



品質保証 レポート2017

2016年度報告



たべるたいせつ
はかるたいせつ

これまでも これからも

コープこうべは、日本で初めて商品検査をした
生協として、日本記念日協会に認定されました

10月1日は『商品検査の日』

INDEX

- 品質保証のシステム..... 1
- 2016年度のトピックス..... 2
- 総合品質保証室の取り組み..... 3
- くらしの情報センターの取り組み..... 5
- 商品検査センターの取り組み..... 7

コープこうべは1960年代から「商品の安全」をめざす活動を続け、品質の良い商品の供給やコープ商品の開発を行ってきました。1967年には、「安全な食品がほしい」という組合員の切実な声にこたえ、全国の生協で初めての商品検査室が開設され、2017年に50周年を迎えます。

コープこうべを含む全国の生協の地道な品質保証の取り組みは、行政や社会全体にも大きな影響を与え、商品の品質向上に貢献してきました。これからも、組合員のみなさまに、より安心して商品をご利用いただけるよう努力してまいります。



「安心できる商品を提供」
動き出した商品検査室
昭和43年(1968年)5月1日 協同

品質保証のシステム

開発する

商品の設計段階では原料の産地点検、新規取引先の工場選定に重点を置いています。また、試作をくり返し、商品の仕様を確定します。

組合員の声を反映した
継続的な改善活動により、
より良く向上していきます

コープス の場合



コープこうべでつくる

直営の食品工場と関連会社が品質保証の維持・発展に向けて、一丸となって取り組んでいます。

メーカーに委託する

すべてをメーカー任せにせず、リスクの事前分析、製造工場の訪問点検を実施して製造工程を確認し合うなど、協力体制をつくっています。

お申し出対応

組合員からのお申し出にすみやかに対応します。お申し出内容はデータ化して体系的に分析評価し、商品の開発や改善につなげています。

お届けする

商品の品質を保持しながらお届けするため、物流から店舗・協同購入センターまで、一貫した品質保証に取り組んでいます。

一般商品 の場合

仕入れる

自主基準に適合しない食品添加物の使用はないか、包材に不適切な表現はないか等を確認しています。

2016年度のトピックス



商品に関するお申し出の受け付け方法を見直し、より早く対応できるようになりました

ワークフローシステム(フローライツ)によるお申し出受付を導入し、これまでの「聞き取り情報を紙へ記入し、FAXで送っていた方法」から、「お申し出を受け付けた店舗・協同購入センターがシステムに直接入力する方法」に変更しました。そのため、受け付けたお申し出の情報がすぐに関連部署に伝わり、より早く対応することが可能になり、また、調査・回答状況が見えることで、管理精度が向上しました。

また、全国の主要な生協が同じ「お問い合わせ管理システム」を利用することにより、商品に関するお申し出で全国で多発しているものや警戒すべきものに関し、より迅速な対応ができるようになりました。

『食品表示学習会』を開催しました

2015年4月に「食品表示法」が施行され、食品表示ルールの一部が変更になりました。

これを機に、「食品表示を学び、賢い商品選択ができる消費者になろう」をテーマに学習会「知らなきゃ損する！食品表示が語るメッセージ」を開催しました。

西宮、住吉、豊岡の3地域4会場で実施し、のべ117人の組合員及び職員が参加し、熱心に学び、表示に対する思いを語り合いました。



組合員の声で改善した商品



コープス 国産大豆(100%)使用 プチ旨っ絹とうふ 80g×4個

「パックが切り離しにくい」という声に応え、切り離す際のコツ(パックのミシン目に沿って折り曲げると切り離しやすくなります)およびハサミマークをパッケージに記載しました。食べ切りサイズの80g×4パックになっているので使い勝手が良いです。



CO・OP そうめんつゆ 500ml

容器を瓶からペットボトルに変更することで軽量化され、割れる心配も無くなり扱いやすくなりました。また、「分別の際にラベルがはがしにくい」という声に応えて、ラベルがはがしやすくなりました。



CO・OP なめらかねりごま白 130g

瓶の容器は使い勝手が悪いいため、瓶からパウチに変更することで軽量化され、使い切りやすく、捨てやすくなりました。



CO・OP モイスタチャーボディウォッシュ 詰替用 800ml

「詰替用は大きい方がお得」「詰替用に口栓があると便利」という声に応えて、詰め替えパウチの容量を増やして口栓を付けました。口栓が付いたことで注ぎやすくなり、中身が残っていてもフタをして保存がしやすくなりました。パラベン(防腐剤)、着色料無配合、うるおい成分配合でしっとりしなやかな洗い上がりです。



コープスとはコープこうべの開発商品です。
CO・OPとは日本生協連の開発商品です。

総合品質保証室の取り組み



コープス・コープ商品の製造工場を訪問し 管理状況について点検・調査を行っています

コープこうべのプライベートブランド「コープス」や日本生協連と共同開発した「コープ商品」の安全性や品質面を確認するため、コープこうべ・日本生協連の職員が製造工場を訪問し、商品の仕様書(=生協と取引先との約束ごと)どおりに製造されているか等の点検・調査を定期的に行っています。

新規に取り扱う時、パッケージや包装形態を変更する時、季節商品で1年に1回だけ製造する時(おせち料理など)については、商品不具合の発生率が高くなる傾向にあります。製品特性をもとにしたリスク評価を行ったうえで、製品製造時に立ち合うなど、製造委託先と一緒に品質の維持向上を図ります。

また、組合員から寄せられる商品お申し出の中で、特に製造工場に原因があると思われる案件については、その原因分析と再発防止策がしっかりと行われているかどうかの検証を行っています。



コープス無漂白生成り塩数の子の加工場(中国・大連)の様子

HACCP(*)の義務化や加工食品への原料原産地表示の導入といった対応が本格的にスタートすることもあり、2017年度は製造委託先との情報交換会を開催するなど、コープスやコープ商品を製造する工場とのコミュニケーションの充実を図ります。

※HACCP

Hazard Analysis and Critical Control Pointの略称。原材料の受入から製品が完成するまでの各製造工程ごとに、食中毒菌などによる汚染、金属の混入などの潜在的な危害の予測(HA:危害要因分析)に基づいて、危害の発生防止につながる特に重要な工程(CCP:重要管理点)を継続的に監視・記録する「工程管理システム」のこと。

工場でチェックする内容は？

チェック項目の一例

- ✓ **製造能力は？**
発注量に対し、無理なく製造できるか
- ✓ **品質管理体制は？**
食品安全に特化した担当者が配置され、従業員教育が適切にかつ、定期的に行われているか
- ✓ **原料の管理状況は？**
取り決められた原料が安定的に確保でき、適切な保管がされているか
- ✓ **トレーサビリティは？**
食品の安全を確保するために、製品から原料までさかのぼって、過程を明確にする仕組みがあるか
- ✓ **製造工程の管理状況は？**
製造工程ごとに温度や機器の作動確認といった基準が定められ、ルール通りに実施、記録されているか
- ✓ **作業場や器具の衛生管理は？**
清掃や洗浄が行き届き、不要物の持ち込みや放置はないか
- ✓ **作業者の衛生管理は？**
手洗いや服装、体調管理のルールが徹底されているか
- ✓ **消費期限や賞味期限の設定根拠は？**
消費期限や賞味期限設定に関して、根拠となるデータが十分に揃っているか
- ✓ **商品お申し出の発生状況は？**
商品お申し出の発生状況とその原因分析、再発防止策が十分に行われているか



精肉の加工場(協同食品センター)の様子

商品の表示や事業所の衛生管理について 点検・再教育を行っています

コープこうべには、店舗や宅配(週一宅配、めーむひろば)など、組合員の利用シーンに合わせて商品を提供するためのさまざまな事業形態があります。組合員のみなさまに安心してご利用いただくため、各事業所では改善の取り組みを日々続けています。

たとえば、店舗の場合、売り場の表示内容や作業場の品質管理の手順について、自店で必ず自己点検を行います。が、ヒューマンエラー(人間が原因で起こるトラブル)や機械や設備の不調等で、気が付かないまま発生する不具合を減らすため、専任の職員による定期的な点検を行い、不十分な箇所の改善や再教育を行っています。



職員による売り場での表示点検の様子

事業所でチェックする項目は？

チェック項目の一例

- ☑ **作業場や器具の衛生状態は？**
清掃や洗浄が行き届き、不要物の持ち込みや放置はないか
- ☑ **売り場の商品表示は？**
名称や原産地名など、必要な項目が正しく表示されているか
- ☑ **冷蔵庫や売場の温度管理は？**
定められた時間帯に温度を確認、記録されているか



夕食サポートまいくるの製造工場(コープフーズ)の様子

お一人おひとりの食習慣から 「はかることの大切さ」と「食の安全」について考えます

2017年度は、東京大学大学院や日本生協連と連携し、栄養学をベースに一人ひとりの食生活を見直すきっかけをつくる取り組みをスタートします。科学的根拠に基づいた情報と客観的なデータをもとにして「はかることの大切さ」を学ぶとともに「食の安全」について組合員と一緒に考える取り組みを広げます。



「たべるをはかる」学習会の様子

くらしの情報センターの取り組み

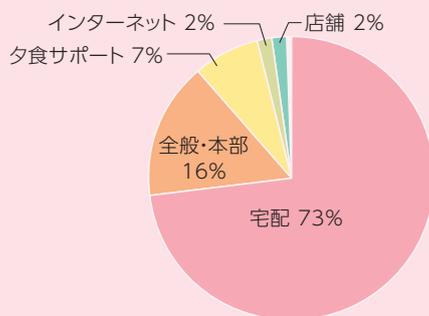
2016年度 組合員の声の概要

「コープこうべ くらしの情報センター」では、365日年中無休で組合員の声を直接お聞きしています。いただいたお申し出は、コープこうべの運営や商品、業務などの改善に活かしています。

2016年度は約66万件の声が寄せられ、そのうち、商品に関するお申し出(苦情)は約30,000件ありました。

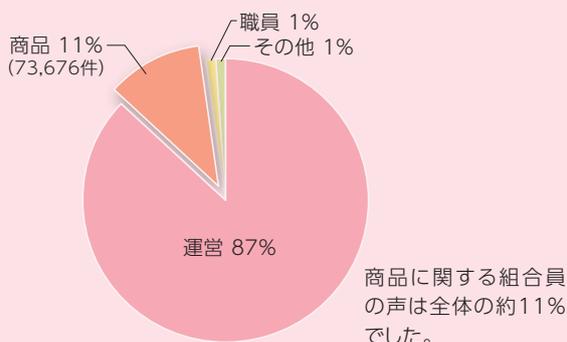


組合員の声の受付状況(事業別)

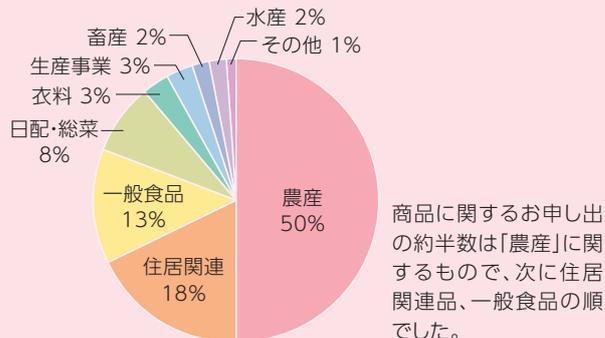


2016年度は、約66万件の組合員の声が寄せられ、そのうちの約4分の3が宅配に関するものでした。店舗に関するご意見は、移動店舗、ネットスーパーも含めて全体の2%弱でした。

組合員の声の内訳



商品に関するお申し出(部門別)



2016年度 組合員の声の特徴

2016年4月に、「熊本地震」が発生し、組合員のくらしにも大きな影響を与え、くらしの情報センターにも関連の組合員の声が多く寄せられました。

その他、11月には「米久メンチカツ」で、2017年2月には「RFカセットボンベ」「マルコメみそ汁」について自主回収の発表があり、そのたびに商品に関するお申し出が多く寄せられましたが、関連部署と連携し、丁寧な説明を行うことで大きな混乱を避けることができました。

また、8月には宅配で「65サポート」が開始され、9月には「買いもん行こカー」、「電力小売り参入発表」、2017年1月には「コープでんき」の申し込み受付開始、「レジクーポンの実験導入」と、新しい取り組みが次々とスタートし、そのたびに関連の組合員の声が多く寄せられましたが、関連部署と連携して事前に準備を行うことで、大きなトラブルなく対応を進めることができました。

コープこうべへのお問合せやご意見・ご要望はこちら

コープこうべ くらしの情報センター

■お問合せ(無料)

☎0120-44-3100

■携帯電話・IP電話(有料)

☎06-7636-2000

年中無休
火～金曜日 8:30～19:30、土～月曜日 8:30～18:00
(※12月31日～1月3日 8:30～18:00)

くらしの情報センターの業務

1. 声による改善活動

くらしの情報センターでは、年間60万件を超える組合員の声を受け付けています。

「改善すべき内容」については、通常業務の中で気づいた事例について関連部署に改善提案を行うだけでなく、VOC活用委員会^(※)を開催し、改善すべき内容が含まれていないかの確認を行っています。より消費者に近い視点を活用し、小さな要望も聞き漏らさないことを心がけ、改善に結び付けています。

※VOC: VOICE OF CUSTOMER

業務委託先のオペレータと、くらしの情報センター職員数名が週に1回集まり、事前に集約した「こんな声ありました」の内容を点検。オペレータが対応時に「これは改善が必要ではないか?」と思った案件をVOC活用委員会で討議する仕組み。

ご意見

「くらしのアイデア」の老眼鏡で、+1.50~+4.00で表記されているが、自分がどれを選んだらよいか、この書き方では判らない。



4度数を取り揃えました

近中度数	アイチェック文字
+1.0	読書
+1.5	読書
+2.0	読書
+2.5	読書

裸眼で約30cm離し「読書」の文字が読みづらくなったら目安度数を参考にしてください

改善内容

めーむ紙面に「老眼の度数測定文字」を追加しました。(めーむ企画・住関)

ご意見

8月5回に新登場の「コープス ホテルブレッド」2枚入りの厚さがわからない。記載して欲しい。



改善内容

めーむ9月4回号から、「5枚切の厚みにスライスしています」の表記を入れました。(生産事業部)

コープこらべ
キャラクター
コーピ



2. くらしの情報センター見学会の開催

随時各所属から見学会の申し込みを受け付け、2016年度は合計8回、70人の見学を実施しました。12月には「アジア生協マネジャー研修」の受け入れも行いました。



アジア生協マネジャー研修の様子

3. 「組合員の声 ウィークリー特報」の発行

組合員に気持ちよくご利用いただくために、留意しておかなければならないポイントを週単位で取りまとめ、「苦情」「感謝・賞賛」の事例を、宅配・店舗の各事業部の教育担当者のコメント付で掲載したり、「コープでんき」や、「レジクーポン」等新しい取り組みがされる際には、最低限抑えておきたいポイントをまとめて記事にしました。

商品検査センターの取り組み

商品検査センターの概要と2016年度実績

- 開設/1967年
- 体制/18人(うち正職員は9人)
- 経費/1億3,367万円(供給高比0.056%)

検査項目	検査内容	検査件数
微生物	一般生菌数、大腸菌(群)、黄色ブドウ球菌など	7,393
フードスタンプ	フードスタンプによる店舗衛生検査	3,962
異物同定	お申し出異物の拡大観察・材質検査・元素分析など	1,680
残留農薬	一斉分析による約440農薬	359
放射性物質	放射性セシウム134・137	313
栄養成分	食品工場生産品の栄養成分検査	64
食品添加物	保存料、着色料、発色剤、漂白剤など	50
重金属	米のカドミウム検査など	46
アレルギー物質	食品工場生産品のアレルギー物質	46
臭気物質	お申し出品の異臭物質(石油臭、薬品臭など)	35
動物用医薬品	抗生物質、合成抗菌剤	28
品質管理	ヒスタミン、油の酸化・過酸化価など	16
衣住関	お申し出検査、品質性能検査	2
合計		13,994
お申し出調査	異味・異臭、異物混入の検査・調査など	4,670
栄養表示フォーム作成	食品工場生産品の栄養成分表示作成	172
表示確認	食品や家庭用品の包材表示の確認	90



見学案内

組合員を中心に、25件480人の見学がありました。

講師活動

食品衛生や食品表示などの学習会(9件544人)の講師活動を行いました。

子ども向けイベントに取り組みました

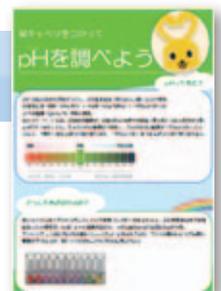
2016年度は、5月に万博公園で開催された『コピーフェス』や、夏休みの『楽しい親子実験教室』、2017年3月の『祭inすみよし』などで、さまざまな子ども向けの取り組みを行いました。

たくさんのお子どもたちが、『pHを調べよう～ふしぎな色水実験』や『糖度実験』などに取り組み、科学の世界にふれあいました。子どもたちからは、「とても楽しかった」「もっと実験がしたい」、保護者からは、「一生懸命実験する姿は頼もしかった」などの感想が寄せられました。

2016年5月 コピーフェス



ふしぎな色水実験



2016年8月 楽しい親子実験教室



2017年3月 祭inすみよし



糖度実験

フードスタンプを使い、店舗衛生状態の確認・改善を行いました

フードスタンプとは、食品や調理環境の衛生状態を調べる寒天培地です。2016年7月に、農産・水産・畜産の加工場のある全店舗(100店舗、232カ所)で、フードスタンプを使った衛生点検を実施し、朝の作業前に、前日の洗浄が適切に行われているかを確認しました。問題の見られた店舗へは品質保証部門の担当者が訪問し、洗浄方法の改善や用具の交換などを行いました。このように、衛生状態を「見える化」することにより、店舗担当者の意識の向上や衛生状態の改善・向上につなげています。

実施手順

1. フードスタンプを商品検査センターから店舗に送る
2. 店舗担当者が、朝の作業前に、まな板や包丁、作業台等にスタンプを押しつける



3. フードスタンプを商品検査センターに送り返す

4. 35℃で24時間培養する(菌を増やし見えるようにする)

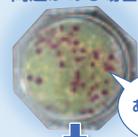
5. 確認し、結果を各店舗にフィードバックする

衛生状態に問題がない場合



終了

衛生状態に問題がある場合

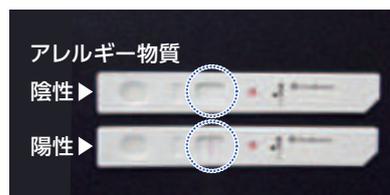


汚れがあると細菌が生育する
清掃方法を改善し、手順1からやり直し

新しい検査法を導入しました(アレルギー物質検査)

これまで採用していた検査法(エライザ法)に加え、新たに『イムノクロマト法』を導入しました。

イムノクロマト法の最大の特徴は、測定時間が大幅に短縮されることです(エライザ法:2日、イムノクロマト法:半日)。このため、組合員からアレルギー症状による健康危害のお申し出が寄せられた場合などに、原因となるアレルギー物質の有無が速やかに判定できるようになりました。ただし、アレルギー物質の量の判定には向かないため、これまで通りエライザ法も併用しています。現在、商品検査センターでは、エライザ法では『卵・牛乳・小麦・そば』、イムノクロマト法では『卵・牛乳・小麦』の検査を行っています。



放射性物質検査

東日本大震災による福島第一原子力発電所事故が発生した2011年は、1,000件を超える放射性物質に関する問い合わせが寄せられました。当初は牛肉、牛乳、米などに関する問い合わせが非常に多く、それらの品目の検査を強化して、その結果をホームページなどでお知らせしてきました。

2016年のお問い合わせは39件と、2011年の約1/30に減少しましたが、「宅配された農産物が関東・東北産だったので交換してほしい」などの商品に関するお申し出が寄せられることがあります。そのような組合員の不安にお応えできるよう、これからも継続して検査を行ってまいります。

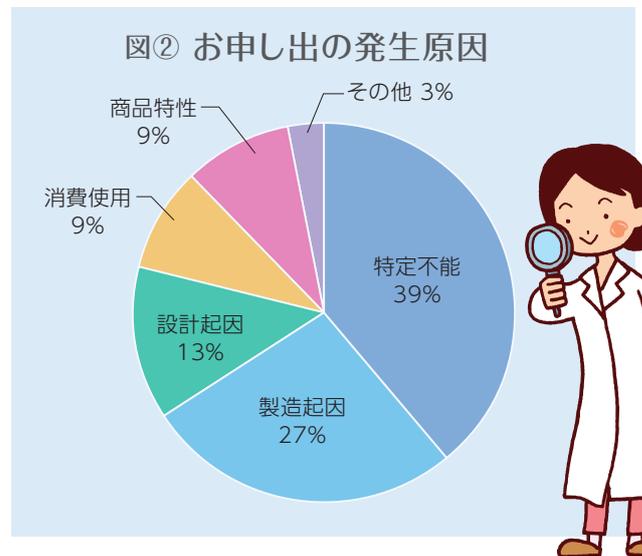
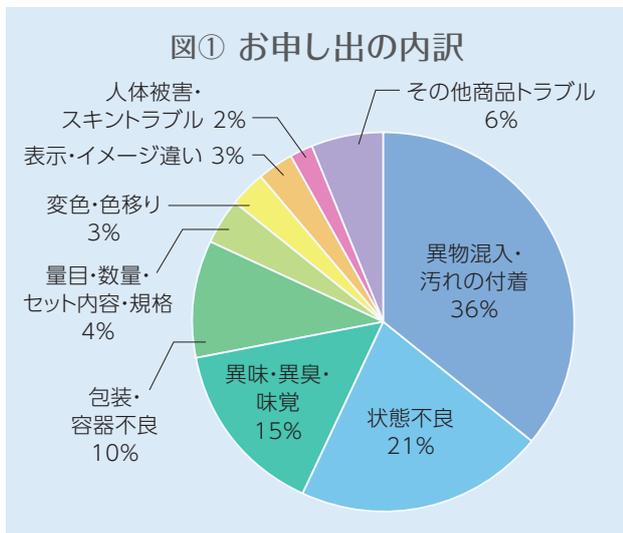
放射性物質の検査状況

2011~16年度の6年間に5,581件の検査を実施し、2011年産の茶葉1件以外、検出事例はありません。また、全国の生協と連携した家庭の食事を測定する摂取量調査を、2011~16年度の6年間に2,128件実施してきましたが、2014年度以降は検出事例はありません。

商品検査センターで調査した商品のお申し出について

「異物が入っていた」、「変なおいや味がする」など商品に関するお申し出は、2016年度は約4,600件（前年度は約5,400件）商品検査センターに寄せられました。異物混入に関連したお申し出が依然として最も多く、全体の36%を占めています（図①）。

お申し出品の調査結果を、その発生原因別に分類すると、特定不能（何が原因か特定することが困難）が約4割、製造や設計など製造者に起因するものが約4割で、消費使用（組合員の取り扱い不注意や誤解によるもの）や商品特性（商品の特性で問題ないもの）が、それぞれ約1割でした（図②）。特定不能の事例としては、包材にキズがあり、どの段階で生じたか原因がつかめないものなどが含まれます。



お申し出品への対応

商品検査センターに届けられたお申し出品は、まず、担当者全員でお申し出内容と状態を確認します。次に、記録に残すため写真を撮影し、内容に応じて下記の対応を行います。

異物の場合

マイクロスコープや電子顕微鏡による拡大観察や、機器による材質検査・元素分析などを行い、異物が何であるかを推定します。

異臭の場合

日頃「嗅覚トレーニング」を行っている検査員が官能検査を行い、においの質などに応じて機器による分析や農薬検査を行います。

下痢・腹痛等を訴えられた場合

食中毒菌の検査を実施します。

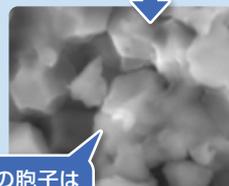
これらの対応と並行し、製造状況の確認のため、取引先や製造者に調査・回答を要請しています。

お申し出事例

お米が灰色をしています



電子顕微鏡で拡大(3,000倍)してみたら...



電子顕微鏡
(2016年10月に導入)

長期保管によりカビが生えたことが原因でした

お申し出 事例

商品に謎の穴 犯人は…？

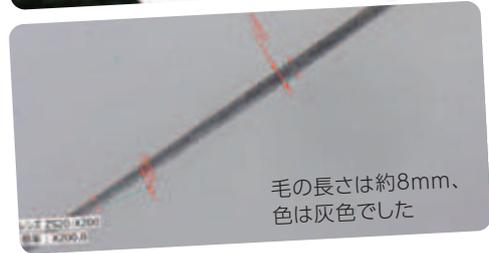
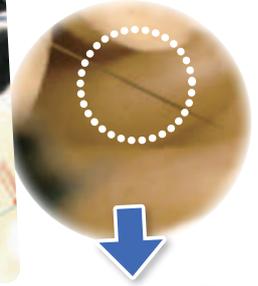
商品の包材に穴が開いていた

組合員さんはこの穴が、いたずらによるものか心配されていました。

穴の部分を拡大して観察したところ、穴のふちに歯型のような緩やかなM字型が連続しているという特徴がありました。歯型と思われる跡は、0.6mmから1.3mmの幅がありました。

また、破れた箇所内部に細い毛が見つかり、その形状の特徴から、ネズミの毛と考えられました。これらのことから、人によるいたずらではなく、保管中のネズミによる食害と推定されました。

2016年度は、ネズミによる食害と思われる事例が数件発生しました。



組合員の勘違いと思われる事例

ミネラルウォーターを直接ボトルに口をつけて飲んだところ、苦味があり、翌日見ると白濁していた

お申し出品を外部の検査機関に依頼して分析したところ、高脂血症の治療に用いられる薬(コレステロール値を下げる薬)が含まれている可能性が考えられました。苦味・えぐみを感じられた原因は、検出された薬成分によるものと推測されました。

薬を飲まれた際にボトルから直接飲んだため、薬成分がボトルの中に逆流したものと思われます。



白濁した
お申し出品



通常品



CO・OPティッシュの紙の質感がいつもよりかたいので調べてください

お申し出品は一見すると普通のティッシュのようでしたが、さわるとゴワゴワとして明らかにティッシュとは違いました。

箱をよく見ると開けられたあとがあり、中身が他社のキッチンペーパーに入れ替わっていました。ご家族の誰かが中身を入れ替えて使用していたことをお申し出された組合員が気付かなかったのか、入れ替えたことを忘れてしまったのか…真相は不明です。



品質と安全を支え続けて50年



1967年

「商品検査室」開設

開設当初の検査室は住吉本部1階の、
わずか20㎡(約6坪)の1室でした。



1967年ごろ

検査の様子を 見学する組合員

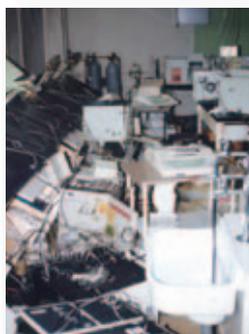
「組合員のための検査室がほしい」
という願いが、やっと形になりました。



1983年

神戸市東灘区 岡本に移転し、 規模を拡大<7階建 974㎡>

名称も「商品検査センター」に
変更しました。



1995年

阪神・淡路大震災により 半壊

改装工事を行い、同年6月から
一部の検査を再開しました。



2004年

神戸市東灘区田中町 (コープこうべ生活文化センター西館) に移転<945㎡>

現在もここで、さまざまな検査活動や、
見学の受け入れなどを行っています。



2017年

現在の検査風景

概要と実績については
P.7~10をご参照
ください。



商品検査センターは2017年、開設50周年を迎えます

生活協同組合コープこうべ
総合品質保証室
くらしの情報センター
商品検査センター



2017年5月発行