

# QCサークル体験事例集 < 第3弾 > 販売部門の活動事例

提供 ; 岩田食品株式会社・広瀬昭夫氏

当事例は、支部創立35周年記念大会で模範事例として発表し、特に優れた事例として「体験談優秀賞」を受賞した事例です

\* 縮小画像です。拡大利用下さい

当事例は普通の改善事例とちがい

- ・ 上司の推進事例・リーダーの奮戦記
- ・ アルバイトリーダーの改善事例
- ・ 活動のまとめ

とセットで構成されています

# 私が推進した全員参加活動

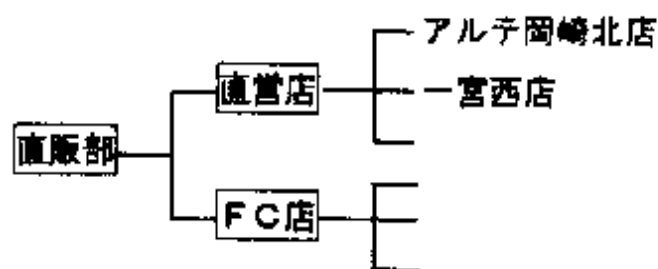
岩田食品株式会社 石原聡

## 会社紹介

社名：岩田食品株式会社  
 所在地：愛知県一宮市  
 設立：昭和26年  
 従業員数：860名  
 事業内容：調理加工食品  
 販売（サラダ、惣菜等）  
 直販店：240店  
 めしの里：15店  
 スローガン  
 「フレッシュ&ヘルシー」



## 職場紹介



私の所属する「直販部」は、上図のようにスーパーの惣菜コーナーへの直営店として出店しており、私はアドバイザーとしてYスーパー8店舗のサークルを担当しております。

## アイクスサークルとは

アイクスサークル (ICKS) の由来

アイチャン

- I 岩田食品
- C 清潔 Cleanness
- 大切 Cherish
- K 親切 Kindness
- S 笑顔 Smilingface
- 誠実 Sincerity



## 私の経歴

年	アイクスサークル活動	所属
1988	入社・メンバー ↓	生産本部 ↓
1990	リーダー ↓	営業スタッフ ↓
1993	活動休止 ↓	直販店チーフ ↓
1997	アドバイザー ↓	営業スタッフ ↓
1998	7庁岡崎北店 全社大会で金賞	↓ ↓

## サークル支援ポリシー

- 全員参加させる** ← ・メンバーにパートさん、アルバイトが多く、社員は2名  
 社員以外はアイクスサークル活動に無関心
- サークル活動は自分のため** ← ・社員異動のため、パート、アルバイトのレベル向上  
 と作業改善が急務
- 難しいQC手法にこだわるな** ← ・パートさんは難しい手法のあるアイクスサークル活動  
 を敬遠しがち

## サークル誕生

- ◇ 直販ライバル店・全社大会発表
- ◇ 直販店リーダー8店舗集合させた。
- ◇ 一宮西金賞
- ◇ 藤本リーダー奮起



## リーダー育成

- ◇ アイスクール活動をマンツーマンで指導。
- ◇ 積極的傾聴法を使った会合を行う。
- ◇ アイスクールと業務は別物ではない。皆でやるのがアイスクールだ。



## 活動支援

### <テーマ選定>

売上UPなど業務に直結してテーマがやりがいがある。

### <会合進行>

朝礼など短時間で頻繁に行う。

### <全員参加>

アルバイトを活動に参加させ、パートさんを刺激しろ。

### <ポイントアドバイス>

本社と岡崎ということで電話などで要点をアドバイス  
自主性に任せた。

## 支援活動の成果

- ◇ アイスクール活動で業務が楽になった。
- ◇ パートさんたちが業務に積極的になった。
- ◇ 全社大会で優勝できた
- ◇ 社外発表を経験できた
- ◇ アルバイトリーダーが発表するまでになった。



## 今後の課題

エースで四番サークルの成功で、パート・アルバイトを含めた直販店でも、アイクスサークル活動は出来ると確信したので、まだ活動していない店にも、活動させたい。

# えっ、私がリーダー！

～アルバイトリーダーで活動したQCサークル～

岩田食品株式会社 藤本哲也

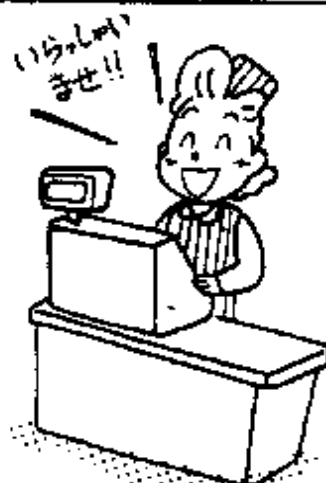
## 1. はじめに

私たちは、岡崎市の北西部にあるアルテ岡崎北店のデリカコーナーに勤務しています。  
お客様に満足してもらえる商品づくり、売り場づくりをめざして、毎日奮闘しております。



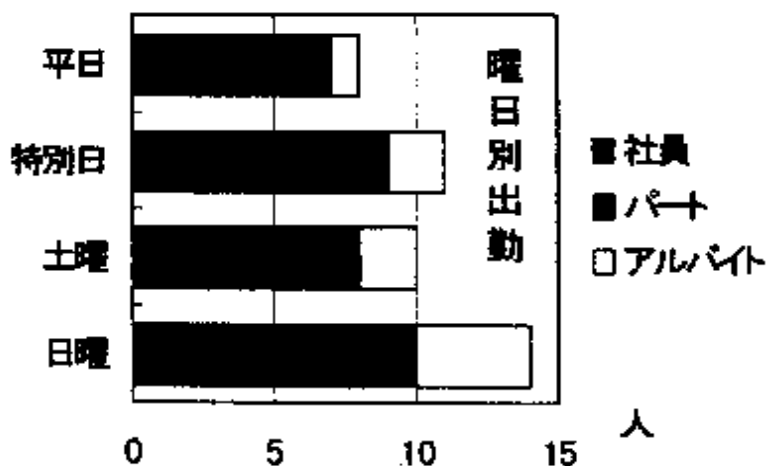
## 2. 職場の概要

アルテ岡崎北店のデリカコーナーへ岩田食品の直営店として出店しています。  
本社から、仕入れた商品を愛情こめて加工して美味しさ満点、ボリューム満点のサラダ、惣菜お寿司、弁当、揚げ物を日々、お客様にバリバリ販売しております。



## 3. サークル紹介

「エースで四番」サークルのサークル構成は、右図の通り社員2名、パートさん10名、アルバイト5名の計17名となっております。また、出勤体制も曜日ごとに大きな変動があり、交代で勤務しております。



### QCサークル紹介

サークル名：エースで四番

本部登録番号	415168	サークル結成時期	1996年4月1日
構成人員	17名	月あたり会合回数	20回
平均年齢	37才	1回あたり会合時間	0.16時間
最高年齢	56才	会合は	就業時間内
最低年齢	17才	テーマ層	このテーマで 2件 社外発表 2回目

<事業所名>岩田食品(株)

<所属>アルテ岡崎北店

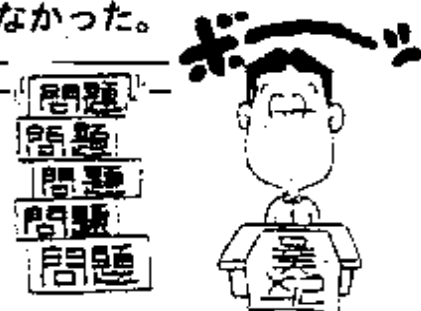
<発表形式>OHP

#### 4. 直販店に配属

平成4年4月に直販店のYスーパーに配属になった。新入社員研修でアイクスサークル初級研修を受けたものの実際のアイクスサークルは、活動したことがなかった。

#### 5. アイクスサークルとの出会い

現在のアルテ岡崎北店にチーフとして、異動した頃、直販店も全店アイクスサークル活動を実施するという方針の元に本社工場で活動経験のある社員をリーダーにし、(私自身は、サブリーダー)パンチブラザーズとして活動をスタートした。「売り場から、不良品をなくす」というテーマを完結させたものの自分自身活動に対してやる気がでず、多くの問題が残った。



#### <反省>

社員だけの活動であった  
達成感がなかった

#### 6. 他サークルの発表の刺激

アドバイザーから、本社の発表大会に見学しなさいとの指示を受け参加したところ、同じ直営店のYスーパー一宮西店が、金賞を獲得するところを目のあたりにし、「自分の店でも金賞を取るんだ」と決意する。このころリーダーであった社員が異動で他店へ移り、0からのスタートを切るということでサークル名を「エースで四番」に改名し、私がリーダーとなった。



#### 7. リーダーとしての苦悩

自分自身がリーダーとしてスタートしたものの、多くの問題が発生してアドバイザーに相談した。

#### <問題点>

#### <改善策>

1. アイクスサークルの進め方とQC手法がわからない

基本的な進め方をアドバイザーから指導を受けると共に難しいQC手法にはこだわらない。(難しいQC手法は、パートさんやアルバイトが敬遠してしまうから)

2. 社員が4人から2人に減少してアイクスどころか実務も大変になった。

社員、パートさん、アルバイトの仕事の壁をなくして全員どの仕事もできるようにする。

3. 会合の時間が取れない。

毎日の朝礼、商品化Mの時間に会合を当てる。(短時間で頻繁に)

## 8. 商品化ミーティング

商品化ミーティングとは、商品のステートを維持向上する為に作業方法等についてメンバーで話し合うことで、目的の共通理解、達成意欲、協力の枠組みを促進するためのミーティングです。

これは、僕自身チーフとなった時に研修を受けて直販店で推めてきたミーティングです。

このミーティングを活用して、アイクスサークルを実践していくことにしました。

現場+現物+現実的



## 9. パートさん参加

<職場のローテーション、多能化の実現>

今までは、このパートさんは、この仕事、このバイトはこの仕事、これは社員の仕事と決めて実務をしていたが、全員どの部署でも担当できる様にし、ミーティングでも担当した新部署の意見をどんどん言ってもらう様にした。

### パートさん参加による成果

1. 自分自身の業務が楽になった
2. 商品の品質が向上した
3. 自分達で考えた商品づくりと売ろうとする意欲がでてきた

## 10. アルバイトアタック

アルバイトにも、職場ローテーションを実施し、尚且つ、今まで社員の仕事であった売場商品管理チェック表も書かせることにした。

### アルバイトアタックによる成果

1. アルバイトでも売場の不良品管理が出来る様になり、更なる商品品質の向上ができた。
2. アルバイトでも、どの商品が何時に何個売場になればいけないかを把握出来指示されなくても自分で考えて商品だしが出来るようになった。

## 11. アルバイトリーダー誕生

アイクスサークルを進める中で、今一つパートさんからの意見が少なく商品化M1ほどやる気が感じられませんでした。

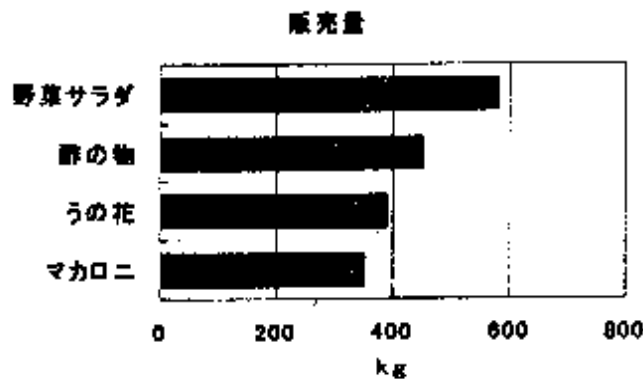
前回のアイクス活動は、全部社員で活動していたためパートさんたちは、「アイクスは社員で活動するもの」という意識が強かった。

いろいろ悩んだ末に、この意識を変えるにはリーダーをアルバイトにするしかないと考えた。

アルバイトの中で一番しっかりしているし、バイト歴3年のキャリアもあり、何より大学4年生で時間もたっぷりある忍ちゃんに粘り強く交渉し、「翌アルバイトリーダー」が誕生した。

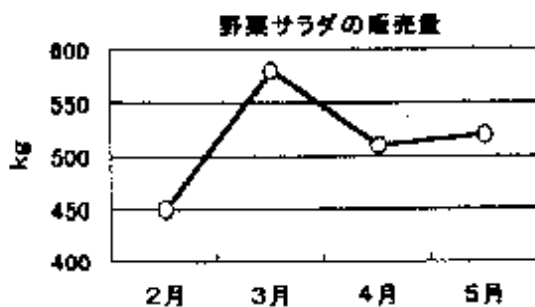
**1. テーマ選定理由**

業績を大きく左右する本社商品の売上アツプということで、3月のPOSデータを元に売上個数の高い商品を調べてみた。



1. 一番業績を左右する野菜サラダの売上を更に上げる。
2. 野菜サラダは、当社製造の添加物を使用していないオリジナルマヨネーズを使っており、大変好評である。

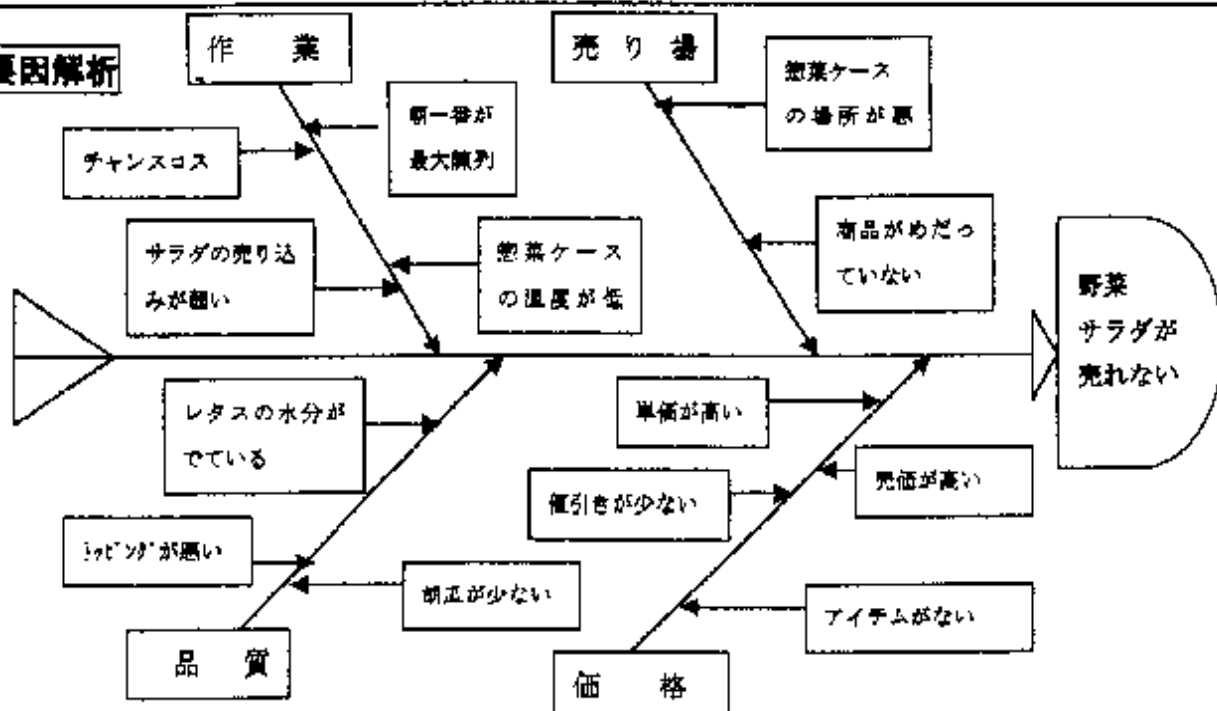
**2. 現状把握**



**3. 目標設定**

何を  
いつ  
どれだけ  
野菜サラダを  
6月中に  
1トン(1000kg)  
販売する

**4. 要因解析**



## 5. 現状分析

<検証1> まずチャンスロスを把握するために、何時に売り場から商品がなくなるか 5/4~5/18までの2週間チェックした。

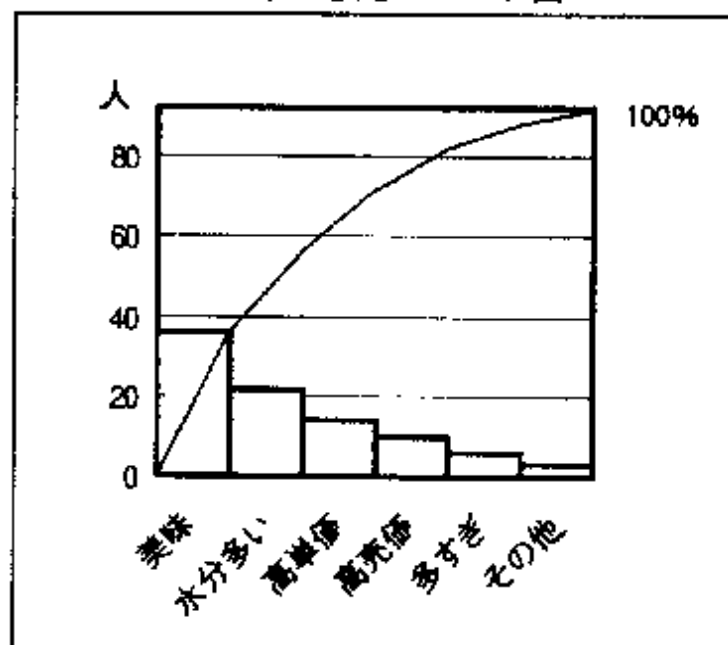
売り場の野菜サラダのバック数

日時	6時	7時	8時
5/11 (月)	19	12	8
5/13 (火)	31	11	1
5/14 (水)	12	7	5

チャンスロスは、ほぼなしと判明。他の商品の見切り、廃棄が多いことがわかり、売り込みが弱いことがわかった。

<検証2> 販売の原点に戻り、お客様の意見を聞いてみた。

お客様の意見バレート図



<調査方法>

1. チーフが野菜サラダを買って頂いたお客様に意見を聞く。
2. メンバー全員、それぞれに顔見知りのお客様に意見を聞く



やはり、水分がでているのを気にしているお客様及び 単価が高いと思うお客様が多い。

<検証3>

実際、レタスの水分がでているか調べた。

<検証4>

これと同時に各メンバーが、近くのスーパーへ行き、単価のチェックと売値見た目の良さ、アイテム数のチェックを9店舗実施した。

店名	100g 単価	売値	見た目	7アイテム数
自店	128 円	240 円~250 円	普通	中型
A店	98 円	180 円~280 円	トッピングが良い	中型、大型
B店	128 円	150 円~250 円	トレがきれい	小型、大型
C店	118 円	230 円~250 円	普通	中型
D店	110 円	200 円~250 円	悪い	中型

調査の結果、100g当たりの単価も他店より、高いことが判明した。

## 6. 改善検討

重要要因の検証をもとに、売り込みが弱い、夕方にレタスの水分がでている、単価が高いの3点に絞って改善検討した。

### <問題点>

### <改善項目>

1. 売り込みが弱い → 集客のある水曜、土曜、日曜日について朝夕の2時間限定で対面販売をする。
2. 単価が高い → 今までの100g=128円を見直し、平常売価を100g=110円（他店100g=112円）とする。
3. 夕方にレタスの水分がでている → 時間帯別に売上げ個数のデータを取り、現状の朝1回から、4回/日に分けて陳列する。

更にこの結果をアドバイザーにみせたところ、アイテムを増やした方がよいのではというありがたいアドバイスももらったので、早速メンバーで話し合い全員一致で次の通り、曜日ごとにアイテムを増やすこととした。

月、火、木、金

土、日（対面販売）

水、100円均一（対面販売）

売価 140円～160円小型P  
売価 240円～260円大型P

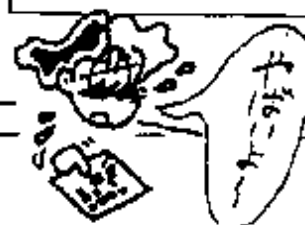
売価 140円～160円小型P  
売価 240円～260円中型P  
売価 360円～380円大型P

売価 120円～100円均一  
売価 250円～200円均一  
売価 380円～300円均一

## 7. 実施1

6月1日より  
野菜サラダの  
拡販月間スタ  
ート

日(曜日)	日割り予算	実績
1(月)	32kg	34kg
2(火)	22kg	24kg
3(水)	44kg	40kg
合計	318kg	310kg



6月10日現在の販売  
状況のデータを収集  
10日現在で8kg  
マイナス

## 8. 二次現状分析と改善検討

10日間の販売データより、対面販売している水、土、日が予算を下回っていることがわかったので、対面方法について話し合った。特に、お客様でもある主婦のパートさんの意見を積極的に取り入れ改善策を検討した。



<問題点>

<改善項目>

- A. バック販売と同じ単価では魅力にかける。 ⇒ 朝夕の対面販売に限り、単価を1g = 1円にして販売する。
- B. 作業しながらの対面販売で対面専属の人がいない。 ⇒ 対面専属の人が必ず1人つく。
- C. 演出不足のため、声をだしてもお客様にPRできない。 ⇒ 4kg、6kgを一度にレタスと混ぜて品出しするのではなく2kgずつお客様に見せながら混ぜる。
- D. 100g単位で販売しているがお客様は、100gがどのくらいの量かわからない。 ⇒ 1g = 1円の表示をしながらも「お客様の量だけお取り下さい」というPOPにして、声もかける。
- E. レタスが入っていないサラダを求めるお客様もみえる。 ⇒ 対面皿1枚から、2枚に増やしてうち1枚をレタス抜きにする。
- F. 弁当コーナーでの対面販売では、場所が適切ではない。 ⇒ 対面販売の場所を弁当コーナーから惣菜ケースよりに変更する。

9. 実施2

6/10~6/20 と 6/1~6/20 までの販売状況のデータを取った。

左の図のデータより、このペースで売り続ければ目標の1トン以上売れると予想できた。しかも、対面販売実績より予想以上にレタス抜きのサラダが売れることが判明した。

日(曜日)	予算	実績
10日(水)	24kg	26kg
11日(木)	24kg	26kg
12日(金)	40kg	42kg
合計	308kg	322kg

4日分の  
対面実績

レタス入り実績 44kg  
レタス抜き実績 18kg (構成比 29%)



このデータをもとに、バック販売でもレタス抜きコーナーを設けて販売することに決定した。

6/23(火)より実施

## 10. 効果の確認

6/30までの野菜サラダの売り上げ

1,006kg 目標の  
予算 (100.6%) 1トン  
クリアー



この日は、メンバー全員で祝勝会をかねての飲み会だった。

## 11. 齎止め

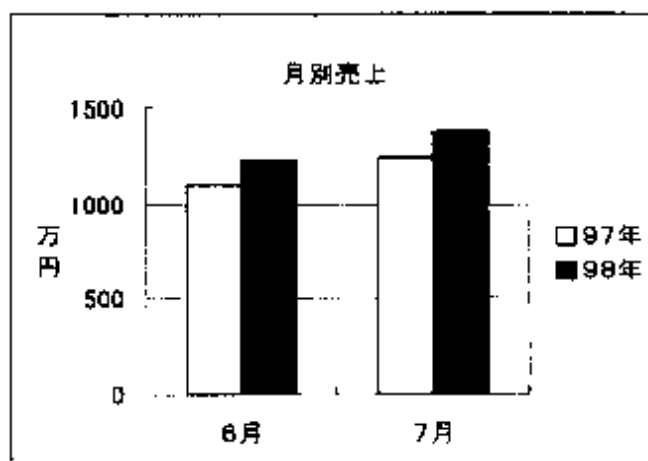
1. 対面販売方法のマニュアルを作成し月間協販商品に展開する。
2. 10日おきに売り上げデータを取り分析・改善を実施する。

## 12. 相乗効果

野菜サラダを売り込んでいると、自然と他の商品の分析や改善ができ、揚げ物・寿司・弁当の売り込みまでメンバー全員が積極的になった。

そのおかげで、店の総売上げも右記のような結果を残すことができた。

これを**野菜サラダ効果**と呼んでいる



## 13. 今後の進め方

<良かった点>

どんなに忙しい日でも、必ず5分はミーティングの時間を作ったこと。

実施のスタート日が決められていたので、計画どおり活動を進められた。

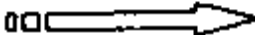

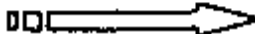
この活動を通じて、社員、パート、アルバイト全員の団結力が強まったので、今後も <忍談>

コミュニケーションを大切に楽しく活動を続けたい。



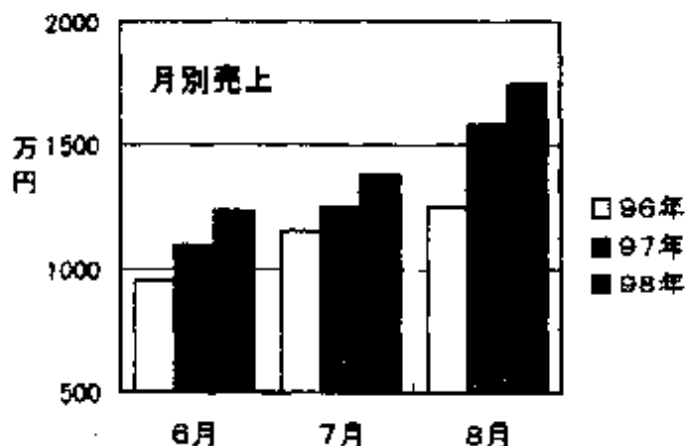
初めはとても不安だったが、パートさんに助けられ、なんとか最後までやりとげられた。発表したおかげで一度も行ったことのない本社に行けたり、本部長と直接お話しができて良い思い出になった。又、チーフの作成する書類の字が汚く、まとめるのに苦勞をした。

## 12. アイクス活動で学んだこと

- 個人の能力を信じて任せる     アルバイトやパートさんでもサークル活動はできるし、成長する。
- コミュニケーションの大切さ     メンバーの意見を聞くことが大事
- 常にプラス思考で前向きに     目標をもって、みんなで頑張ればできるし、達成感を味わえる。

## 13. 活動のまとめと成果

1. アルバイトにリーダーを任せたことにより、リーダーを少しでも助けようとパートさんがやる気をだし、積極的にアイクスサークル活動に取り組むようになった。
2. この活動のおかげで、本社のアイクスサークル発表大会で金賞を獲得するまでメンバー全員が成長したこと。
3. 直販店の売上げは、野菜サラダ効果事例改善の応用もあり、さらに前年を上回り3年連続売上げアップを継続中です。



## 14. 更なる飛躍

1. 野菜サラダの改善事例でリーダーを担当した「忍リーダー」は、今年の春卒業して退店したため、現在は、笑顔がすてきな新たなアルバイトの「アキリーダー」のもとに活動中である。
2. 今後は、アイクス活動を通じてメンバー全員が更にレベルアップして、サービスの品質の向上を計りたい。又、アイクス本社大会で2年連続金賞もめざして、頑張っています。

