

# 企業紹介

「判断の基準はお客様」目の前のお客様に  
対して何をすべきか徹底して考える



原信ナルス ホールディングス株式会社

代表取締役 原 和彦  
〒954-0193 長岡市中興野18-2  
TEL(0258)66-6711 FAX(0258)66-6727  
http://www.hnhd.co.jp/

業 種：飲食料品小売  
資 本 金：31億5,971万円  
事業内容：スーパーマーケット事業

新潟県全域および長野県、富山県で65店舗（2009年10月末現在）のスーパーマーケットを展開する原信ナルスホールディングス(株)。お客様重視の独自のサービスに取り組み、地元の買物客から高い支持を得ている。そして、その取り組みを支えるのが、同社で27年間続くTQM（全社品質管理活動）だ。この全従業員参加による活動が、品質改善やサービス向上へと大きく結びついている。

## 上越物流センターを新設し、物流基盤を整備

同社は、2006年に中越地域を地盤とする「原信」と上越市を地盤とする「ナルス」の両スーパーマーケットが経営統合し、持ち株会社として設立。現在、原信が新潟、長野、富山県に49店舗、ナルスが新潟県内に16店舗のスーパーマーケットを展開している(2009年10月末現在)。

また、2008年9月には同社2か所目となる物流センターを上越市に新設。入荷した商品を即時に店舗別に振り分けるなどの物流機能を拡充させ、作業効率向上と配送エリア拡大を可能にした。



▲新設した上越物流センター

## 「判断の基準はお客様」の企業姿勢とTQM

一方、同社のスーパーマーケットの特徴は、多彩な商品の品揃えと接客サービス、そして、商品を選びやすく移動しやすい買物客目線の売場だ。

その中でも、接客サービスには定評があり、特に、同社が1998年から始めたレジでの袋詰めサービスは買物客から幅広い支持を得ている。

こうしたサービスの原点を支えているのが、同社の「判断の基準はお客様」という企業姿勢とTQM（全社品質管理活動）だ。同社のTQMは、パートタイマーを含めた全従業員を対象にしており、部門ごとにチームを作り、業務における様々な問題に対して改善活動を進める「QCサークル活動」が土台となる。お客様の立場に立ち、徹底的に問題点を洗い出し、改善策を提案する。こうした全従業員の地道な努力が、今日の同社のサービス、品質の高い商品の提供につながっている。



▲カートでの買物がしやすい広い売場



▲QCサークル活動により、マイバックへの袋詰めサービスの効率化を図る

## お客様重視の取り組みが、地元のファンを増やす

また、同社では、少量の買物をする買物客を待たせない「セルフレジ」の導入や、買物した商品の宅配サービス、新たな割引サービスの開始など、消費者ニーズを捉えた新しいサービスも次々と打ち出している。さらに、環境問題を考え、使い終わったレジ袋を店頭で回収し、再資源化する活動もすでに2001年から開始している。こうした地域やお客様重視の取り組みが、地域に根ざしたスーパーマーケットとして、着実に地元ファンを増やしている。