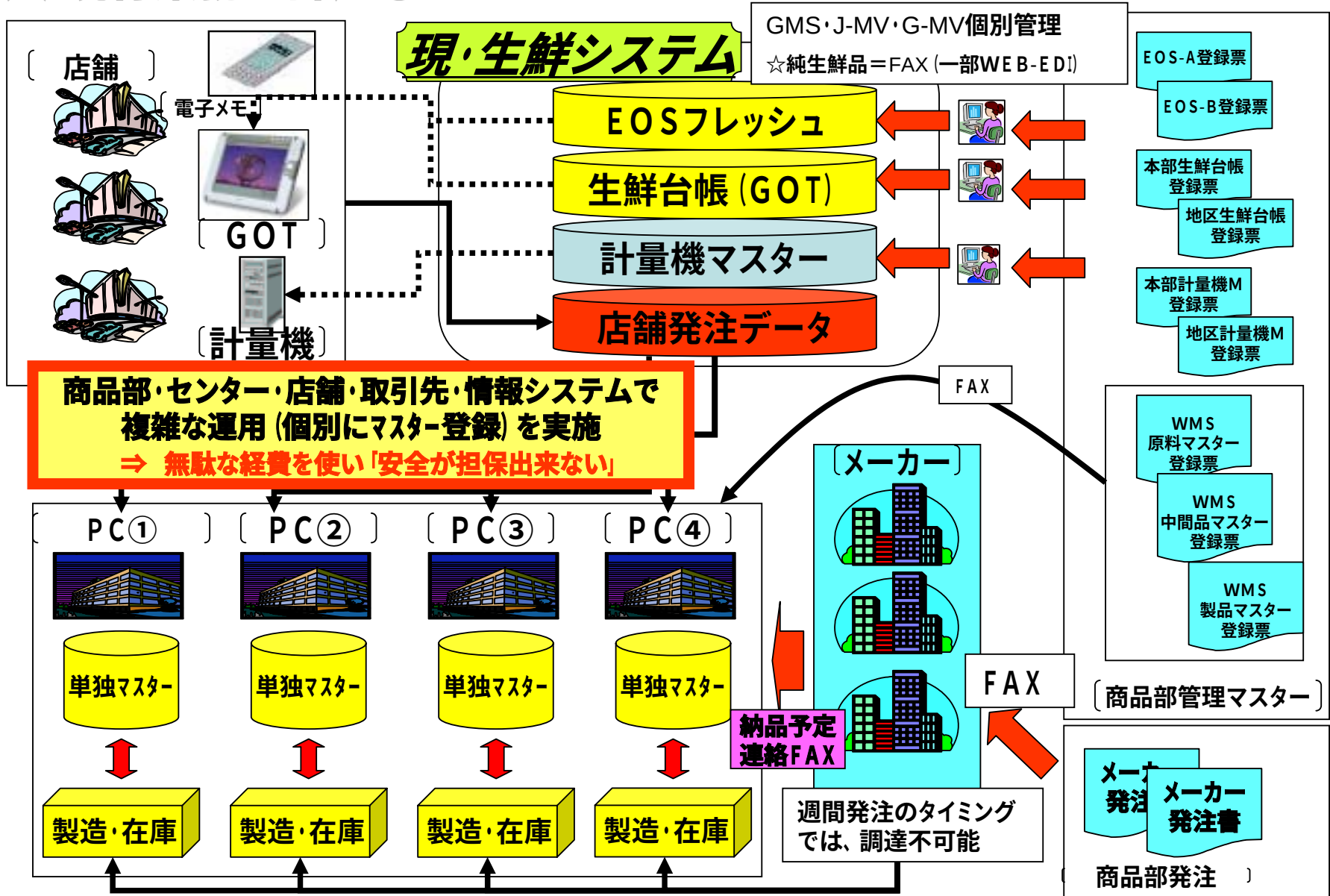
栄養成分計算表

商品カルテ

原料細菌検査結果

工場調査報告書

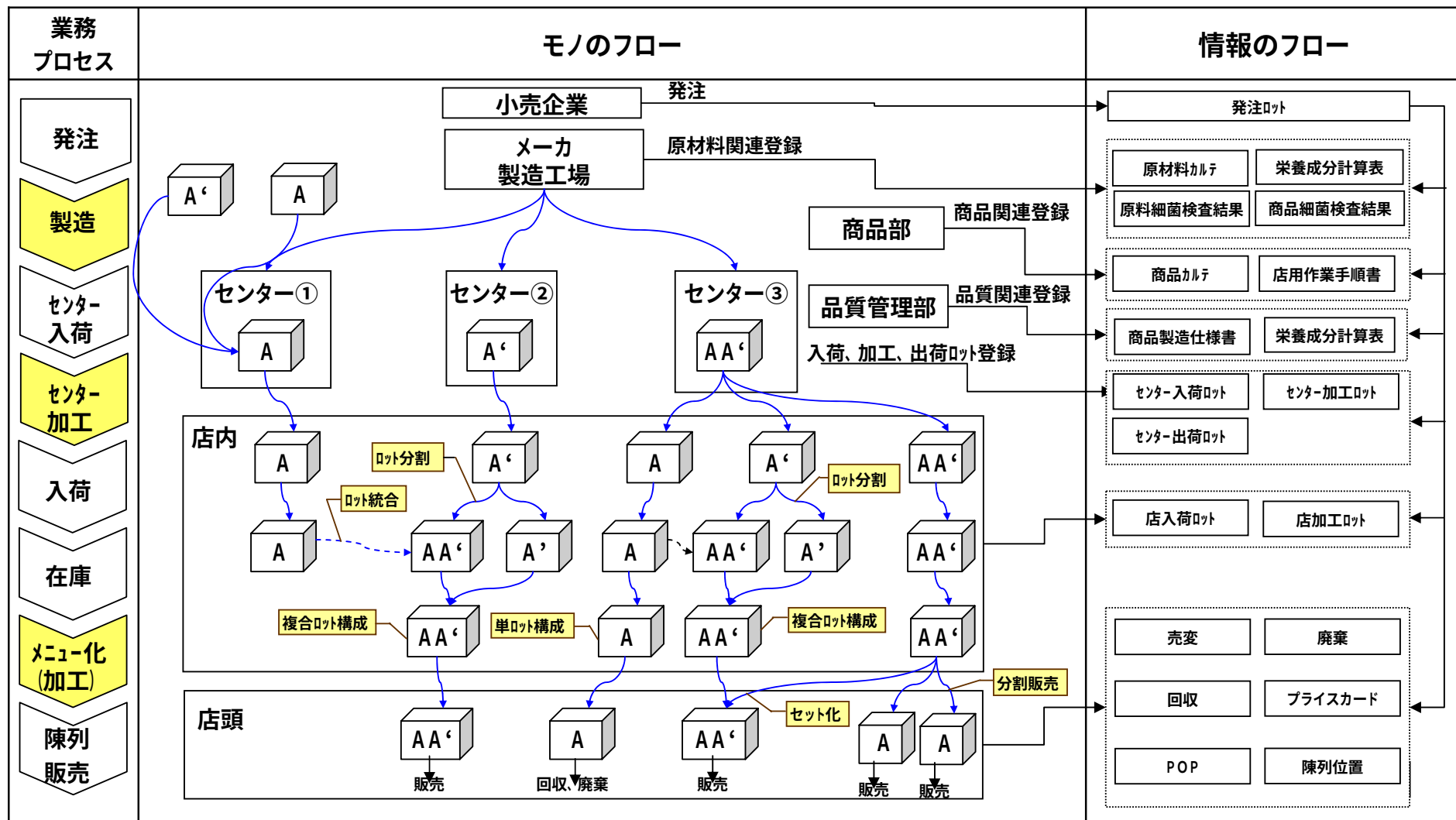
(2) 現行業務の課題②



(2) 現行業務の課題③

モノ・情報のフローの整理

モノと情報のフローイメージを以下に示す。モノと情報の連携を中心に業務プロセスの見直しが必要である。



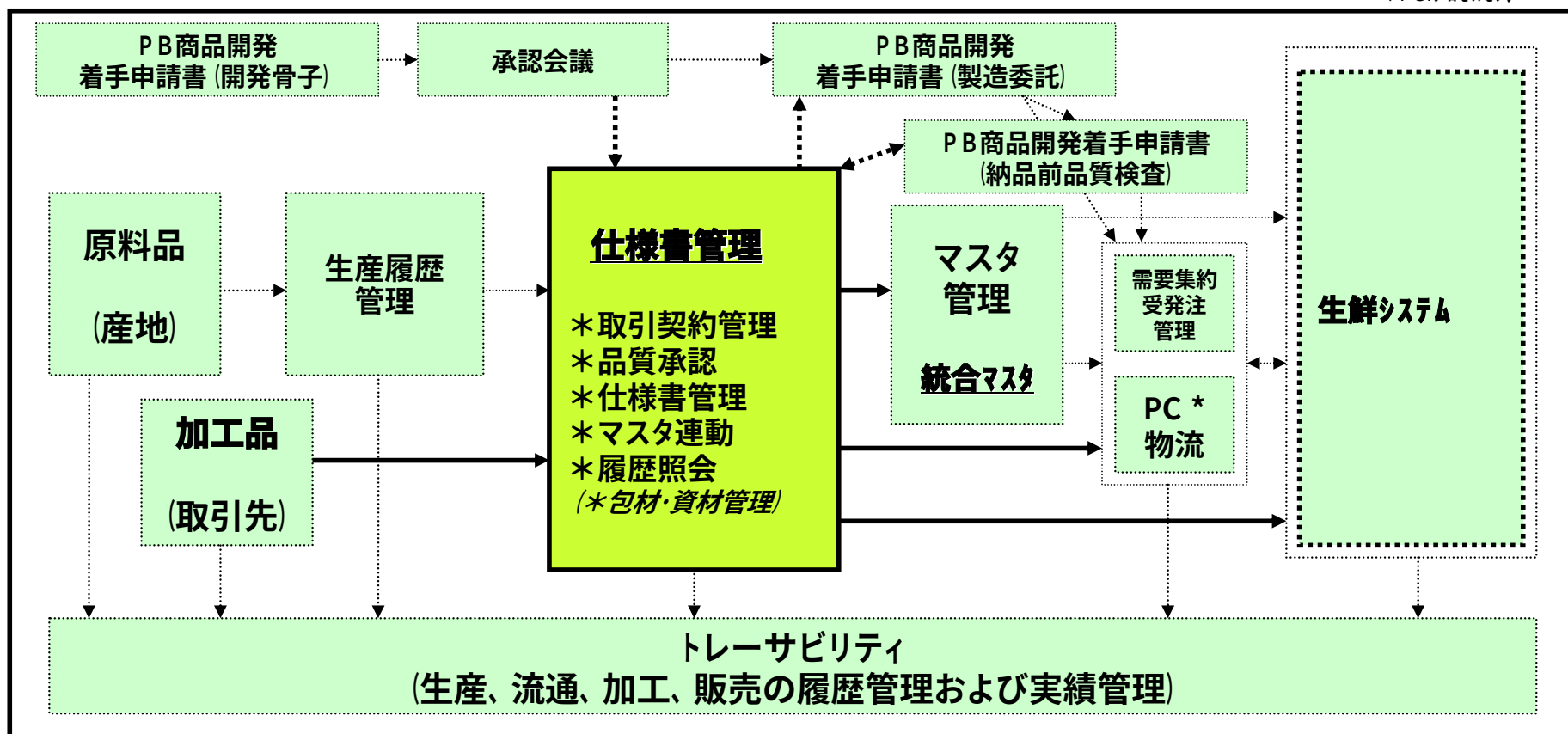
3. 取り組むべき施策

(1) 業務改善を目的としたシステムの検討①

「仕様書管理・正確な表示」支援システム構築について、以下の全体像を想定。

- ・仕様書とは、商品の構成原材料、製造方法、品質表示等に関する規格を定義したものとします。
- ・規格については、イオン品質管理基準に沿ったものとします。

*PC:プロセスセンター

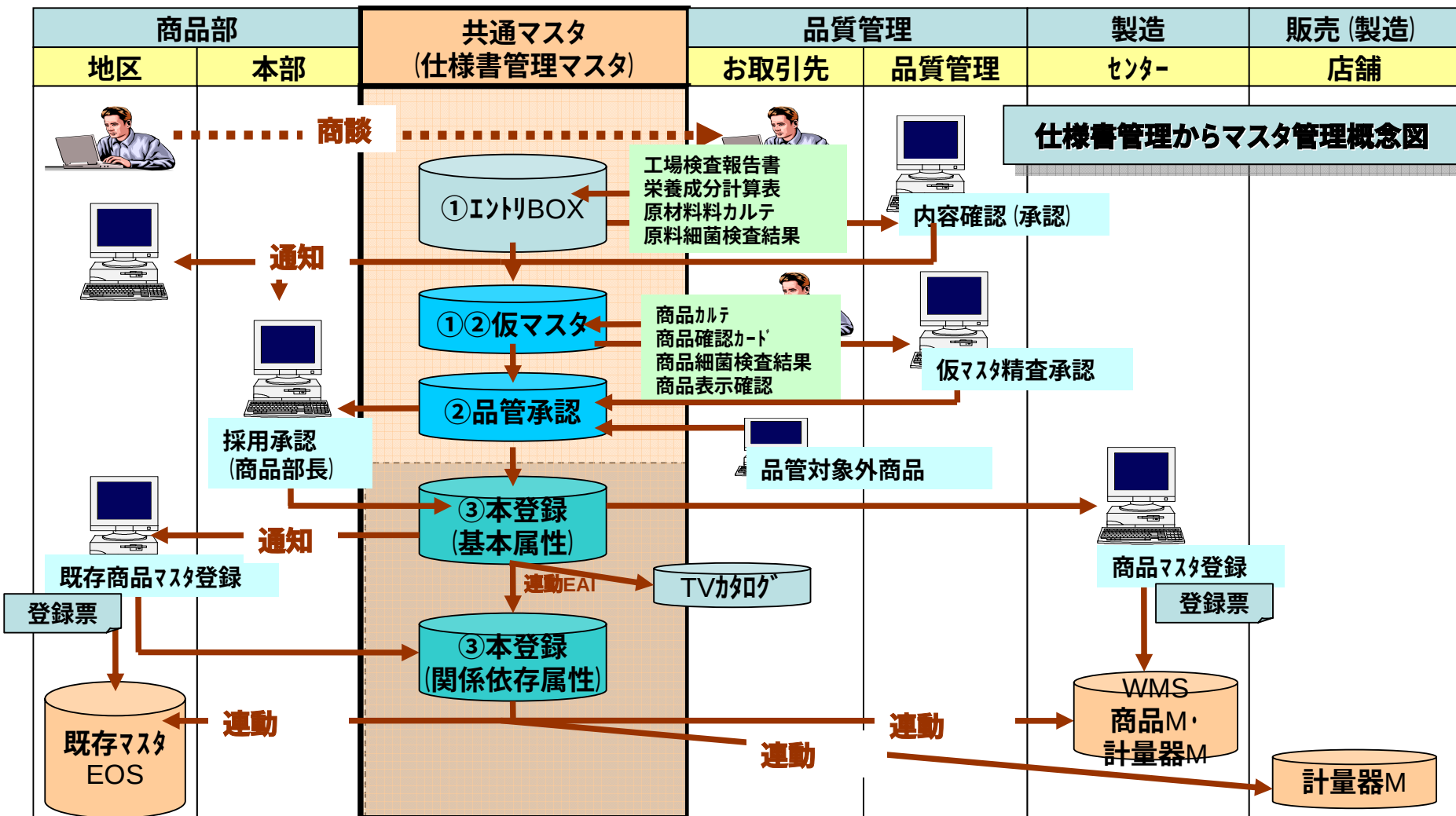


(1) 業務改善を目的としたシステムの検討②

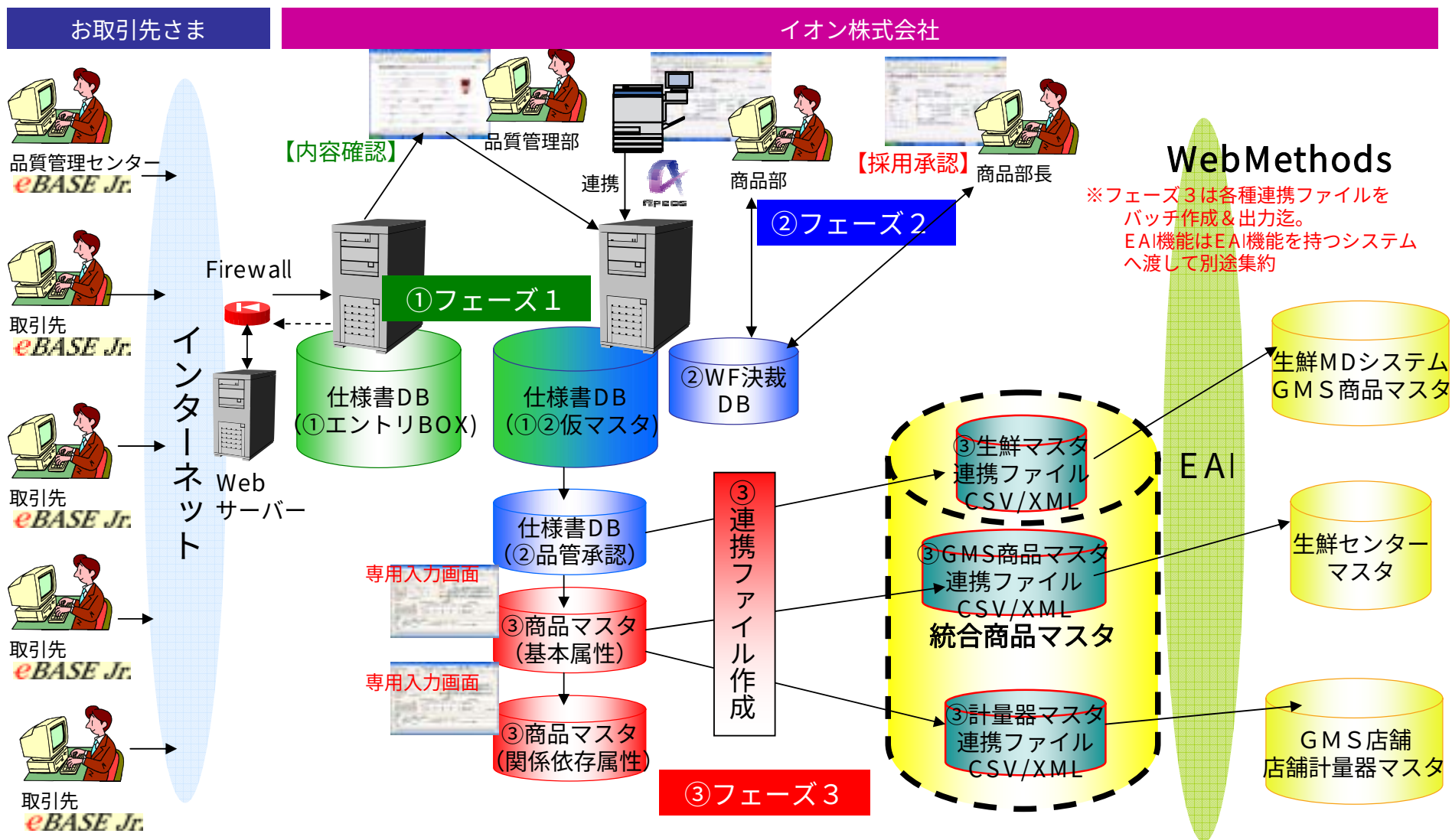
<機能概要> 責任を明確化する、承認プロセスを導入する。

・仕様書管理 (登録業務)

① 1次フェーズ ② 2次フェーズ ③ 3次フェーズ

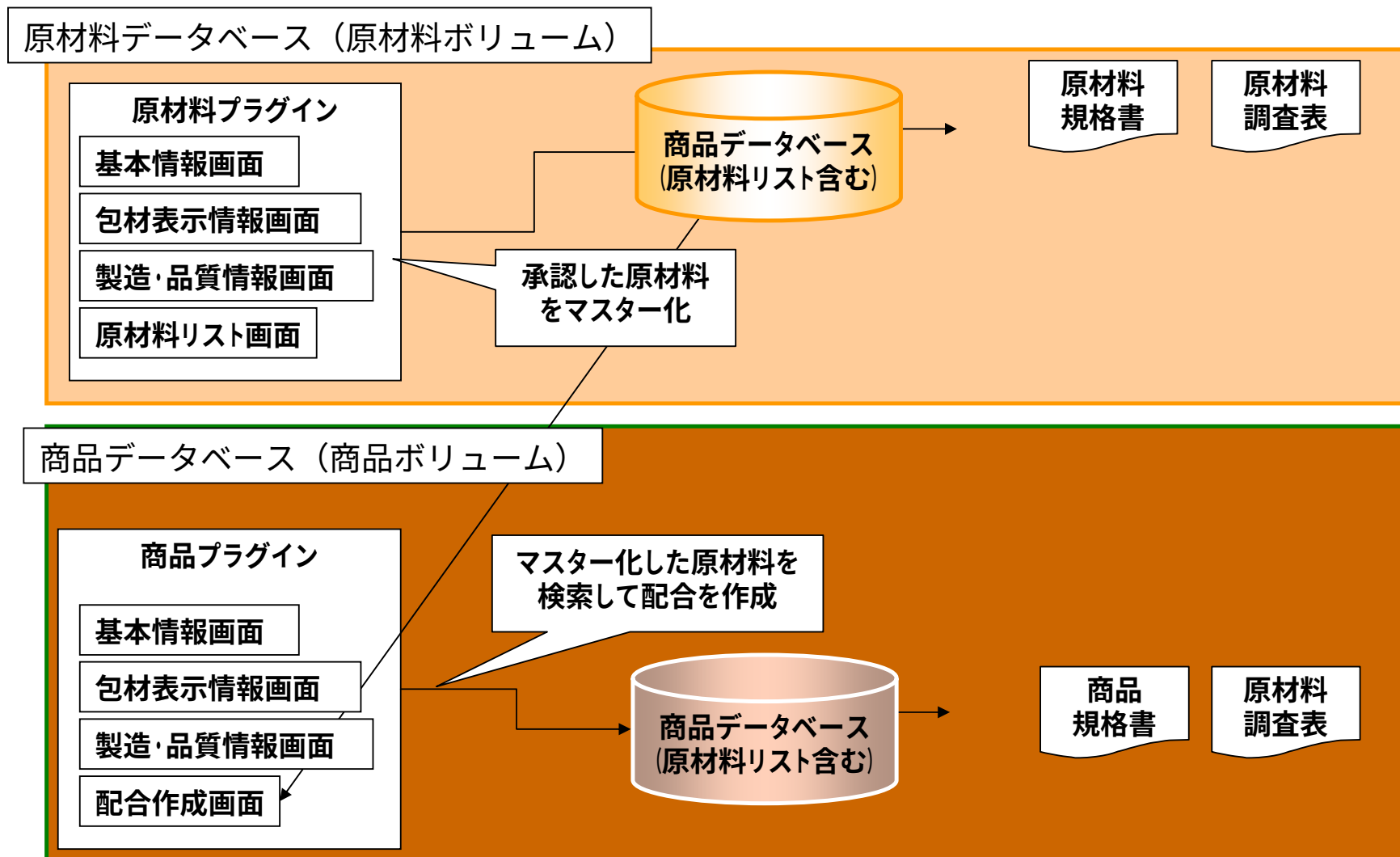


(2) eBASEを活用したシステム概念図



(2) eBASEを活用したシステム概念図

eB-foodsの機能 (原材料・商品データ管理)



4. 現在の進捗状況と今後の展開について

(1) 説明・進捗

お取引先さまへの 概要説明会;2006年7月末・終了
操作説明会;2006年9月末・終了

約1000社／2500社中

商品部員への 概要説明会;2006年7月中・終了
操作概要説明会;2006年10月中・終了
具体的操作説明会;現在実施中

約400人／1000人中

※アシスタント含む

各セクションに責任を分担し、

商品特性として、「縦の系統」

組織集団として、「横の系統」を組織化し、展開実施

今後の展開手法
トレーナー制導入

縦の指示系統

横の指示系統

		農産	水産	畜産	デイリー	デリカ
本社	総合窓口 (2人) 各部門1人 (5人)					
北海道	各地区 1~2人 (5~10人)					
東北						
関東						
近畿						
兵庫						

(2) 「仕様書」収集・作成

お取引先さまからの「仕様書」データの送信

・既存商品「仕様書」の一括収集

⇒ 一括承認し、データベースへ取り込む

～ 10月末日

・新規商品「仕様書」の収集

⇒ 通常の運用方法にて実施

11月1日～

商品部員による「仕様書」データの作成

・インストアの既存商品、新規商品「仕様書」の作成

・センターの商品「仕様書」の作成

(製造委託契約商品仕様書 含む)

11月1日～