

# 消費者志向自主宣言フォローアップ

2024年6月20日

株式会社マルヨシセンター  
代表取締役 佐竹 克彦

## (1) 理念

「健康とおいしさ」

健康民主主義、美味しさ民主主義を地域社会に普及し地域生活向上に貢献します

## (2) 取り組み方針

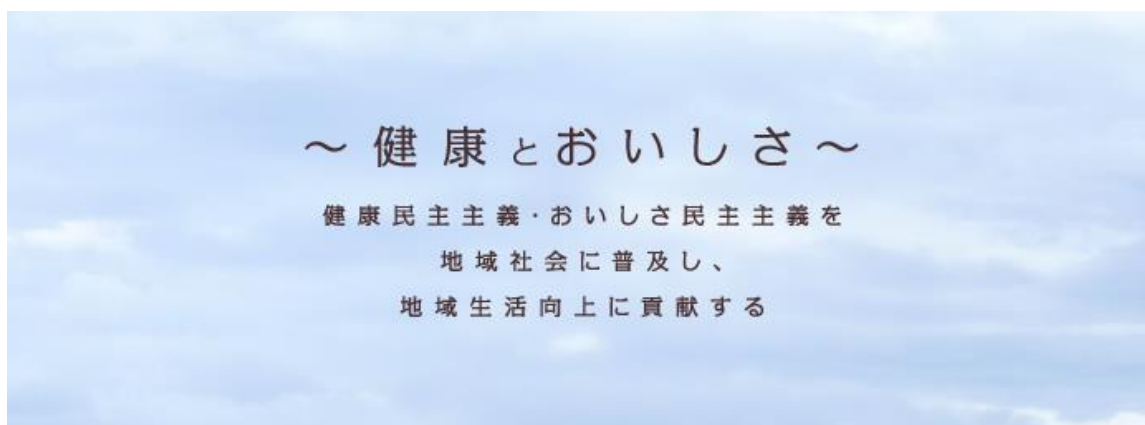
### 1 経営トップのコミットメント

「地域のお客様の食生活をより豊かに、楽しく、便利にする

ライフスタイル提案型スーパーマーケット」を経営方針として掲げ、  
ホームページに理念とともに掲載します

理念と経営方針は店舗でポスターを常時掲示、また、継続的にホームページに掲載中です。

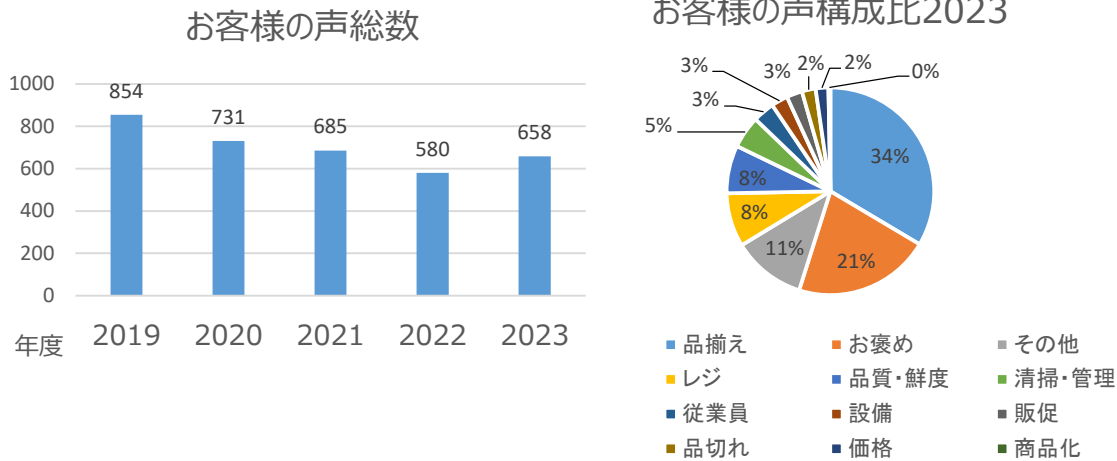
<http://ww2.maruyoshi-center.co.jp/corporate/philosophy.php>



## 2 コーポレートガバナンスの確保

「お客様の声」は経営戦略会議に毎週提出し、役員、執行役員、各部門マネジャーで協議し運営に反映していきます  
また、その内容と改善については書面にとりまとめ、社内で回覧します

2023年度（23年3月～24年2月）の「お客様の声」は全658件。  
毎週の会議で協議しました。内容は議事録に記載し、内容は社内で回覧します。  
本年度ではお褒めの言葉が140件に増え、構成比21.3%となっています。



## 3 従業員の意識の醸成

お客様が安心安全にお買い物ができるように、「ODS運動」「あ・も運動」を全店で積極的に行います

※ODS運動＝お客様第一主義運動（お客様の立場になった接客行動や店舗運営など）

※あ・も運動＝あ、いらっしゃいませ・いつも運動（挨拶の徹底と気持ちの良い接客対応）

毎月1店舗を「ODSクリニック」審査をし、50項目の基準に対して実行度を数値評価。成績及び指摘・改善事項を社内WEBに掲載し全社で情報共有をしています。  
また、新入社員研修、階層別研修で特に接客スキル講義、実技に力を入れました。  
さらに、三加茂店を接客向上モデル店舗と位置付け、接客改善指導とともに接客マニュアルを見直しました。

また、マニュアルを元にした管理職接客研修も実施。今後は三加茂店の接客モデルを全店に水平展開をしていく予定です。



#### 4 情報提供の充実と双方向の情報交換

店頭にてお受けしている「お客様の声」は全店管理職が開封し、内容に応じて対処し、回答を確実に店に掲示します

お客様から電話やメールでいただくお問い合わせやご意見にも真摯に対応し

双方向の理解を深めます

「お客様の声」は全店店舗出入口の掲示板にコーナーを作って掲示しています。ご投書いただいたお客様には管理職が責任をもって回答をしています。



#### 5 消費者・社会の要望を踏まえた改善

地元の学校からの店舗見学、工場見学の受け入れを実施し、安心、安全、品質にこだわっている取り組みを広く知っていただきます

地元での文化事業やスポーツ振興にも協賛していきます

SDGs対策として食品ロス問題、資源リサイクル問題に取り組みます

昨年からの試みとして、地元高校とのコラボレーションを継続しています。

坂出高校の生徒がレシピを考案したコロッケを実際に作って店舗で販売したり、香川農業経営高校で飼育された豚肉の販売企画を実施しました。

生徒さんが身をもって小売りを体験することで、地産地消への理解を深めたり、安全で安心なものを販売することの重要性を理解していただけたと思います。



#### 香川農経高校の 生徒さんが育てた 豚肉を販売します!



香川農経高校 動物科学科では生徒さんがより安心安全でおいしい豚肉になるように飼育技術を学んでいます。養豚に情熱を注いで育てた豚肉をぜひお試しください。





一方、SDGs対策としての食品ロス、資源リサイクル問題には継続的に取組中です。工場からの食品廃棄分を一部農業飼料としての再利用に協力しています。また、店舗においては牛乳パック、アルミ缶、食品トレイの回収を全店的に行っています。前年3月～本年2月までのリサイクル実績をポスター化し、6月度から店舗掲示しております。



店舗に掲示したリサイクル実績



常設のリサイクルボックス



また、2024年1月は香川県内10店舗で香川県×香川大学SteePの皆さんとコラボしてフードドライブ活動を実施しました。ご家庭で眠っている使う予定のない食品をお持ち寄りいただき、香川県を通じてこども食堂など必要とされているところに寄付させていただきました。総重量72.6kg。お客様のご厚意に感謝するとともに、フードロス削減に対する意識を新たにする機会となりました。