



イオンの安全・安心の取組み

2014年12月12日
イオンリテール(株)

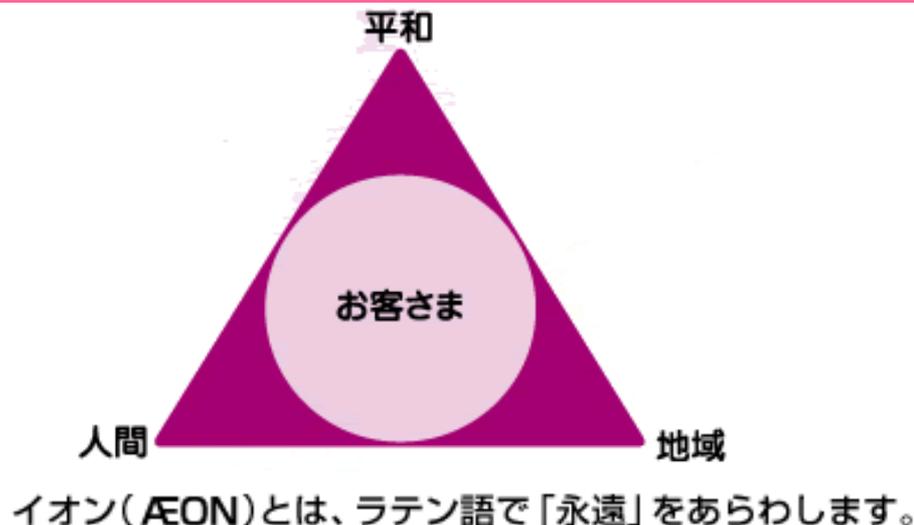
イオン株式会社

イオンの総合小売業店舗数 18,008店舗

GMS事業	611店	コンビニエンスストア	4,581店
SM事業	1,977店	ドラッグストア	3,559店
DS事業	353店	他	6,927店



【 イオンの理念 】



イオンは「お客様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「お客様第一を実践してまいります。

お客さまへの誓い

- 一、イオンは、お客さまの安全を最優先し、「イオンだからできる」安心を提供します。
- 一、イオンは、お客さまとの約束を守り、いかなるときも正直に行動します。
- 一、イオンは、よりよい商品・サービスをお値打ち価格で提供します。
- 一、イオンは、商品・サービスに挨拶と笑顔を添えます。
- 一、イオンは、お客さまの声を経営の原点と考え、その実現に全力を尽くします。

私たちはお客さま代位業でありたい。
⇒お客さま代位業としての視点の安全・安心担保

2. イオンの品質管理

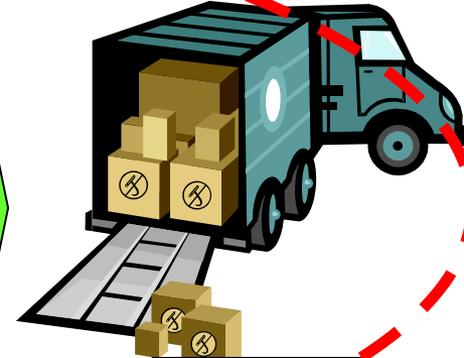
商品の流れと品質管理



- ・原料管理
- ・センター着荷
期限確認
- ・温度管理
- ・日付管理



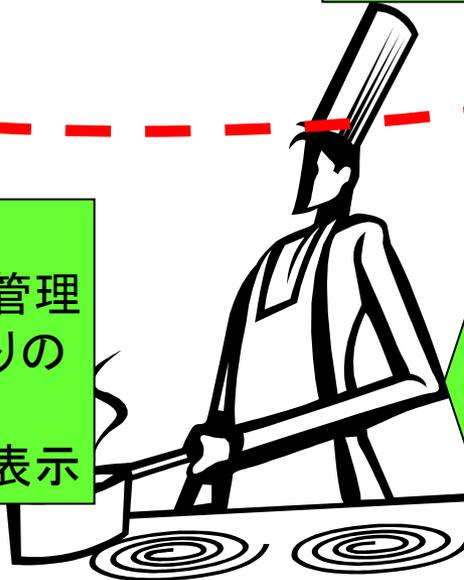
- ・仕様書に
基づく加工
- ・仕分け
- ・温度日付
管理



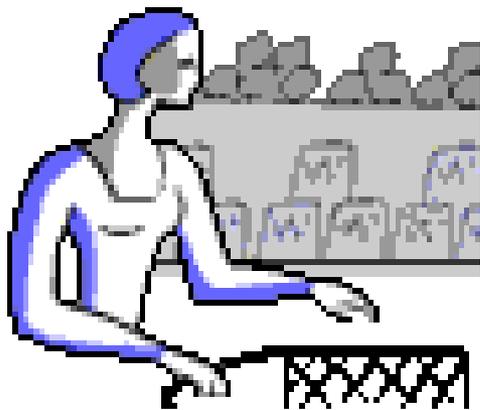
- ・店舗入
荷期限
- ・温度
管理



- ・温度管理
- ・日付時間管理
- ・ルール通りの
作業
- ・商品への表示



- ・温度管理
- ・入荷日
確認

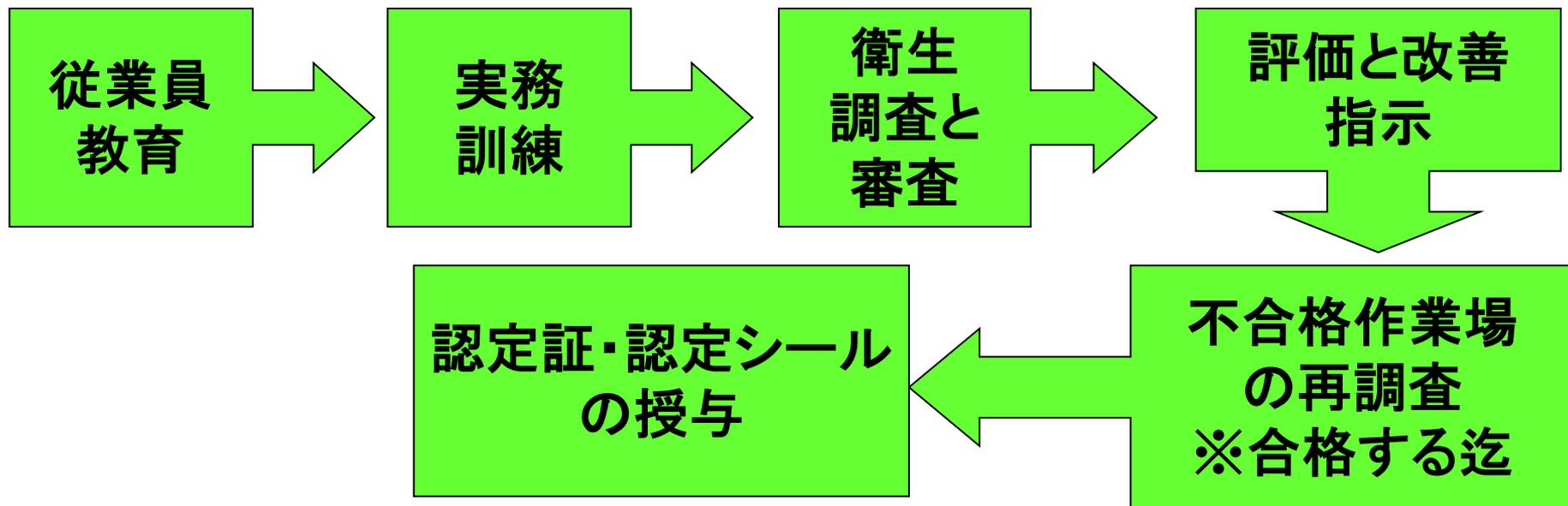


3. イオンの衛生管理

インストア食品認定制度の仕組み

イオングループ全社の取組(毎年繰返し実施)

- ・衛生調査 : 外部調査 全店細菌検査を含めた作業場の衛生状態を点数評価
- ・衛生審査 : 内部調査 全店衛生管理のためのルールが守られているかを点数評価



3. イオンの衛生管理

1. AEON マニュアル

ポスターマニュアルを作業場へ掲示

- 手洗い
- 包丁洗浄
- まな板洗浄
- 器具洗浄
- フライヤー洗浄
- スポンジたわし洗浄

- 洗浄シンク
- 冷蔵庫内洗浄
- フードダクト洗浄
- 床洗浄
- 排水溝洗浄
- グルストラップ洗浄

2. 教育

インストア加工に関わる食品従業員は、
年1回以上必ず衛生教育を受講しなければならない

集合教育

- 衛生教育
- 管理者教育



個人教育

- 衛生教育DVD
- 衛生調査DVD



4. AEON 監査

衛生調査・審査で年2回作業場監査の実施
定めたレベル以上になるまで継続実施

衛生調査（外部調査）

- ・ 外部調査機関
- ・ 目視調査
- ・ 拭取り検査

衛生調査時、作業場の衛生状態を監査

衛生審査（社内調査）

- ・ 内部審査
- ・ 目視調査
- ・ 売場調査含む

イオンのマニュアル通り運営されているかを監査

3. イオンの衛生管理

衛生調査風景（外部機関調査）



5. AEON 改善

衛生主管の役割

- 食品衛生の従業員への指導および、監査を実施し、衛生管理向上を推進する者。

＜衛生にかかわる店内改善活動：事務局：衛生主管＞

※クリーン ミーティング

事務局 : 衛生主管

参加者 : 店長・店次長・総務課長・食品課長
・食品各主任

内容 : 問題の共有化と改善方法の検討、および前回決定
事項の実施状況報告

開催頻度 : 月1回以上

販売中商品の品質確認

商品製造仕様書

お肉屋さんのコロッケ

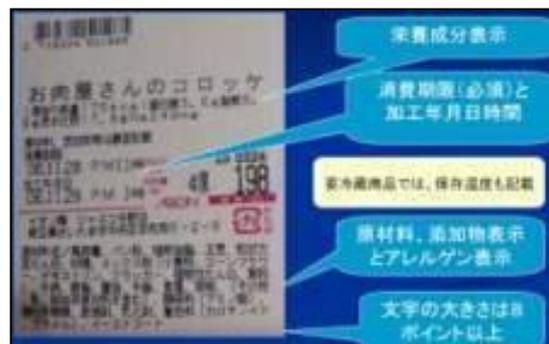
消費期限(必須)と加工年月日時間

要冷蔵商品では、保存温度も記載

原材料、添加物表示とアレルギー表示

文字の大きさは8ポイント以上

店内加工食品の
商品製造仕様書
・表示の作成。
保存試験の実施。



販売商品の
抜取検査

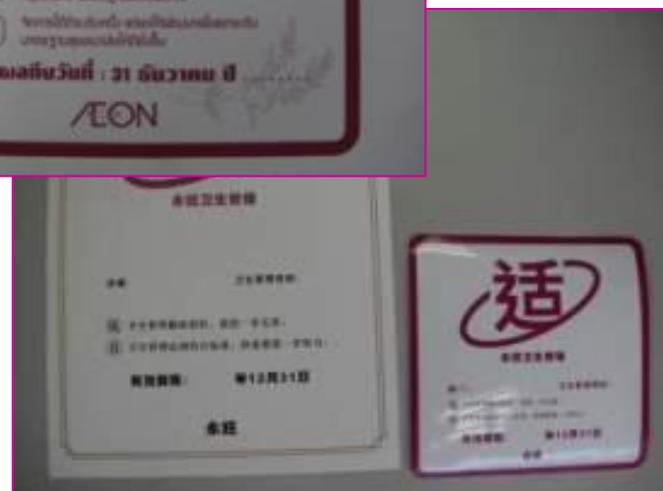
- ・微生物
- ・添加物
- ・アレルギー
- ・表示



3. イオンの衛生管理

6. AEON 認定

イオンが定める管理運営基準に達成したことを確認し作業場として運営することを認定

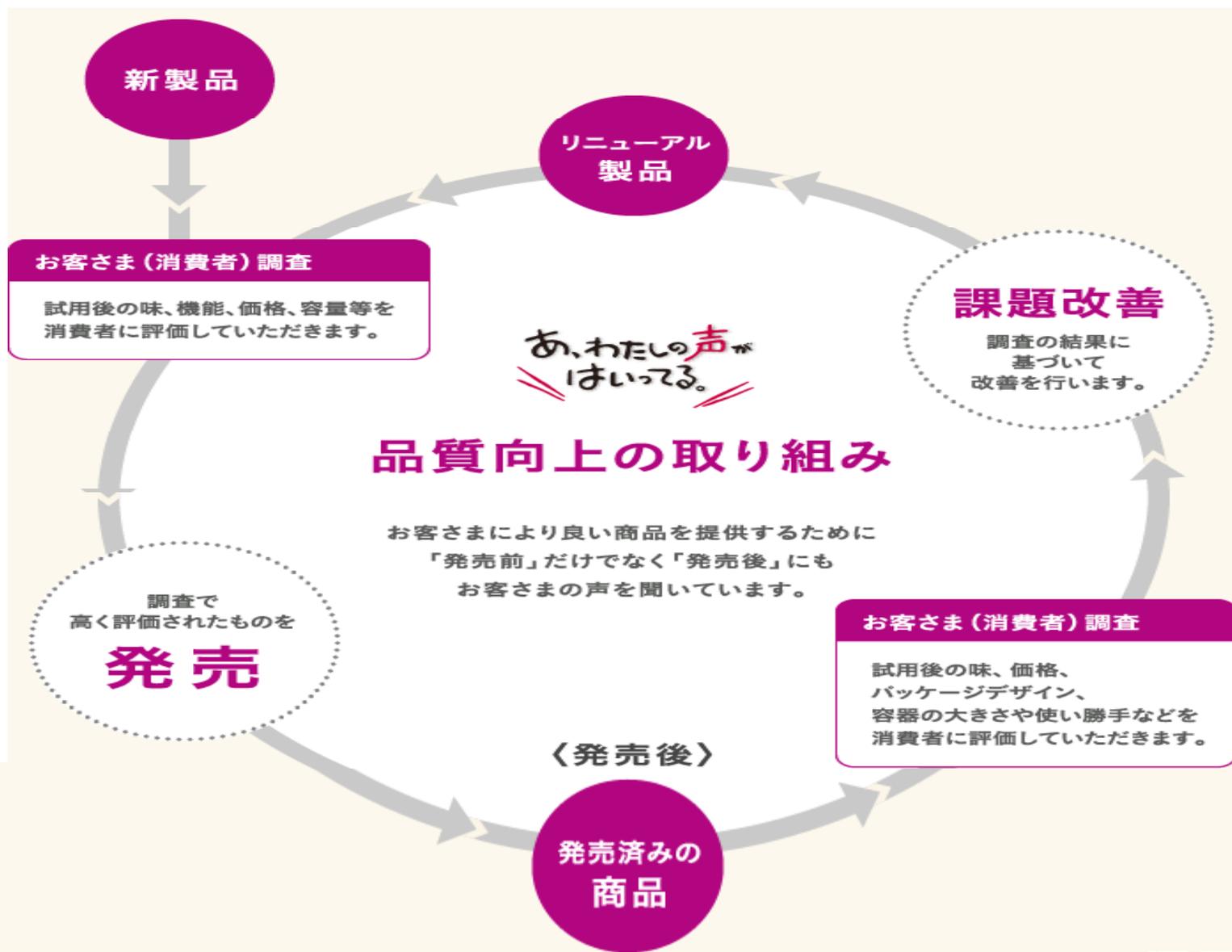


イオンのPB「トップバリュ」

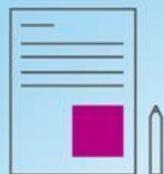


お客様の普段の生活の向上

- 『お客様視点』・『お客様第一』・『信頼のブランド』
- グローバルコストの追求=イオングループの販売力結集



イオンが商品を
企画・設計



*お客様の声を反映
*ベストソースからの
原材料の調達

設計通りに
製造できる
メーカーに依頼



*「安全・安心」基準に
もとづき委託先を選定

物流も自前



グループ各社
で販売



お客さま



お客さま
サービス係



0120-
28-4196

徹底した品質管理

開発段階から、そ
して、
お客さまに届けて
からも

店頭で簡単に商品チェック

店頭の商品のQRコードを読み取るだけで商品情報を簡単に入手できます。



① QRコードのついた農産物



バーコードを読み取る



サイトにアクセス



生産者情報やレシピなどをチェック

掲載情報

- ・ 生産者名
- ・ 管理履歴
- ・ 生産地
- ・ 収穫期
- ・ 認証
- ・ 生産者からのメッセージ
- ・ 素材を使ったレシピ

生産者とのコミュニケーション

トップバリュ グリーンアイと契約している指定生産者による青果物の情報、それを素材にしたレシピなどを公開。お客様の感想のアンケートもとりもあります。



さまざまな商品に実施しています。

野菜と果物あわせて現在約90の生産地情報が検索できます。



アクリフーズ申し出内容

発生日

2013年12月29日

総件数
260件

30日・31日 123件

元旦～8日 118件

該当商品か、購入したがどうすれば

アクリ電話が繋がらない

チキンナゲット申し出内容

報道日

2014年7月23日

総件数
312件

23日～31日 259件

8月 53件

鶏肉の産地はどこか

AEON



END