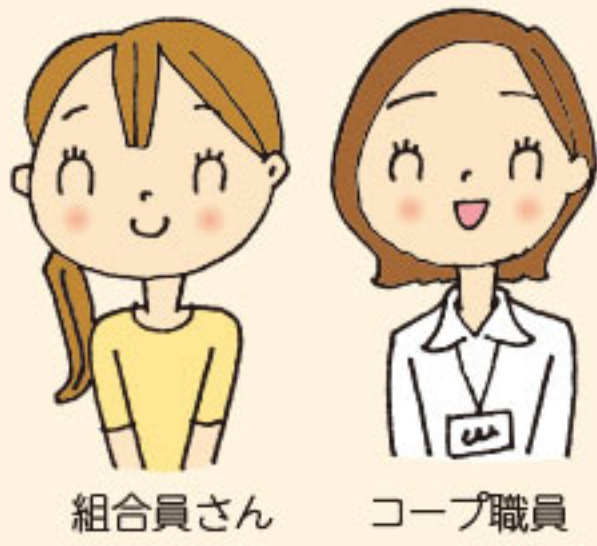




2017年版 コープきんき 品質保証レポート

2016年1月~12月の活動報告:「食の安全・安心」を求める/「組合員の声」に応える/コープきんきの取り組みメッセージ





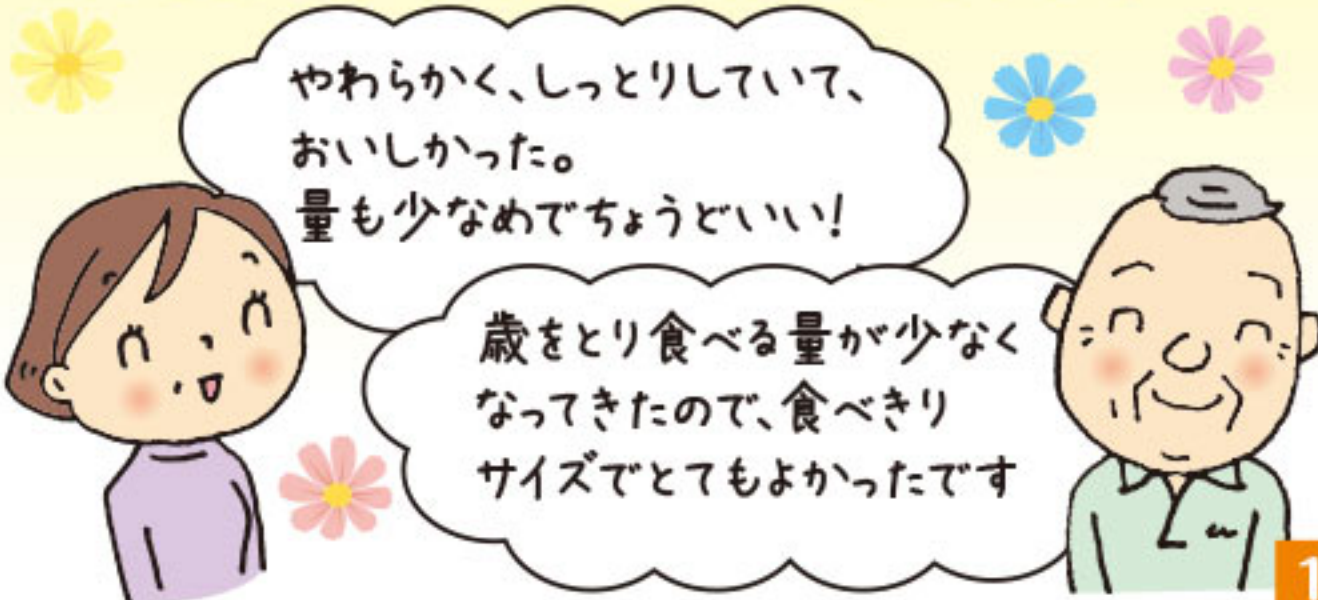
組合員さんの 声をかたちに

コープきんきは、組合員さんの声を元に商品の改善を行っています。改善内容をお伝えしています。その一例を、漫画でご紹介します。

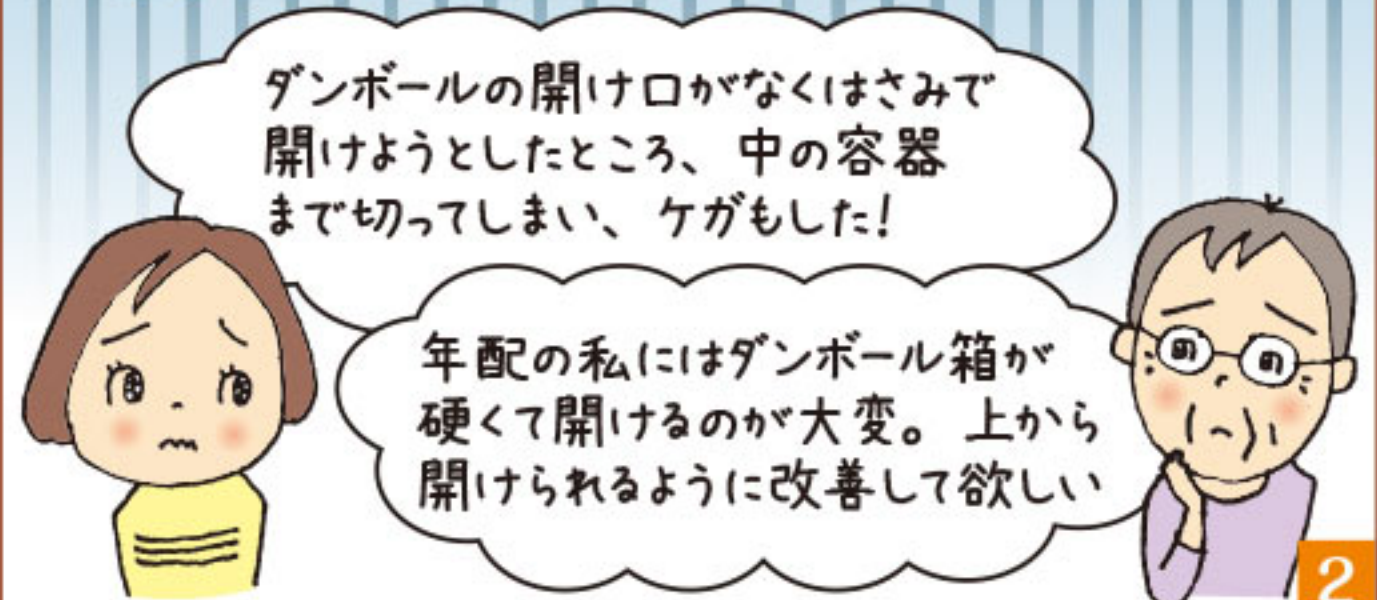
その1 やわらかご飯 小盛りタイプ(富山県産こしひかり使用) 箱を開けるのがたいへん!の巻



こんなおすすめの声をいただいています



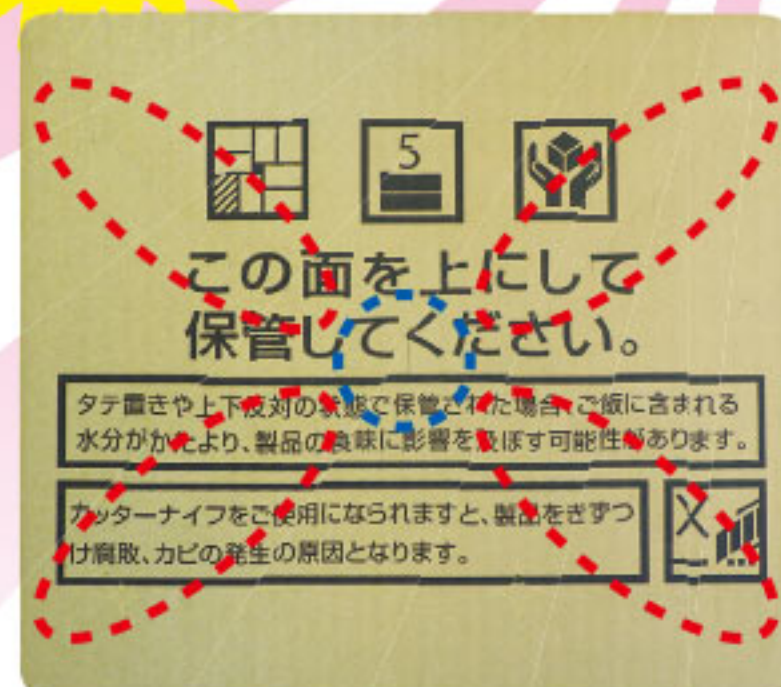
一方、こんな「困った!」の声も



そこで
商品を取り寄せ、
開けにくさを
実験!



ということで
2016年11月より
下のように改善することにしました!



赤囲みの部分にはミシン目を、
青囲みの部分には切れ目を入れました。
青囲み部分を指で押すと、簡単に開封できます。

声をあげていただいた組合員さんに、改善したことをお知らせしました



「声」をいただき、ありがとうございます!

毎日、いろんな形で声をいただいています!
パソコンやスマホで/ 配送担当者を通して!

リクエストカード

いただいた声は… メーカーと話し合ったり改善したり

コープの職員が検証したり

この様にして、商品改善を行っています。

くわしくは次ページ!

その2 えび天をあとのせにして!の巻

鍋に入れて温める時、えび天がくっついていてのでやわらかくなってしまふ。最後にえび天を入れられたら、サクッと感が残るのに…

そこで 2016年9月より **あとのせができるように改善**

包材にあとのせできる旨と、調理方法を載せています。

えび天だけ、レンジで別にあたためることができるようになりました! もちろん今まで通り、一緒に調理することもできます お好みで♪

その3 「くっつかない」はずなのに“くっつく!”の巻

魚やもちなどがくっついて困る…

フライパンで焼き魚を調理したら、くっついてしまい食べられませんでした

シリコンの面に食品をのせないとかくっつくけれどどちらがシリコンの面か分かりづらいのでは?

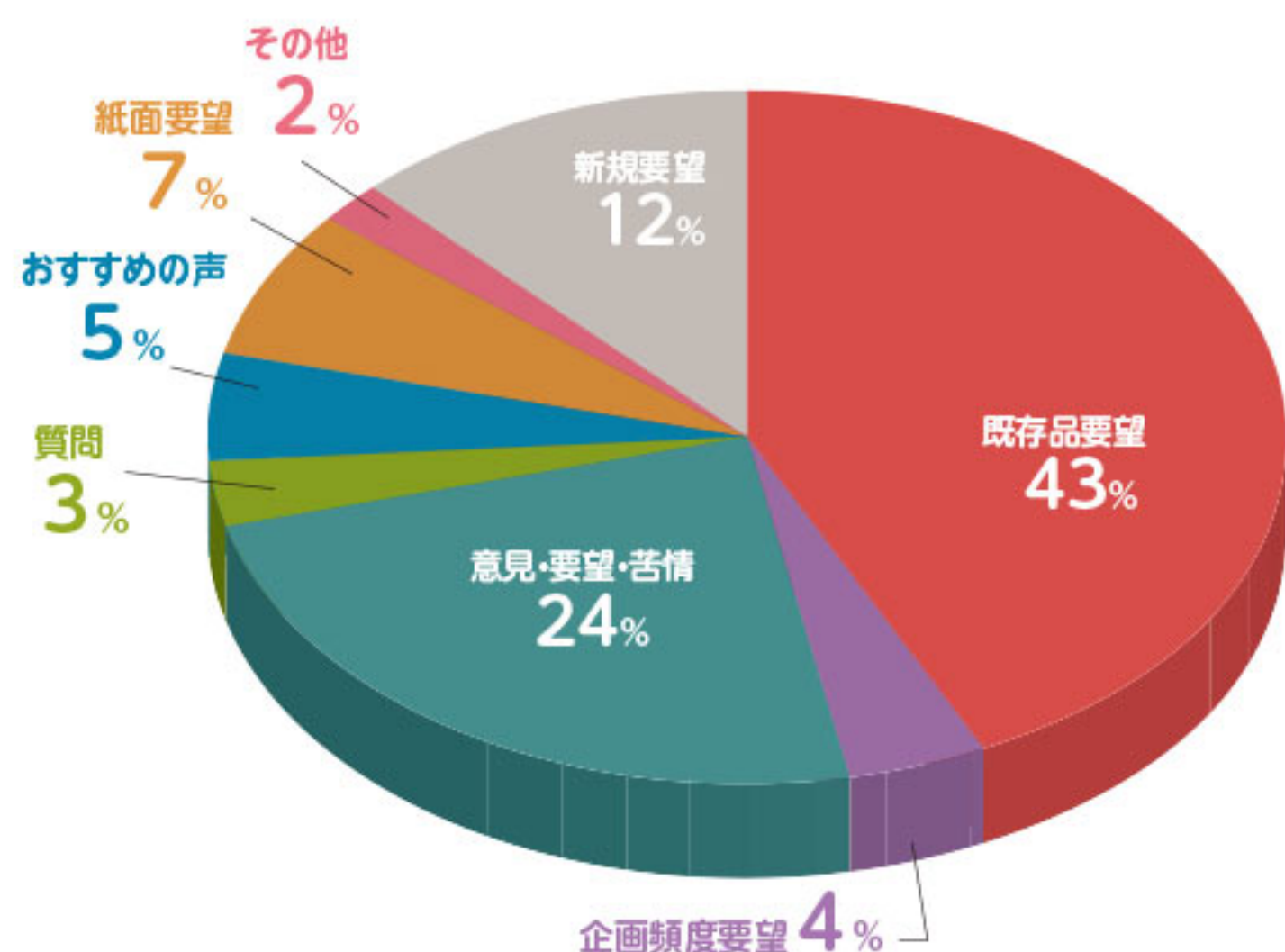
そこで 2016年9月より **食品をのせる面が分かるよう改善!**

食品をのせる面に「使用面」の印字をし、ホイルを引き出した時、使用面が上向きになるよう、巻き方向を変更しました

まだまだあります! 声を聞いての改善商品 次ページからくわしく見てみましょう!

組合員さんの声をかたちに

(1) 声に寄り添うことから



毎日、約100件もの組合員さんからの「声」が、コープきんきに寄せられます。

「声」からは、さまざまな生活シーンが見て取れ、そこには商品への期待や要望が込められています。「よかったよ」の声に励まされ、「不満」の声には襟をただして解決に向け動いています。組合員さんの「声」に寄り添い、ていねいでわかりやすい回答をこころがけています。

- ・2016年度の「声」の受付件数は24,608件でした。(食品は17,566件、家庭用品は7,042件)
- ・受付区別では、①「既存品要望」(43%)が最も多く、②「意見・要望・苦情」(24%)、③「新規要望」(12%)となっています。

～商品をよりよく使いやすく見直しました～

「エビグラタン(十勝産チーズ使用)600g(3個)」

「エビが小さい」の声に応じて



食べてビックリ。
どれがエビ?という位小さい。
写真と中身があまりにも
違ってガッカリでした。

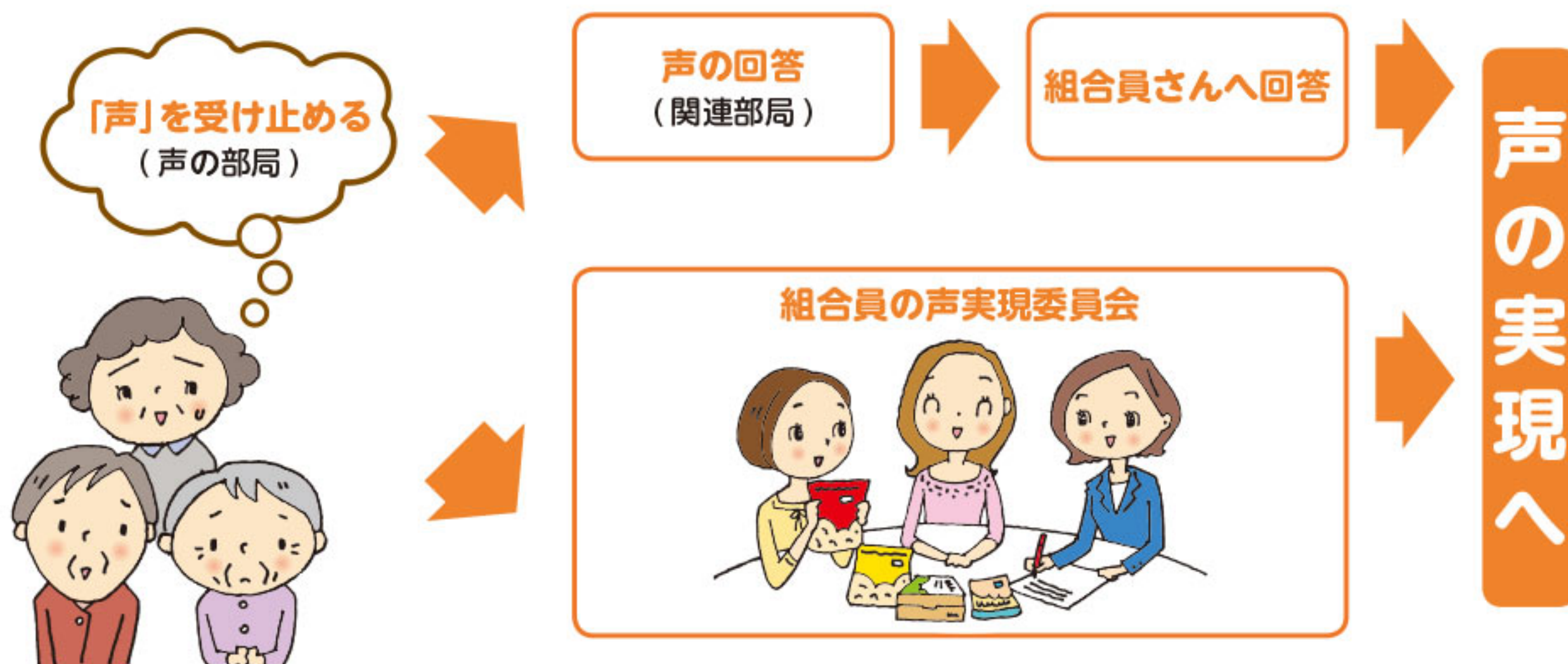
2017年3月より名前も新たに
「十勝産チーズが香る
海老グラタン400g(2個)」が登場!

- ・ひとまわり大きいサイズのエビを3個～4個に増量しました!
- ・ホワイトソースの配合を見直し、一層美味しくなりました♪



(2) 組合員さんの「声」から潜在的なニーズや不満を掘り下げて、『実現』へ

実現には少し時間がかかります。複数の「声」や1件でも重要なご指摘の「声」は、毎月開催している「組合員の声実現委員会」で検討しています。いただいた「声」についてその真意を話し合い、詳しい調査や商品のテストを行って、実現につなげていきます。



～商品をよりよく使いやすく見直しました～

さつまいもときんとき豆の煮物 80g × 2



2017年3月頃から
切り口の位置を下げました

袋の切り口であけてもその下の部分も真空されているため開かない。再度ハサミで切らないとダメでした。



北海道サクッと牛肉コロッケ330g(6個)



2016年11月1回

1枚あたりのボリュームを増やし、
パンクするのを防ぐように改善しました

コロッケを揚げると割れました。いつもよりやわらかかった。揚げ方などはいつもと同じようにしていたのに。



～調理しやすいよう表示を見直しました～

ブラウンサーブロールシリーズ



調理方法(オーブントースター専用)

①オーブントースターの受け皿にアルミホイルをしきませ。
②袋から出した本品をのせ、以下の時間を目安に加熱してください。

調理時間 1～4個 ●調理時間は袋裡や入れる個数により多少異なります。
800w 約2分
1000w 約1分50秒

※電子レンジでは調理できません。

※温度調節機能付きオーブントースターの場合は、本品1～4個を、予熱せずに100℃で約2分45秒、または200℃で約2分30秒加熱してください。



2016年9月～

温度調整機能付きオーブントースターの場合の調理用法を追加しました

調理方法に800w、1000wの表示しかありません。100℃、200℃という温度しか表示がなく、温度による目安も記入してほしい。



国産ささがきごぼう200g



2017年3月～

包材裏面の「凍ったまま調理して下さい」という表示を目立つようにしました。

冷凍から解凍して使い、冷蔵で保存していたが、しばらくすると変色していて食べられませんでした。



～分別しやすいよう包材を見直しました～

味付のり(卓上タイプ)10切100枚



2016年6月～

材質を変更し、ラベルをはがしやすくしました

味付け海苔のラベルがはがれにくい。



切り餅シングルパック1kg



2016年8月～

脱酸素剤がとれやすいように改善しました

個包装の中の脱酸素剤が包装に強くひっついていて、はがれにくい。



～組合員さんの企画要望を実現しました～

グルテンフリーヌードル 128g



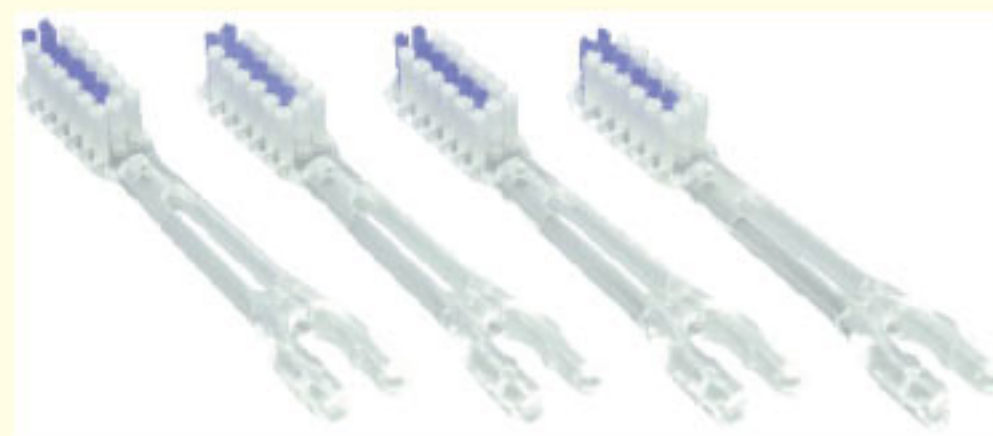
2017年2月3回

グルテンフリーの麺を企画しました

孫が小麦アレルギーです。お米の「焼きそば」「スパゲッティ」「うどん」「ラーメン」などの生麺を企画してもらえませんか。



ソラデー専用スペアブラシ for リズム コンパクトヘッドやわらかめ



2016年11月1回

「やわらかめ」のスペアブラシを企画しました

商品には「やわらかめ」ブラシが付属されているのに、専用スペアブラシは「かため」「ふつう」しかありません。「やわらかめ」の企画をお願いします。



声からカタログの改善を行いました



商品の詳細情報について…

- 原産国の掲載がない。海外から輸入されたものが国内加工されていても、この情報ではわからない。
- カタログに塩分・糖質表示をしてください。年齢と共に塩分の多い食品は摂取できないので、是非表示してほしい。

これまでたくさんの同様の声をいただいていた「商品案内への表示」について、商品案内(カタログ)の下段に【二次元コード】を掲載し、携帯電話やスマートフォンで読みとることで商品情報の画面を閲覧することが可能になりました。



携帯電話やスマートフォンで二次元コードを読み取れます。



商品情報や取扱予定をご覧いただけます。



「キッチン・メモ」の掲載レシピもご覧いただけます。



※別途通信費がかかります。
※機種によっては読み込めない場合があります。

コープきんきの 品質保証の取り組み

コープきんきでは、商品の生産・製造にいたるまでにフードチェーンの各段階でチェックを行ったり、お届け後、組合員さんの声をもとに品質を改善するなど、組合員さんに安心してご利用いただけるよう取り組んでいます。

フードチェーンと

新たな商品を取り扱うまで

新規商品の検討



開発・手配



生産・製造



取り組み 1

扱う商品の配合や
表示などの点検

- ✓ アレルギー物質の表示にもれはないか
- ✓ 法律の基準を満たしているか
- ✓ 生協の基準を満たしているか
- ✓ 誇大広告になっていないか



取り組み 2

商品の検査

自主基準にもとづいて商品検査を行い、安全性を確かめます。

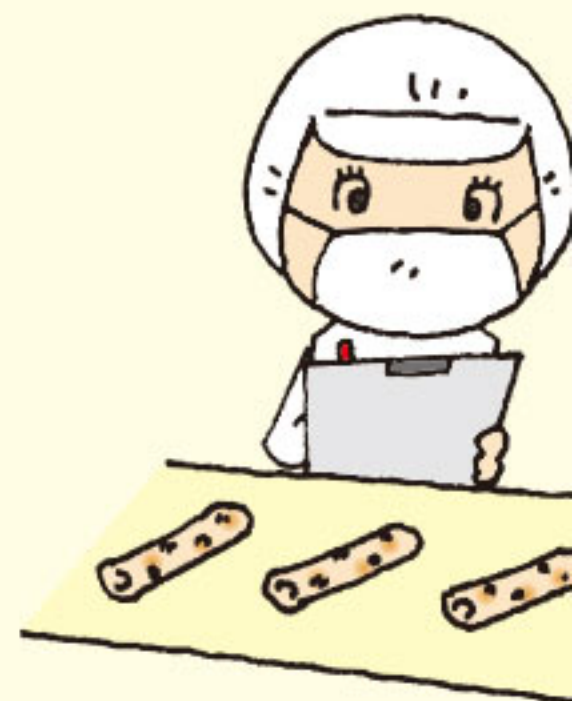
微生物検査 食品添加物検査



取り組み 3

産地・工場

「コープきんきの製
沿って、担当職員に
取引先による自己
確認を行います。」



TOPIX

商品検査センター「コープ・ラボ たべる*たいせつミュージアム」

1 コープ・ラボは“体験型ミュージアム”

この商品検査センターは、商品の品質確保と安全安心の発信基地として、いずみ市民生協とコープきんきが共同運営しています。商品検査センターでありながら、子どもから大人まで“見て、触って”楽しめる工夫が満載の“体験型ミュージアム”です。食の安全・安心と「食育」を学べる空間として、地域からの参加、小学校からの社会見学としての活用がすすむようにしており、2015年4月以来、来館者は3万人を超えました。





安全・安心って
たいせつね。

新たな商品を取り扱うまではもちろん、
取り扱い開始後も、商品の安全性を
確保するためにさまざまな取り組みを
行っています。



品質保証のかかわり

商品の取り扱い開始後

この流れを
繰り返します

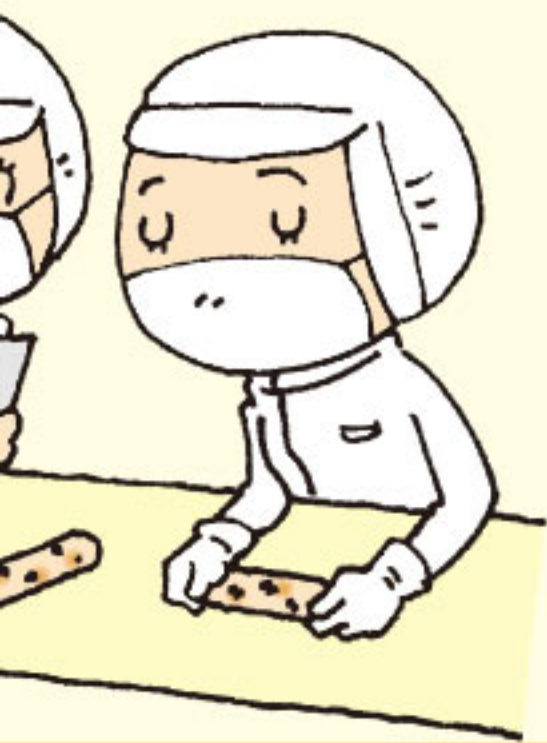
商品のお届け・販売 

組合員さんのご利用 

3

点検

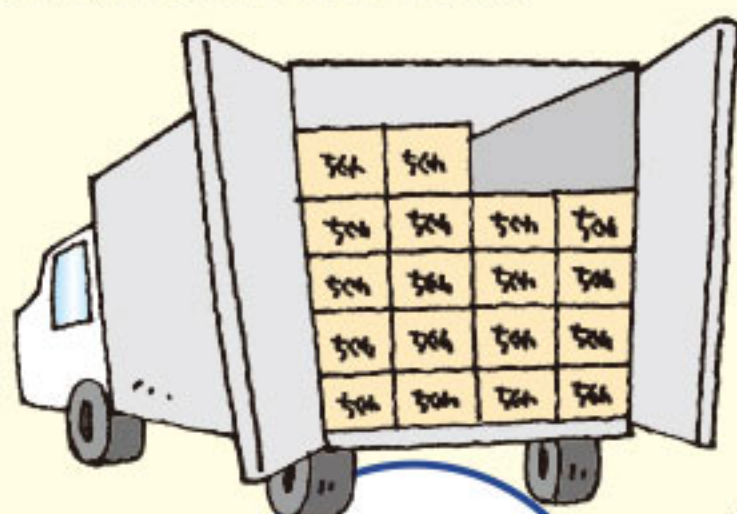
「工場評価表」による工場点検、
点検、報告書の



取り組み 4

商品の抜き取り検査

実際に流通している商品の中から商品を
抜き取り、検査を行います。



商品を調べ、
残留農薬や
微生物などを
点検します。



取り組み 5

製造工場の点検・ 組合員さんのお申し出からの改善

ご利用いただいたのお申し出を確認したり、
工場点検を行い実際の管理状況を確認
し調査を行います。




※基本的な考え方であり、商品によっては一部実施しない手順もあります。

2 もっと楽しく!もっとためになる! ~2016年夏リニューアル~

子どもから大人まで一緒に学び楽しめるよう
に館内をリニューアルしました。
今回のリニューアル内容を紹介します。

たべるたいせつミュージアム

検索 



ガイドなしでも大丈夫! 自動順路案内装置

入口でスマホにアプリをダウン
ロードし、展示物に近づくと自動
でガイドや順路を案内します。



スコープで バーチャル体内探検!

スマホとスコープを使って体内
探検をすることができます。



大画面で 食事バランスゲーム!

9面マルチスクリーンに来館者
が映し出され、ゲームで食事パ
ランスが学べます。

新たな商品を取り扱うまで

1 商品仕様の点検

扱う商品の配合や表示などの点検



生協(コープ)では
どんな商品でも取り扱うの?

いえいえ
商品の表示や配合など
様々な基準をクリアしたもののみです



「商品仕様書」を収集し、点検します。「商品仕様書」とは、商品の設計書のことで、ひとつひとつの商品が「どのようにして製造されているか?」「その商品は公的基準やコープきんきの取り扱い基準を満たしているか?」「組合員さんに誤認を招かない表示になっているか?」などを点検します。

2016年の仕様書点検件数

食品(宅配)	4,588件
食品(店舗)	2,504件
家庭用品(宅配)	7,576件
ギフト	542件

たとえば
COOP 鉄分補給飲料
TETSUKO の場合

商品に「鉄分補給を含む旨」の表示をするには、鉄を0 mg 以上含んでいる、といった法律の基準があります。その基準をクリアしているかどうか点検し、合格してはじめて取り扱うことができるのです。



ふ〜ん、そうなのね!



2 商品の検査

微生物・食品添加物検査



その商品が
安全かどうか、
どうやって調べるの?

微生物検査

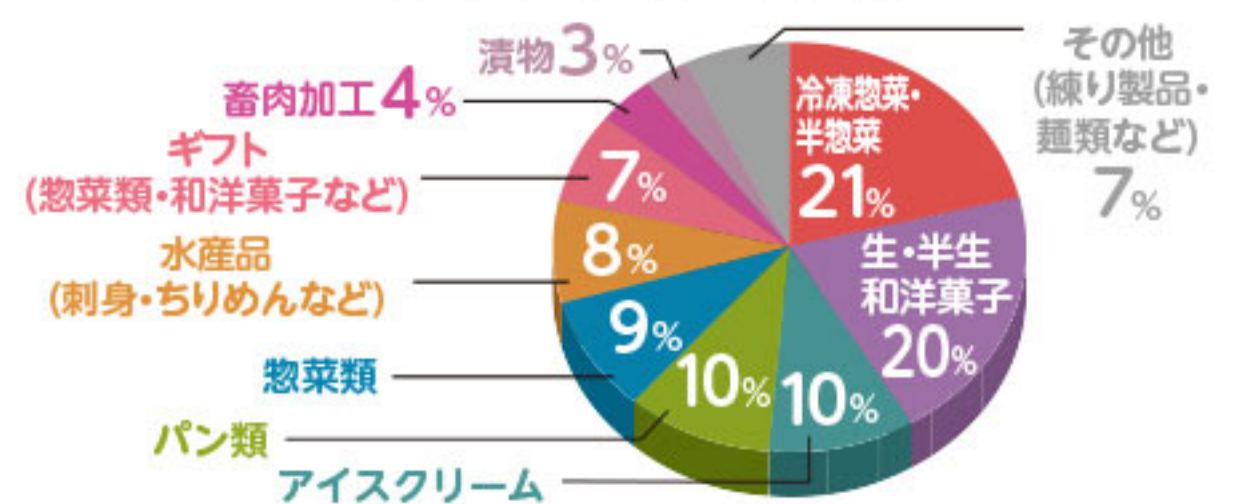
食品でもっとも重大な事故は、微生物による食中毒です。新規取り扱い商品のうち、微生物の影響を受けやすい商品について、1品につき3検体ずつ検査します。そして「コープきんきの取り扱い基準」に照らして評価して、取り扱いの可否を判断します。

検査の様子



食品の一部を取り出し

2016年検査数(宅配新規商品)計7,231検体 検査実施商品分類の割合



食品添加物検査

食品添加物自主基準により、使用を制限している添加物の中で、一般的に使用量が多い保存料、発色剤などについて、新規取り扱い時に検査します。

2016年の食品添加物検査件数

品数	882品
検査項目	998項目

基準を超える使用はありませんでした。

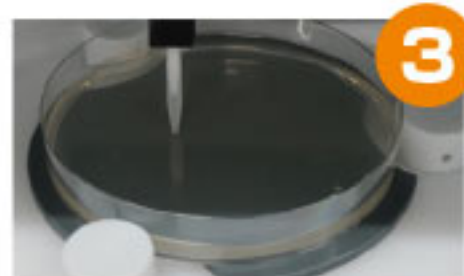
コープきんきで、取り扱いの実績がない新たな商品を取り扱う場合、衛生面や表示内容などに問題がないか、慎重に点検を行います。これらの点検に合格してから、商品の取り扱いを行っています。



自主基準にもとづいて商品検査を行い、安全性を確かめます。商品の特性によって、実施する項目を選んでいきます。



水を加え、細かくします



栄養のある培地に塗ります



生えた菌を数えます

- ・宅配新規商品検査では、自主検査不適合があった19件について、取り扱いを中止しました。
- ・店舗新規商品についても、コープきんきとして別途検査を実施しています。

【検査可能項目】

一般生菌、大腸菌群、病原性大腸菌、黄色ブドウ球菌、腸炎ビブリオ、サルモネラ、クロストリジウム属、乳酸菌、酵母菌、低温細菌、カンピロバクター、セレウス菌等です。

検査の様子



食材と試薬をフラスコへ



処理・分析

【検査可能項目】

保存料(ソルビン酸、安息香酸、デヒドロ酢酸)、亜硝酸塩、漂白剤(二酸化イオウ)、合成着色料(赤色2号、赤3号、赤40号、黄色4号、黄色5号、青色1号、緑色3号等)、防カビ剤(TBZ、OPP、イマザリル)、酸化防止剤(BHA、BHT、TBHQ)等

3 工場点検

産地・工場点検



商品が作られるところも調べるの？

生協では、産地や工場へ点検に行き、確認しています



宅配商品では、コープきんきとして初めて商品を製造いただく工場(新規製造工場)に対し、その工場のリスクに応じて、商品担当職員による工場点検もしくは取引先による自己点検を行います。取引先による点検の場合、報告書の確認を行います。

点検では、「コープきんきの製造工場評価表」に沿って工場の品質管理の状況を確認し、統一的な評価ができるよう取り組んでいます。

2016年新規工場の点検・確認件数

工場点検・報告書確認件数	519件
--------------	------



衛生的に製造されているか？
異物が混入しないか？

毛髪混入を防止するため、粘着ローラーを掛けています。正しくできているか点検しています。



商品製造・お届け

これらの点検を経た商品がカタログに掲載され、組合員さんのもとにお届けされます。



商品の取り扱い開始後

4 商品の抜き取り検査

抜き取り検査とは、実際に流通している商品の中から商品を抜き取って検査を行うものです。組合員さんにお届けされる状態での衛生状態などを点検することで、製造工程や流通工程が適切であるかを確認・検証しています。



商品が届いたらOKってことね!

いえ 商品のお届け後も、検査で安全性を確認しています。



残留農薬検査

野菜、米、冷凍野菜、果物、およびこれらを主原料とした加工品の農薬検査を実施しています。検査によって、農薬が適切に使用されているか、食品衛生法などの基準が守られているかを確認しています。

また、2013年に発生した冷凍食品での農薬混入事故を受け、「異臭」等のお申し出品については、農薬成分検査を実施する取り組みも行っています。

2016年 検査結果

	農産物	加工食品	お申し出品
検査数	753件	213件	131件

- ・1品目で一律基準値への不適合がありました。一日摂取許容量を超えない範囲であり、今年度の供給は終了していたため、次年度に向けて当該産地の取り扱いは中止することとしました。
- ・それ以外の農産物では農薬の使用が適正に管理されており、加工食品でも基準を超えるものはありませんでした。

検査の様子



野菜をカットし



細かく砕きます



薬品を混ぜ、処理します



機器で測定します

放射性物質検査

2011年3月の福島第1原発事故の発生を契機に、外部検査機関で放射性物質検査を開始し、その後2012年からは独自で検査を開始しました。

当該地域の農産物、および東日本を産地とする農産物以外の食品等について、国の放射性物質基準値を下回るかの確認検査を継続しています。今まで基準値を超えるものはありません。

検査の様子



商品を取り出し

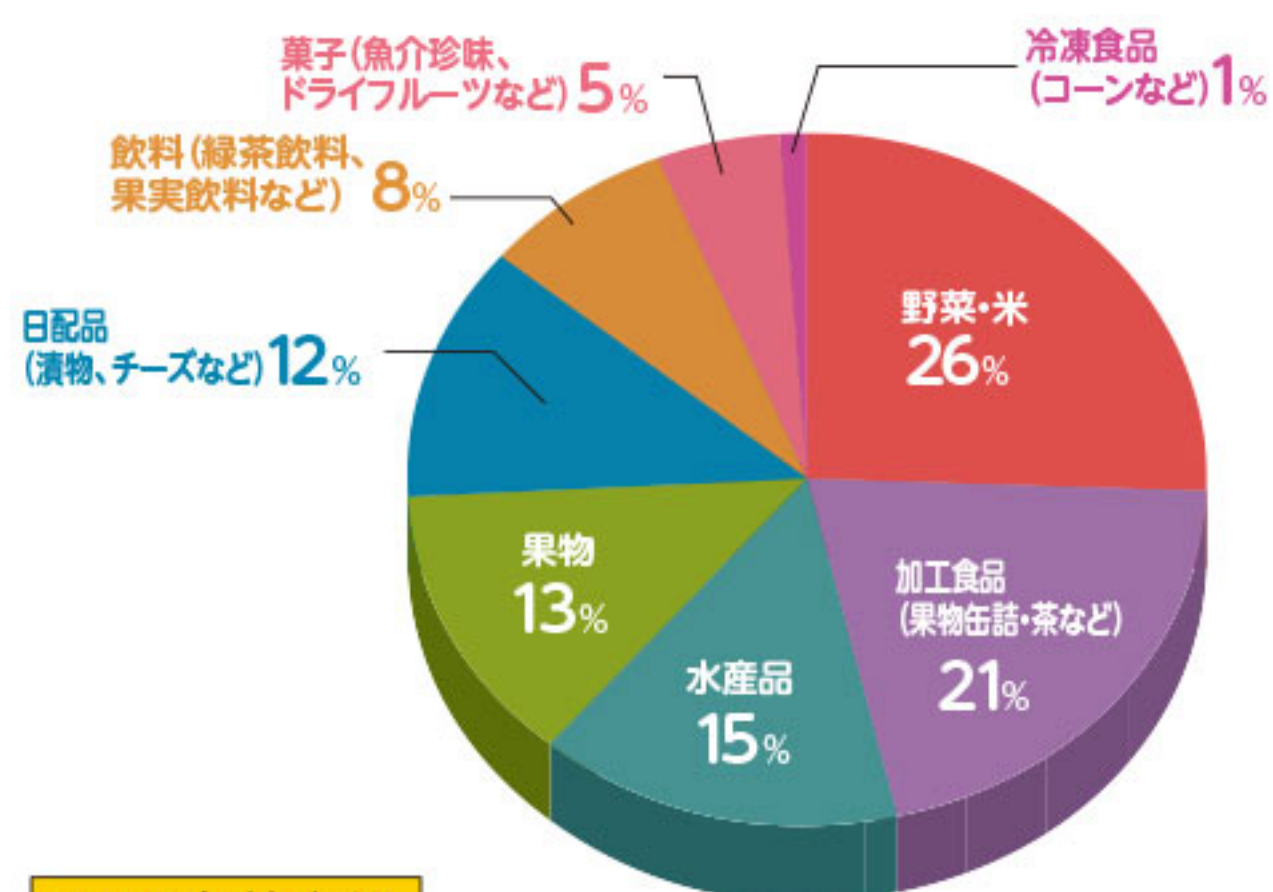


細かく刻む



装置に入れ測定

検査実施商品分類の割合



2016年検査数

289件

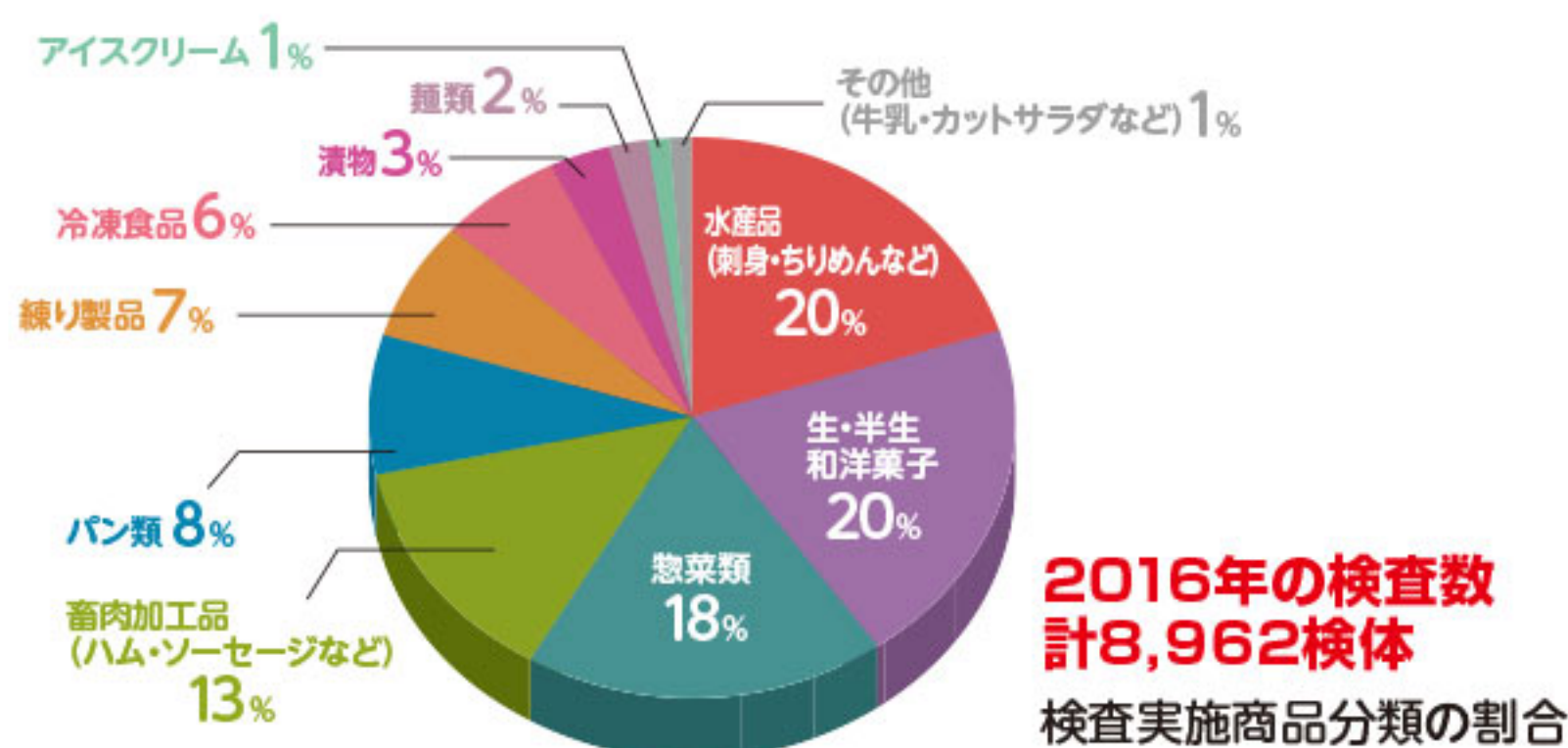
取り扱い開始後も、計画的に商品の抜き取り検査や工場点検を行い、商品の安全性に問題がないか確認しています。また、組合員さんからの申し出やお声に耳を傾け、改善への取り組みを行っています。



微生物検査

微生物の影響を受けやすい商品を検査します。検査結果は取引先にフィードバックし、品質向上に役立てています。

店舗抜き取り商品についても、コープきんきとして別途検査を実施しています。



TOPIX 菌の種類を特定すると…!?

微生物検査を実施していると、自主基準不適合が発生する場合があります。いずれも軽微なもので、食中毒等の発生のおそれのないものでした。しかし、しっかりと原因を究明し対策を打つことが必要になります。このような時に活躍するのが、2015年度から導入した「DNAシーケンサー」という装置です。この装置を使うと、菌のDNAを解析して菌の種類を特定することができます。

このように、最新の分析機器を使い、製造者とともに品質向上の取組みを進めています。



皆さん、菌というのは、熱を加えれば死ぬようなイメージがありませんか？



「DNAシーケンサー」の活用例

菓子の微生物検査を行ったところ自主基準不適合の結果となりました。本品は製造時に加熱工程があることで菌は死滅するはずとわれていましたが、「DNAシーケンサー」で検出された菌を調査したところ、非常に熱に強い菌であることがわかりました。そこで、加熱を従来よりも強くすることで、不適合は発生しなくなりました。

熱を加えれば死ぬと思いがちな菌。調査でもっとくわしい事がわかります！

アレルギー検査などそのほか

表示されていないアレルギー物質 (ピーナッツ、牛乳、卵など)が入っていないか？



PCR (Polymerase chain reaction:ポリメラーゼ連鎖反応)を利用した検査を使った「遺伝子組換え原料の判別」「お米の品種特定判別」や「原料肉の判別」を実施しています。

他にも、「アレルギー検査」「合成抗生物質・抗菌剤検査」「重金属検査」「微量元素による品種判定検査」などを行っています。

検査の様子

アレルギー検査では、食品から抽出した液からアレルギーの量を測定します。



商品の取り扱い開始後

5-1 工場点検

毎年重要な取引先工場を選定し、実際の管理状況を確認しています。

- ①過去に産地偽装のあった商品群では、「特定産地指定原料工場点検」として、工場での原料管理を確認する点検などを実施しています。
- ②惣菜など、そのまま喫食する食品の製造工場では、製造工程の管理が重要です。食中毒発生のリスクが高い工場として、商品部、品質保証部で点検をしています。
- ③商品苦情や商品検査の結果から工場点検を実施し、改善対策の確認を行っています。



5-2 お申し出への対応

ご利用いただいた商品について、「味がおかしい」「異物混入があった」など、さまざまなお申し出をいただきます。それらはひとつひとつ内容を確認し、製造者へ調査を要請しています。

製造者責任と判断された場合は、取引先に対しそれぞれの対策を確認し、確実な対策実施を要請しています。

一方で、調査の結果、異物でないものや、原料由来で食べても問題のないものも多くあります。このような場合は、商品包材にわかりやすく特徴を記載するよう、取引先に改善を要請しています。

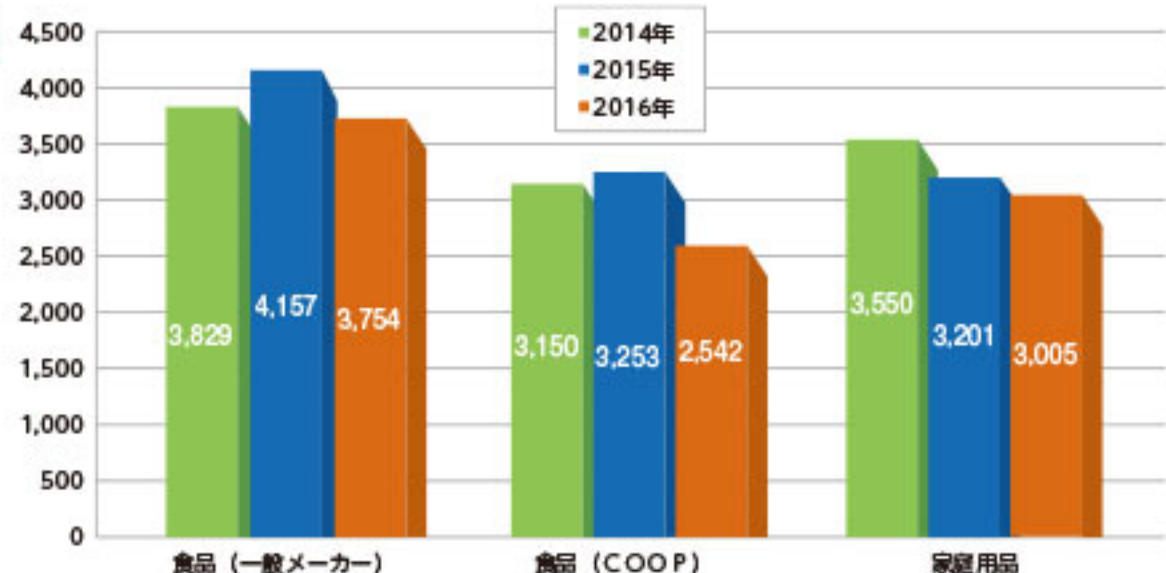
ひとつひとつのお申し出から、商品の改善やわかりやすい情報提供につなげ、商品苦情の削減を図っています。

2016年お申し出状況

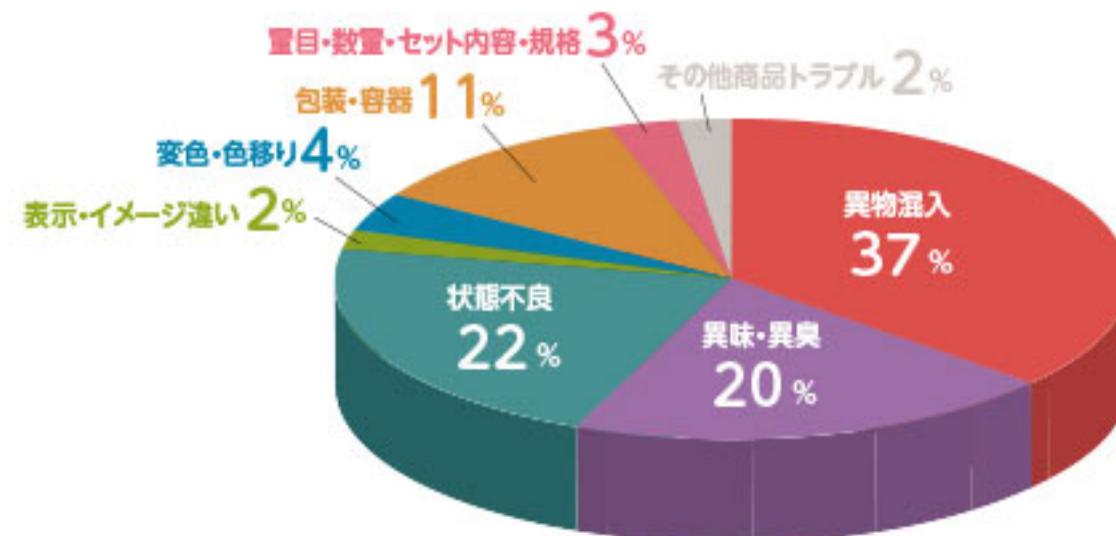
	食品	家庭用品
お申し出件数	6,296件	3,005件
昨年対比	85.0%	93.9%

・苦情削減に向けて「重点管理取引先」を設定し、取引先とともに削減に取り組みました。食品分野は、9工場、家庭用品分野は2取引先を設定し、いずれも製造工場や取引先を訪問し、苦情削減のための協議を行い、課題を設定して実践しました。
 ・「前年」を下回る目標を持ち、食品、家庭用品分野共に前年を下回り、目標を達成し、大きく削減することができました。

食品・家庭用品
年度別増減
(件数)



お申し出内容分類



コープきんきでは、このような取り組みを通じて、
 組合員の皆さんに安心してご利用いただき、
 また、寄せられた「声」をもとによりよい品質が
 実現できることを目指しています。



取引先と協力した品質向上活動

コープきんきでは、お取引先との連携を強め、相互に協力し合いながら、商品の品質向上を図っています。特に品質管理面では、その時々課題をテーマに「コープきんき品質管理研修会」を開催して、品質管理に役立つ研修をしています。

2016年は4月28日に開催しました。2014年末にSNS上で、いきなり商品不具合の情報が発信され、その急激な拡散により商品対応に追われる事件がありました。その後も同様な事件が繰り返されたことから、通信インフラの広がりと共に伴う商品回収等をどう対応すべきかとして、損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社の五木田 和夫様に「SNSリスクを踏まえた食品事故対応-どう対応する?」というテーマで講演いただきました。また日常の工場管理を強化するため、生協が実施している工場訪問での点検個所の説明を日本生協連の八反田 誠様に講演いただきました。

いずれも参加者からは、関心事でもあったので参考になったと高い評価をいただきました。参加は取引先166社、参加者222名でした。



八反田 誠 氏
(日本生協連)



五木田 和夫 氏
(損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社)



4月28日の食品の品質管理研修会

品質保証レポート2017年版の発行にあたり



コープきんき事業連合
専務理事
小池 隆博

コープきんきも創立して13年が過ぎました。

この間、コープきんきは会員の7つの生協とともに、近畿圏200万組合員に提供する商品の品質の向上に努めてまいりました。

厚生労働省は2016年12月、2020年の東京オリンピックに向け、「日本の食の安全」を世界に発信できるようにするため、「食品の分野でHACCPを義務化する」と方針を決定しました。

コープきんきでは、これまで「組合員の声を実現する」取り組みとともに、「食の安全」を向上させる取り組みを進めてきました。今後もいっそう科学的な食品安全の管理が要求されると考えています。2016年実施したお取引先様のアンケート結果では、すでにお取引先様の30%がISO9001など国際的な基準で製造管理をしています。生協としても今回の国の方針を踏まえ、より科学的な製造管理を進めるためにお取引先様とともにHACCP導入を進めていきたいと決意しています。

また、食品の安全にかかわる情報収集と発信はコープきんきとしてとても重要な責務と考えます。今回、「品質保証レポート」は、組合員さんの声から実現した商品改善事例を紹介するとともに、日常的に取り組んでいる「品質保証の取り組み」をお知らせしています。

これからも「生協だから大丈夫」「生協ならば安心」という組合員さんの期待に応え、引き続きお取引先様の皆様、会員生協の皆様とともに、取扱商品の安全性確保と品質向上に努めてまいります。



発行日 2017年6月

発行 生活協同組合連合会コープきんき事業連合