

# 倉敷青果(株) カット野菜工場

## 西日本最大級の約45t/日を処理 青ネギ包装工程の自動化にも挑戦



JR倉敷駅より車で約10分、約6000坪の広大な敷地の一角に立つカット野菜工場(写真は新設第1工場)

**会社概要**  
所在地：岡山県倉敷市西中新田525-21  
創業：1946年  
事業内容：青果物の卸売、カット野菜の製造・販売  
売上高：145億円(2022年)  
従業員数：約340人

**工場概要**  
操業：1998年(第1工場)、2010年(第2工場)、2018年(新設第1工場)  
延床面積：約5833m<sup>2</sup>(第1工場約2004m<sup>2</sup>、第2工場約275m<sup>2</sup>、新設第1工場約1325m<sup>2</sup>)  
稼働時間：24時間

1946年の創業以来、青果市場として国内外から新鮮青果を年間5万t集荷し、岡山を中心に中・四国、近畿地方の食を下支えしてきた倉敷青果(株)。98年にカット野菜部を立ち上げ、加工・業務用向けに供給体制を整え、2013年にコンシューマーパックサラダ工場を増築したのに続き、18年には西日本最大級の約45t/日を処理する新カット野菜工場(新設第1工場)を稼働させた。23年1月には、青ネギのカット工程の自動化にも挑戦している。クラカグループ全体の成長をけん引する同社取材した。

### 食の外部化を見据え カット野菜部を立ち上げ

倉敷青果は1946年の創業以来、倉敷地方卸売市場として蔬菜部、カット野菜部、果実部、輸入青果部の四つの部門を持ち、青果物の卸売りおよびカット野菜の製造・販売を行っている。食の外部化に伴う野菜需要の変化を見据え、カット野菜部を立ち上げ洗浄野

1 第3プロセスセンター(集出荷貯蔵施設)入り口。産地から届いた鉄コンテナ入りのキャベツを搬入する/2 2011年に増設された第2プロセスセンター。室温は5℃設定で、第1プロセスセンターと同様、コンビニ弁当や外食・中食向けの出荷場所、原料冷蔵庫という役割を担っている/3 第3プロセスセンターはA~Cの三つのゾーンに分かれており、写真はAゾーン。キャベツを中心に3~5℃で保管している/4 Bゾーン。キャベツをはじめとする青果物を袋に詰め梱包し、2次元コードなどが記載されたラベルを貼り、バックヤード機能を持たないドラッグストアやコンビニエンスストアに納品する/5 Cゾーン。外食産業や給食産業の各店舗・事業所向けのホール野菜やカット野菜のピッキング作業を行う/6 平成21年度農水省国産原材料サプライチェーン構築事業で整備された第2工場(農産物処理加工施設)。タマネギなどの土物野菜の皮を外でむいてから、工場内で洗浄やスライスを行う



業の契約先が3割超増え、大きく躍進。18年には、キャベツ・青ネギ・レタスを処理加工する新カット野菜工場(新設第1工場)を稼働させた。現在、カット野菜の登録アイテム数は約1500に上る。  
取引先は、スーパーマーケット(SM)、コンビニエンスストア(CVS)、ドラッグストア(DGS)などの小売業者や中食・外食事業者、事業所給食受託業者など全国250社の6000~7000店舗。ほぼ右肩上がり成長を続け、22年度の売上高は145億円、うちカット野菜部の売上高は49億円余りと、およそ3分の1を占める。また、倉敷青果受組合(21年に倉敷青果(株)に事業譲渡)、クラカフレッシュ(食品事業、パーソナルトレーニンジム運営)、クラカアグリ(農業生産)、クラカコーポレーション(カット野菜の製造・販売、レジャー事業、不動産管理)と共にクラカグループを構成しており、グループ総売り上げ約214億円(22年度)の約7割を同社が占めている。先進的な取り組みに対し、第4回国産野菜の生産・利用拡大優良事業所表彰の農林水産大臣賞(11年)やおかやまIT経営力大賞(17年)などさまざまな賞を受賞するなど、外部からも高い評価を受けている。22年度の全国地方卸売市場青果卸取扱高調査

### 製品 ラインアップ



上左からカップサラダ、カップネギ、下左からパックサラダ、野菜キット

(全国青果卸売市場協会・農経新聞調査)によると、同社の取扱高は全国第14位に位置する。  
18年に稼働した新設第1工場および第1工場を、カット野菜部の寺田幸司部長、方先凱工場長、上西佳奈品質保証係主任にご案内いただいた。  
**キャベツ産地形成を目標に、集出荷貯蔵施設と工場を新設**  
野菜工場を取材する前に、集出荷貯蔵施設に立ち寄る。「岡山県内に2000tのキャベツ産地をつくるという目標の下、産地で栽培されたキャベツを一時保管してカット工場加工処理しお客さまに供給していく拠点、つまり産地と実需者をつなぐ中間業者の拠点を必要があった」(寺田部長)ことから、農水省の強い農業づくり交付金事業を活用し、17年に集出荷貯蔵施設を建設し(平成28年度事業)、翌年農産物加工処理施設として新設第1工場を増築した(平成29年度事業)。  
新しい集出荷貯蔵施設は、04年完成の第1プロセスセンター(186m<sup>2</sup>)と11年完成の第2プロセスセンター(322m<sup>2</sup>)に併設されており、第3プロセスセンターに位置付けられ、851m<sup>2</sup>の面積を持つ。A・B・Cと三つのゾーンに分かれ、Aゾーンは室温を0℃まで下げられる設定で、加工・業務

ていく。入荷バースは1カ所。集出荷貯蔵施設から運ばれてきたキャベツはきれいな葉になるまで外葉を1枚ずつ剥がし、芯取り機で芯を取り除き、芯が残っている部分を包丁でカットし、茶枯れや虫の付着の有無を目視で確認してから、洗浄・殺菌槽に投入していく。100〜200 ppmの殺菌水でバブリングしながら殺菌する。1時間に1回、クロール試験紙を使って有効塩素濃度が基準値を逸脱していないか、モニタリングしている。

洗浄・殺菌を終えると、いったんタンクに取り、次のカット工程へ。生食用の1mm千切りラインや加熱用の2〜3mmカットラインなど計9ラインが稼働している。1mm千切り専用ラインでは取材当日、ミックスサラダを製造中で、スライサーを使ってカットした後、別ラインでカットした紫キャベツとレタス、ニンジン、コンペヤ上に投入し、4人の作業者が配合および選別を行う。



14 芯取り機でキャベツの芯を取り除き、外葉を剥がしながら茶枯れや虫の付着などの有無を確認する／

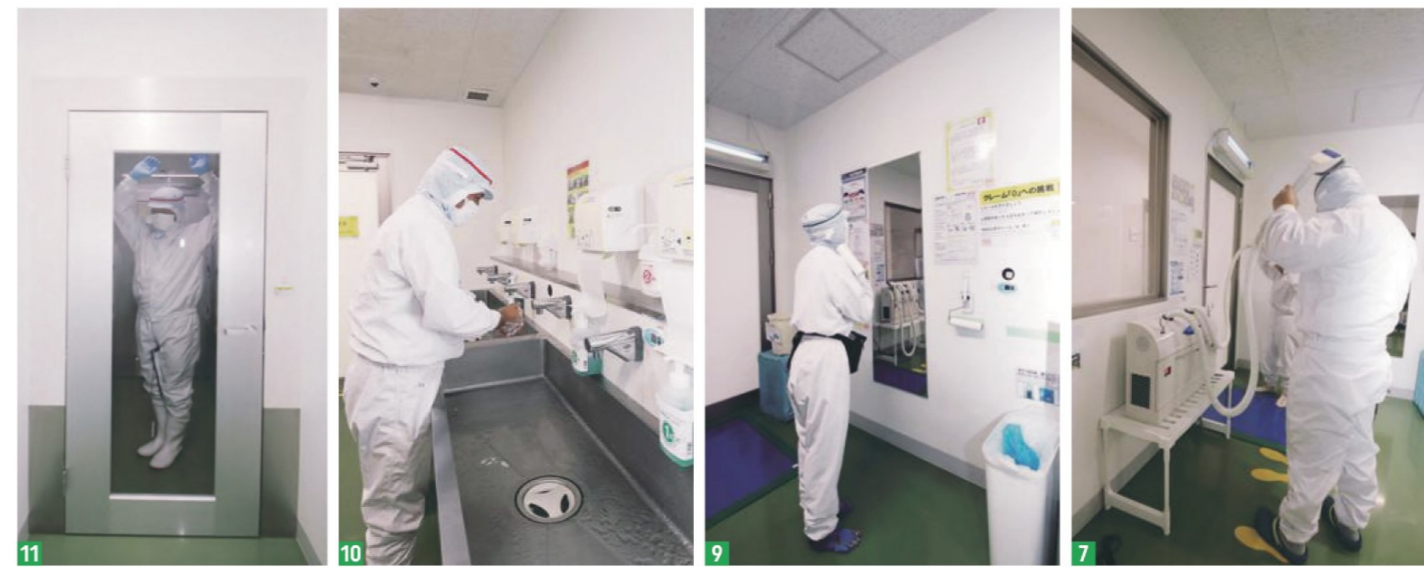


13 野菜洗浄槽。エアレーションにより発生した旋回流で洗浄・殺菌する／



15 スライサーで1mmに千切りしていく

生食用の場合、再度殺菌槽に送られ、10℃以下に冷却された殺菌水で殺菌。この工程がCCPに当たり、1時間に1回、有効塩素濃度をチェックしている。殺菌から脱水までは自動化されており、生食用ラインの処理量は日産平均4〜5t、多いときで7tに上る。カット工程にはバッチ式のスライサーもあり、これを含めるとスライサーの数は15台。焼き肉のタンの上に載せる長ネギのカット工程では、スライサー



7 新設第1工場の前室。毛髪・塵埃(じんあい)除去機を使い、ユニフォームに付着した異物を30秒間取り除く。写真左の窓の向こう側には品質検査室があり、朝8時の入場時に品質保証担当者が毛髪のはみ出しの有無などをチェックする／8 入室手順を説明した動画マニュアル。4カ国語表示により、外国人従業員が母国語で教育を受けられる／9 粘着ローラーを30秒間行う／10 手洗いしペーパータオルで水気を拭き取り、アルコール消毒を行う／11 エアシャワーの定員は3人。手を上げながら回転し、ユニフォームに付着した毛髪やごみなどをエアで吹き飛ばす／12 全員参加で取り組む「クレームゼロへの挑戦」

用キャベツ105tを貯蔵可能。2階建てのB・Cゾーンは室温0〜15℃設定で、キャベツを貯蔵・加工・計量するほか、ホール野菜(キャベツ以外も含め)やカット野菜のピッキング作業を外食・給食事業者の店舗・事業所別に行っている。「産地から青果物が集まりやすく、しかも消費地に近い場所に立地している点が最大の強み。岡山を中心に半径200km以内に届けることができる」(寺田部長)という。

働いた第2工場の前を通り、第1工場と新設第1工場へ向かう。18年稼働の新設第1工場は当初、クラカアグリなどが生産するキャベツ1600t、青ネギ200t、若干のレタスを加工処理するために立ち上げられたが、目標数量を達成したことで、現在はそれ以外にも品目を広げている。2階建てで、1階に温湿度集中制御システム完備の製造フロア、2階に事務所、検査室、研修室、会議室などがある。従業員の入口はキャベツの芯を取るなどの下処理担当者が1階、野菜のカットや包装の担当者が2階と分かれている。まずは、原材料の受け入れ口から見

広告

広告



22



20



23



21

20,21 脱水したものはコンテナで受け、生産管理システムの端末に投入量や出来高を入力し、これらの情報が記載されたラベルを発行してコンテナに貼る／22 焼き肉の上に乗せるネギはスライサーに2～3回通し、みじん切りにする／23 多品種少量生産の野菜の殺菌・すすぎを行うブローシーク

る商品とカットしてサラダにする商品があり、それぞれ別の工程で下処理している。洗浄・殺菌方法についてはいずれも、回転式の洗浄機で中性洗剤入りの水でバブリングしながら虫や土などを洗い流した後、人の目で検品するなど時間と手間をかけている。洗浄・殺菌し脱水を終えた野菜はいったんコンテナで受け、13年に導入した生産管理システムの端末に投入量や出来高を

入力し、これらの情報が記載されたラベルを発行してコンテナに貼り、生産の進捗状況の見える化とトレーサ管理を行っている。

**商品やロットによって  
包装機を使い分け**

次の包装工程も、商品やロットによって包装機を使い分けている。コンシユーマーパックと一部業務用商品に関

16 千切りしたキャベツに、カットした紫キャベツやニンジンなどを加え、配合と選別を行う／17 洗浄槽で洗浄・殺菌する。この工程がCCPとなる／18 殺菌水の有効塩素濃度が100～200ppmの基準値内か、クロール試験紙で1時間に1回確認する／19 洗浄・殺菌が終了すると、コンベヤで自動脱水装置まで搬送される



17



19



16



18

に2～3回通し、3～5mmにみじん切りにしていた。「野菜の種類あるいは規格に応じて、スライサーを使い分けています。さまざまな機能を持つスライサーを複数台設置し、しかも併設した殺菌槽で使う水槽の数や殺菌時間を変えられることで、顧客の要望にお応えしてい

ます」と方工場長は話す。

個体差が大きい野菜などは、手動の機械で皮をむいたりスライスしたりしているが、包丁を使ってきれいに手直しすることが必要なケースも多い。また、グリーンリーフなどの野菜はスライサーでカットせず1枚のまま出荷す

広告

広告



29



28



30



27

鍵となる。23年1月、県の補助金を活用し、青ネギ専用のカップ詰めラインを導入した。同ラインは従来、4人で作業を行っていたが、「カップネギは農家が補助金を使い六次化に取り組む例も増え価格競争が激しくなっています。コスト低減を図り、価格を抑えて提供するために今まで難しいと思われていた青ネギの包装工程の機械化にチャレ

27 皮むき機でニンジンの皮をむいた後、ピーラーを使ってむき残しの部分を手直しし、へたをカットする／28,29 カボチャは種を取り除き、野菜カッターでカットする／30 天ぷら用のサツマイモはスライスした後、選別して袋詰めする

広告



25



26



24

24,25,26 レタスやグリーンリーフなど虫や土の付着が比較的多い野菜を処理するライン。スパイラル洗浄槽で洗浄・殺菌し(25)、葉の表裏をチェックしながら選別を行う(26)

しては、組み合わせはかりと自動包装機で計量から充填・包装までの連続生産を行い、その後も金属検出機、ウェイトチェッカーを通し、最後に人が検品しながらコンテナに詰めるという省人化のラインになっている。これに對

して、先ほどのグリーンリーフの1枚物や小ロット商品は手作業で計量・袋詰め、ラベル貼りを行う形となっている。人の採用が年々難しくなる中、いかに自動化・省人化していくかが大きな

広告

「ンジしようと考えました」と西主任。カップを供給するところから、ネギを計量しカップに充填してふたをかぶせ、金属検出機に通し、コンテナに詰めるまでを自動化。充填機はご飯の計量・盛り付け機を改良し、コンテナ詰めはロボットを使用している。作業者はラインの先頭で選別作業に携わる1人だ

けとなり、3人の省人化が図られた。時間当たりの生産量も800パックから1200パックに拡大した。今後、ほかの工程にも水平展開していく考えだ。  
第1工場と新設第1工場が出来上がった製品は出荷室に集められ、一部は集出荷貯蔵施設でピッキングされた後、



39 青ネギ専用カップ詰めライン。岡山県の「エネルギー効率化・新事業展開等による生産性向上支援事業補助金」を活用して盛り付け機やロボットなどを導入し、4人から1人に省人化した／40 カット済みの青ネギを選別しながらコンベヤに流す／41 ご飯計量・盛り付け機を改良し、おわんのようなざるでカップに青ネギを盛り付ける／42 ふたをしてラベルを貼る



31 コンシューマーパックと一部業務用製品の包装ライン。自動で計量から充填・包装まで行う／32 袋詰めされたものは、金属検出機とウェイトチェッカーに通す／33 半製品を冷蔵庫で一時的保管／34,35 ミックスサラダのみを自動計量・充填・包装するライン。2400パック/時の生産能力を持つ／36 金属検出機とウェイトチェッカーに通す／37 セル生産用に製作した屋台を使い、袋詰め作業を行う／38 近隣の外食店向けに多品種少量のアイテムを袋詰め・セットする。日々異なる規格で高度な作業が求められるため、日本人スタッフのみで対応している



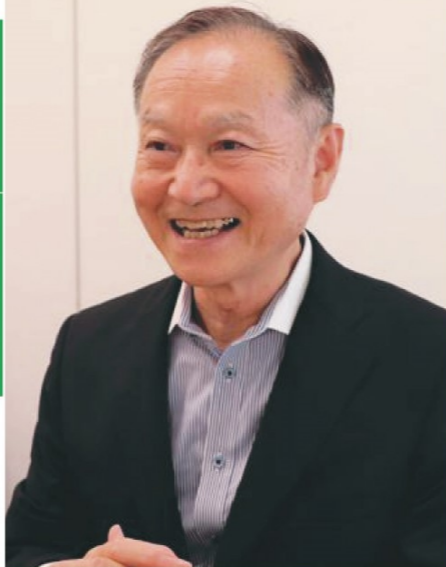
広告

広告

# クレームゼロを会社の風土に

## 代表取締役 富本 尚作 氏

Shousaku Tomimoto 1951年生まれ、岡山県出身。74年倉敷青果荷受組合入職。2003年青果事業部長を経て、10年理事長。21年倉敷青果(株)設立に伴い、代表取締役に就任。



カット野菜事業を大きく成長させた富本尚作社長と、接続可能な発展に挑む寺田幸司部長に話を聞いた。



# 長く働き続けられる環境づくりを

## カット野菜部 部長 寺田 幸司 氏

Kouji Terada 1977年生まれ、岐阜県出身。2008年倉敷青果荷受組合入職。営業を経て、19年より現職。

### 次世代につなげられる組織へ 組合から事業譲渡し設立

2021年に貴社が設立された経緯をお聞かせください。

**富本** 倉敷青果荷受組合として1946年より青果物の卸売りやカット野菜の製造に携わってききましたが、時代の変化や消費者ニーズの多様化を受け、競り売りから小売業者に直接販売する相対取引へ移行したことを背景に、次世代につなげられる組織にしていかなければならないと考え、21年1月に組合からの事業譲渡を受け、倉敷青果株式会社を設立しました。組合は資産管理会社として存続しています。

貴社を含むクラカグループについてご説明いただけますか。

**富本** クラカグループは弊社と倉敷青果荷受組合、クラカアグリ(株)、クラカフレッシュ(株)、クラカコーポレーション(株)で構成されています。クラカアグリは岡山県内の遊休農地・水田(25ha)を有効活用した加工・業務用露地野菜の栽培を手がけ、主に青ネギやキャベツ、トウモロコシなどを生産しています。弊社のカット野菜部への原料供給のほか、産直通販サイト「食べチョク」などECサイトを通じた販売などを展開しています。クラカフレッシュは「岡山県の食と健康をサポート」することを掲げ、県産

の野菜を使ったドレッシングなど自社開発製品をはじめとする食品の卸売りを主に手がけており、直近ではパーソナルジムの運営も始めました。そして、クラカコーポレーションはレストラン経営や不動産管理などを行っています。グループの総売り上げは214億2000万円(22年)に上り、うち倉敷青果の売り上げは144億6000万円、卸売市場の経営が厳しいとされる中、5年連続で増収を図っています。品目別に見ると、蔬菜が約70億円、カット野菜が約49億円、一般果実が約14億円、輸入青果が約11億円となっています。確かにカット野菜の売り上げが大きく伸びていますが、青果物の売り上げも順調に伸びています。相乗効果を発揮しながら新規取引先の開拓に挑戦してきたことが、今につながっていると考えています。

新規開拓に力を入れ始めたのはいつごろのことですか。

**寺田** 新規取引先の開拓に力を入れ始めたきっかけは、13年にコンシューマーパックサラダ工場を増設したことです。それまでは外食産業や給食産業など業務用をメインとしましたが、生産キャパシティが拡大し、小売りへの営業活動を始めました。月1回のペーパースで展示会に出展し、大阪や東京の大都市圏をターゲットに情報発信を行い、SM、CVS、DGSなどの新規

順次出荷される。

さまざまな取引先のニーズに応えるため、時代を先取りし新しい技術や仕組みを積極的に取り入れてきた同社。

手直しや選別という工程が必要なカット野菜をいかに効率良く多品種少量生産するかという課題に向き合い、一歩ずつ前進しようと果敢にチャレンジを続けている姿が印象的だった。



43 金属検出機を通過後、スカラロボットでコンテナに詰める。ラインの生産能力は1200パック/時 / 44 1階の出荷室。各部屋で出来上がった製品はここに集められる。上下階搬送には垂直搬送機(トレーリフター)を活用し、省力化を図る。昇降路に人が立ち入れない構造になっており、労働安全にも配慮されている / 45 出荷室に設置されたX線異物検出装置

広告

## 食の安全・安心を理解した上で製造してもらえよう日々教育

カット野菜部 製造課  
工場長 課長補佐  
**方先凱氏**



Sengai Hou  
[プロフィール]  
1978年生まれ、中国出身。2006年倉敷青果荷受組合入職。19年より現職。

私は留学生として来日し、飲食店などさまざまなアルバイトを経験しながら日本の食文化を学び、卒業したら食に関する仕事に就こうと考え、この会社に入社しました。ほかの外国人や会社に貢献したいという思いがあり、日本の食の安全・安心に対する考え方をきちんと理解した上で食品を作ってもらえよう日々教育することが、私の大切な仕事の一つだと捉えています。

管理者がいなくても外国人や新入社員が安全・安心なものづくりができる教育方法を模索しており、その一環として昨年、クラウド教育システムを導入し、動画マニュアルの作成・教育を始めました。まずはローラーがけや手洗いなど入室手順を見える化し、自動翻訳機能を利用して4カ国語表示で母国語による教育を行っています。

一方、機械化・省人化も進めています。カット・殺菌・脱水の各工程は選別工程も含めかなりの重労働です。労働人口が減り職業の選択が多様化している中で、重量物を持ち運ぶなどきつい仕事はどこの国の方であろうとやりたくないものにより作業負担を軽減するとともに、包装形態の統一も進めながら効率化を図っていくことが必要です。さらに、出来上がった製品のピッキング作業においても、オートソーターの導入を検討しているところで、弊社の規模に合う振り分けシステムを採用していこうと考えています。皆が仕事を楽にでき、働いていて楽しいと思える環境づくりに取り組み、営業や仕入れの部署とも連携し、より良い工場づくりに尽力していきたいと思っています。

加工を行っています。

——新たにカット野菜工場を立ち上げるに当たり、どのような点に考慮しましたか。

**富本** 既存の工場は手狭になってきており、そうした環境で無理をすれば、品質不良につながり、お客さまからの申し出も増えることとなります。生産能力を拡大することが第一目標でしたが、より良い設備を整備し、さらに安全・安心な商品を効率的に作る機会にしたいと考えてました。

——23年1月には青ネギ専用のカップ詰めラインを新設しましたが、自動化・省人化についてはどのようにお考えですか。

**富本** これからは人海戦術ではなく、ロボットやAIなどを積極的に活用していきたいと考えており、青ネギ専用のカップ詰めラインの新設はその第一歩と言えます。カップの供給から充填、ふた閉

め、箱詰めまで自動化し、4人で作業していたところを1人でこなせるようになりました。今後も完全自動化というより、人とロボットが協働する形で生産性向上を目指していきたいと思っています。また、異物や異種野菜の混入、品質不良など製造現場で最も困っている課題に対しては、目視選別では限界があるため、AIを使った検査装置の導入なども検討していくつもりです。

### クレームゼロ活動を開始 全員参加で改善に着手

——販路や生産量が増えるに伴い、出てきた課題はありますか。

**富本** コンシューマーパックサラダの生産を増やしBtoC事業を拡大すれば、一般のお客さまのご利用が多くなるため、お申し出(クレーム)の数も増えていくこととなります。しかし、それらのクレームは改善を繰り返すことで、私たちの工場を確実にレベルアップさせることにつながります。そこで23年1月、クレームゼロ活動をスタートさせました。クレームゼロ挑戦チームを結成し、寺田部長がリーダー、工場長がサブリーダーを務め、外部コンサルタントに月2回指導していただき、「特性要因図(結果がどのような要因によって引き起こされたかを明らかにする図)」や「なぜなぜ分析(なぜを繰り返

取引先を開拓してきました。当初、カット野菜全体の売り上げに占めるコンシューマーパックサラダのシェアは7%ぐらいでしたが、22年には29%を占めるまでに伸ばしました。しかし近年、水道光熱費や人件費、運送費などが上昇する中で小売りの末端価格はなかなか上がらず、これらのコストを吸収することが難しくなってきたことから、ここ数年は加工・業務用分野の新規開拓に力を入れていきます。その結果、コンシューマーパックサラダのシェアは26%と3ポイント縮小しています。

——加工・業務用などの分野を伸ばしたいとお考えですか。

**寺田** まず、居酒屋や焼き肉店をはじめ外食産業に注目していきたいと考えています。事業所給食や病院給食についてもしっかりとアプローチしていきたいです。返すことで根本的な原因を探る分析手法」などのツールを使って全員参加で改善に取り組んでいます。開始から半年間でクレームは前年に比べ半減し、工程逸脱による社内での回収事例はゼロ件となりました。その後も改善を続け、クレームゼロを弊社の風土にしていきたいと考えています。

——工場で働く290人の従業員の方たちの意識向上が重要になりますね。

**富本** クレームが発生した際には、単純に個人の責任にせず、手順書の整備や専任者の配置、教育の実施など仕組みの問題として考えていかなければなりません。140人の外国人(技能実習生、特定技能、留学生)の方にもクレームゼロ活動のチームリーダーを務めていただくなどして、安全・安心な製品を作りお届けすることの大切さ

### キャベツなどの産地形成を目指し 生産能力を拡大

——18年に新カット野菜工場を立ち上げた理由をお聞かせください。

**寺田** 岡山県で計2000tのキャベツ(青ネギ・レタス含む)産地を形成することを目標とし、17年に集出荷貯蔵施設(第3プロセスセンター)を建て保管場所を確保し、翌年、農産物処理加工施設としてカット野菜工場を増築し、ラインを既存4ラインに加え5ライン増設し、生産能力を拡大しました。結果、目標を達成することができ、現在は3品目以外の青果物全般の処理

を浸透させていきたいと思っています。良い工場が良い製品を作り、決められたルールでお届けすることが最高の営業であり、最終的には利益増につながります。増益分は従業員の皆さんに還元する方針ですから、ぜひ自分たちのためにクレームゼロ活動に取り組んでもらいたいと考えています。

### 「食と健康」をテーマに BtoC事業を拡大

——クラカグループの目標についてお聞かせください。

**富本** グループ全体としては、「食と健康」をテーマにBtoC事業を拡大していく方向性を目指しています。ECサイトの活用だけでなく、自社サイトで直販できる体制も整え、ファンづくりを行っているかと思っています。も

ともとカット野菜部は青果物卸という大きな幹の枝の一つとして派生した事業ですが、今後はカット野菜から新たな事業を生み出すことも検討していきます。例えば、カット野菜工場が発生した端材(原体の25%)は現在、牧場で飼料として使用してもらい、肥料をクラカアグリ(圃場)に還元する取り組みを進めています。そこで栽培されたスイートコーン約8万本を産直通販サイトで販売しました。さらに、スイートコーンの規格外品を原料として酒類醸造所に使ってもらい、クラフトビールを製造する試みも始めました。規格外品を冷凍野菜や乾燥野菜の原料に活用していくことも考えられます。

——カット野菜部の今後の目標を教えてください。

**寺田** 私は今後も、富本が思い描く構想をサポートし継承していきたいと考えています。カット野菜を主軸にしつつも、利便性・簡便性など消費者ニーズに加え、SDGsを含む社会貢献につながる商品を取り扱っていかねばならないと考えています。弊社がお客さまに選ばれるには、付加価値の高い商品を開発し、しっかりとしたブランド戦略の下、販売していくとともに、外食・中食産業向けにはさまざまなメニュー提案を行うことが必要です。とはいえ、例えばカットフルーツも多く要望が寄せられている商品の一つですが、実際に扱う際には、人海戦術に頼らない製造技術の確立が前提になります。これまではどちらかというと売り上げ向上を最優先に取り組んできた結果、お客さまの要望に応え切れずチャンスロスが生じてしまうことがありました。こうした状況を踏まえ、一度立ち止まり内部体制を見直すとしたのが、今回のクレームゼロ活動です。クレームの真因を究明し、ハード面・ソフト面から改善を行うことで働きやすい環境が生まれ、離職率の低下につながるはずです。青果・生鮮業界は早朝5時から始まる仕事で作業的にも負担が大きく、まだまだ厳しい環境にあります。人が会社の財産であり、長く働き続けてもらえる環境をつくるのが私の使命だと思っています。

## お客さまの声を聞き、現場の声を聞くことが大切

カット野菜部  
品質保証係 主任  
**上西 佳奈氏**



Kana Uenishi  
[プロフィール]  
1981年生まれ、岡山県出身。2006年倉敷青果荷受組合入職。19年より現職。

品質保証係の役割として一番大切なのは、お客さまの声を聞き、現場の声を聞くことです。まず、お客さまの声を聞き、何を求めているかをきちんと見極め、その要望に応え、次に、お客さまの要望を現場に伝えることが重要です。現場が理解できるようにするために、さまざまな方法を模索しているところですが、まずは工場を巡回しながら気付いた点を現場の人たちに声かけし、コミュニケーションを取りながら信頼関係を築くようにしています。青果物業界は3K(きつい、危険、帰れない)職場の一つといわれています。機械化を進め着実に作業負担の軽減を図っていかねばなりません。自動脱水装置を導入したときは、長年勤めている従業員の方たちがとても喜んでくれました。現場の声をいち早く吸い上げることが作業環境の改善、生産キャパシティの拡大、ひいては新規のお客さまの要望に応えることにつながると考えています。

昨年12月には、新たに設備投資も行いました。第1工場は増築を重ねてきたことで構造的に陰圧になっている箇所が若干あったため、大型の外調機を設置し、工場内の完全な陽圧化を実現しました。また、今後ますます消費期限延長の要望が高まることを踏まえ、コンシューマー用と業務用の計4台のガス置換包装設備を設置しました。これにより、消費期限をD+4からD+5に延長することが可能となる予定です。消費期限延長は、物流2024問題の影響として懸念される休配日への対応、そして工場の定休化とそれに伴う従業員の働きやすさにもつながると思っています。