

## ■ お客様とともに

### ◆ 食の安心・安全への取り組み

#### 衛生管理

ヤマナカではお客様に安心・安全で高品質な商品を提供するため、様々な衛生管理の取り組みを行っています。自社で定期的に店頭の商品や調理器具などの微生物検査を実施し、適正な衛生状態が保たれているかのチェックを抜き打ちで行っています。また、毎年クリーンキャンペーンを実施し、第三者の目で衛生・安全面の不具合がないかのチェックをしています。店舗では毎日温度管理や陳列商品のチェックを行い、衛生的な売場環境の維持に努めています。



#### しおなぎ生鮮センター

鮮魚や精肉を加工するしおなぎ生鮮センターでは開設時から厳しい品質・衛生管理の取り組みを実施し、2012年4月に食品安全・品質管理の国際規格であるSQF認証を取得しました。また2015年7月には自主的な衛生管理が認められ、名古屋市より自主管理認定を受けました。いずれの認証につきましても、継続して認証を更新しています。



#### トレーサビリティシステム

ヤマナカでは牛肉製品のトレーサビリティシステムの構築によって、お客様に安心して商品をお買い求めいただけるよう取り組んでいます。当社のホームページから、国産牛肉商品のラベルに表示されている14ケタもしくは15ケタの「ロット番号」または10ケタの「個体識別番号」を入力することで、牛が生まれてから店頭までまでの生産・流通履歴を調べることができます。



### ◆ お客様の声を取り入れる仕組み

ヤマナカではお客様からの声を取り入れる仕組みとして、各店舗にご意見箱を設置しています。また、本社にはお客様相談窓口を設け、当社全体に対するご意見・ご要望および店舗へ直接お問い合わせいただきにくい内容などに対してお電話で対応させていただいています。

お客様からいただいた貴重なご意見やご要望は真摯に受け止め、関係部署へフィードバックし、できる限りお客様のご要望にお応えできるように努めていきます。



商品に関する件	鮮度、品質、異物混入、量目不足など
販売に関する件	商品表示方法、売価違い、商品取り扱い要望など
店舗に関する件	店内設備、店外設備、清掃状況など
従業員に関する件	レジ操作、対応方法、接客態度など