

TQMは経営の根幹

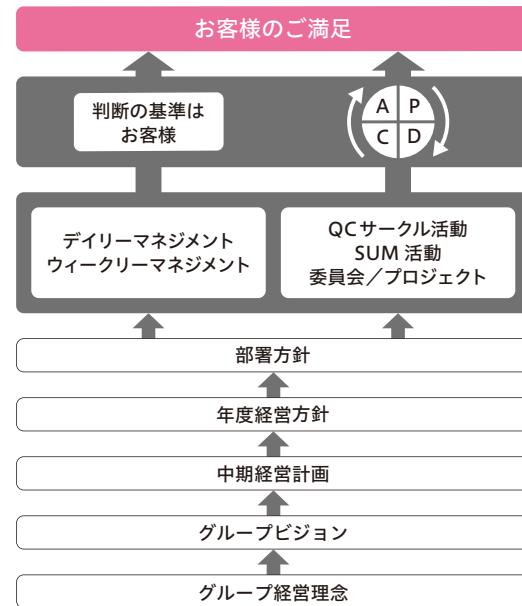
アクシアル リテイリンググループでは、TQM（総合的品質管理）を「お客様のご満足を目的とした、全員参加の組織的・継続的な経営活動」と定義しています。これは単なる管理手法ではなく、グループ経営理念や中期経営計画を実現するための「経営の根幹」です。

▶ TQM

TQMの活動の中核をなす改善活動は、同じ職場（部門）の人たちがチームを編成して取り組むQCサークル活動と、店長や部課長、バイヤーなど専門担当が自らの分野で主体となって取り組むSUM活動（SUM：Service UpのためのManagement活動の略称、アクシアル独自の用語）の2つがあります。どちらの活動も年度方針に紐づく重点目標を達成できるようテーマを選定して活動します。

また、良い状態を保つための維持の活動は、実施項目を定めて日々管理するデイリーマネジメント、週単位で管理するウィークリーマネジメント、さらに月・四半期、年単位で管理します。

改善活動と維持の活動、どちらもPDCAを回すことで継続的に質の向上につなげています。



▶ 成長を支える教育プログラム

個人のスキルアップと、組織の知恵の共有を仕組み化しています。

教育制度（QC手法研修）

社員の区分を問わず、必要なタイミングで受講できる「9つの専門研修カリキュラム」を用意しています。

ステップリーダー制の導入

QCサークル活動における主体性を育むため、各工程ごとにリーダーを交代する「ステップリーダー制」を導入しています。全員がリーダーを経験することで、QC手法の習得のみならず、リーダーシップの向上を図ります。また、チーフがこれらを指導・支援することで、管理職側のマネジメント能力強化にもつなげています。この取り組みにより、メンバー一人ひとりの当事者意識が高まり、組織全体の活性化を実現しています。

成功事例共有システム

効果を実証された対策は即座に共有システムに登録し、他店舗や本部へ「水平展開（横展開）」し、全社マニュアルに反映することで、グループ全体の品質を底上げします。

事例発表大会の開催

年間4件の活動報告に加え、春秋の大会で優れた事例を全社共有。誰もが聴講でき、互いに学び合う文化が根付いています。

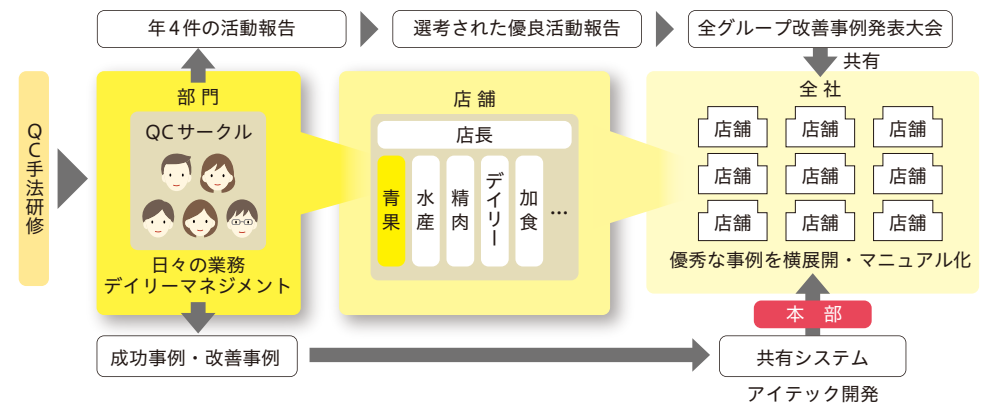
Pick up! 社外からも評価された現場力

第3回 事務・販売・サービス（含む医療・福祉）部門 QCサークルグランドチャンピオン大会

2026年6月、アクシアル リテイリンググループから標記大会に2サークルがダブル出場しました。まぐろの鮮度、おいしさを伝えることにこだわった「いきいき鮮魚サークル」は北陸、粘土を使った実験でパンの製造不良を解消した「ぱんだパンサークル」は関東と、異なるエリアで開催された社外大会で、それぞれ活動が評価されて出場に至りました。

💡 ナルス上越インター店 水産部門
いきいき鮮魚サークル
テーマ 「お盆にツヤツヤのまぐろをお届けしよう」

💡 フレッセイ朝日町店 ベーカリー部門
ぱんだパンサークル
テーマ 「ペーコンチーズフランスの製造不良個数削減」



QCサークル活動による品質・価値向上

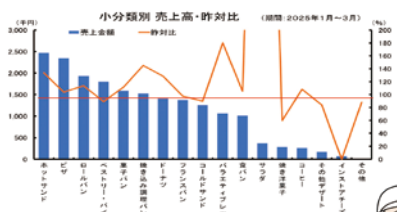
現場の社員が主体となって課題解決に取り組む「QCサークル活動」のうち、2025年度の優れた取り組み事例を紹介します。

▶【事例】アップルパイのリニューアルに伴う販売最大化への挑戦

実施店舗：原信 燕店 ベーカリー部門（サークル名：つばたろサークル）

1. 背景と課題の特定

ペストリー・パイ分類において、売上が前年対比89.2%と苦戦していました。そこで、分類内売上1位の「アップルパイ」のリニューアル（2025年5月）を機に、「ホールサイズをお客様にいかに美味しく届けるか」をテーマに掲げ、活動を開始しました。



ペストリー・パイ分類のなかで売上1位のアップルパイが5月にリニューアル



1ホール680円 ⇒ 598円
おいしく、お買い得に！

ペストリー・パイ分類は、売上高昨対比89.2%と苦戦

アップルパイをお買い上げいただき、お客様においしさを届けるにはどうしたらよいか？

特性要因図を用いた要因分析により、3点を重要要因として特定しました。



- ① 売場が狭い
販売1位の店舗と比べて1/4
- ② 商品アピールが不足
全店共通で配布されるPOPのみ
- ③ 製造に制約あり
他の商品製造もあってアップルパイの製造順が6番目

2. 主な取り組み内容 (対策)

売場配置の最適化 (優位置)



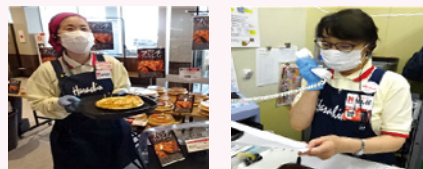
店頭で左右で売れ方に差があるか実験
→ 左側が「優位置」と判断

売場拡大



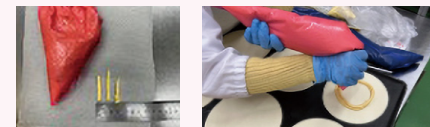
80cm → 180cm
7フェイスングでワイド展開

商品アピール



他サークルにも協力してもらい
有人試食会、店内放送

製造工程、作業時間の短縮

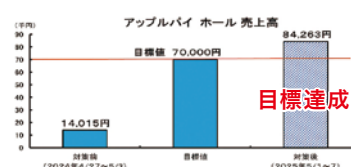


【切り口拡大】 0.25cm → 0.5cm

【フィリング順序見直し】 1分12秒 → 1個あたり4秒短縮

3. 活動の成果

対策の結果、目標値を大幅に上回る成果を達成し、全店で1位の売上を記録しました。



昨年比333.3%
全店1位



メンバーは、高い目標への挑戦によるモチベーション、製造技術が向上しました。

ライフイベントに縛られない、持続可能なキャリアの実現

私たちは、人生のどのステージにおいても、自分らしい働き方を大切にしながら、一歩先を目指せる環境を整えています。

▶ 育児・介護との両立支援

● 「出産・育児休業制度説明会」の開催

原信・ナルスでは、従業員が安心して制度を利用できるよう定期的に説明会を開催しています。制度の解説に加え、育児休業を経て復帰した社員による体験談発表を実施。「育児中の悩みや工夫」「仕事との両立のコツ」など、経験者ならではのリアルな声が、これからライフイベントを迎える社員の不安解消につながっています。また、介護休暇・休業制度も整備し、個々の事情に合わせた柔軟な働き方をサポートしています。

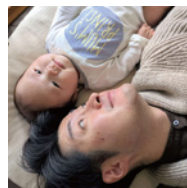
● 男性の育児休業取得の推進

男性の育児休業取得率は、原信・ナルスで2025年度96.2%と高い水準で推移しています。「夫婦で協力して育児のスタートを切りたい」「復職するパートナーを支えたい」といった声が多く、家族と過ごすかけがえない時間は、従業員自身の成長や、生活者視点を活かした店づくり・商品開発にも反映されています。

VOICE 両立への基盤づくり

妻の希望もあり、また家族が増えるこの機に家庭の基盤をしっかりと固めたいと考え、育児休業を取得いたしました。将来的に仕事と家庭を高い次元で両立していくための準備期間とするのが目的でした。

実際に育休を経験し、日々の育児や家事の大変さを肌で感じることで、復職後を見据えた家庭内での役割分担を具体的に整理することができました。何より、子どもたちの目覚ましい成長や変化を間近で見守ることができたのは、かけがえない経験です。



株式会社原信 宮関店 店長 関 淳哉

● 両立支援コーディネーターの配置

人事教育部に「両立支援コーディネーター」が配置されています。育児・介護・病気と仕事の両立を円滑にするため、公的サポートとの連携や休職中・復職時のフォローを個別に行い、キャリアの継続を強力にバックアップしています。

▶ 女性の活躍推進とキャリアアップ支援

● 誰もが挑戦できる職場環境と管理職登用

従業員の7割以上が女性であるスーパーマーケットにおいて、作業環境や什器の改善を進め、性別を問わず誰もが力を発揮できる環境を整えています。

教育・評価についても男女平等な機会を提供し、女性管理職の拡充に向けたキャリアモデルの開発を推進。2025年度末時点で、グループ3社（原信・ナルス・フレッセイ）の女性管理職数は合計32人となりました。

● レギュラー社員への区分変更

年に1回、パートナー社員等からレギュラー社員（正社員）へ挑戦できる「区分変更試験」を実施しています。2025年度はグループ全体で7人が合格しました。技能習得に合わせステップアップできる仕組みにより、従業員の挑戦意欲を応援しています。

VOICE 経験を力に。全店を支える架け橋へ

パートナー社員として入社し、できる業務が増えていく中で仕事の楽しさを実感し、区分変更試験に挑戦しました。レギュラー社員となり、複数の店舗異動を経て得た現場の知見は、今の私の大きな財産です。

現在はインストラクターとして、各店舗の課題に寄り添った指導を行っています。現場ごとに異なる課題に対し、最適解を共に考え、成功事例を全店へと横展開していくことに非常に大きなやりがいを感じています。



原信ナルスオペレーションサービス株式会社 店舗運営部 お客様コミュニケーション室 戸田 香菜

多様な人材の活躍

私たちは、多様なバックグラウンドを持つ従業員が、それぞれの強みを活かし、自分らしく力を発揮できる職場環境の整備に努めています。

▶ 多様な人材の活躍（外国籍社員・特定技能・技能実習生）

採用にあたっては国籍・出身地・性別を問わず、個人の能力と人間性を重視した選考を行い、幅広い人材を受け入れています。

● レギュラー社員

「技術・人文知識・国際業務」などの在留資格を持つ社員が、グループ全体で10名活躍しています。

● パートナー社員

店舗・物流センター・食品製造工場において、永住者や日本人の配偶者などの在留資格を持つパートナー社員が127名就労しています。

● 特定技能、技能実習生

原信、フレッセイ、ローリーでは、多くの特定技能・技能実習生が活躍しています。

中でも原信では、ベトナムの送り出し機関と連携し、実習生が就労の際に負担する手数料を無料化する「ゼロフィープロジェクト」を推進しています。

また、実習生が就業しながら3年間の学習を通じて短期大学士を取得できる独自プログラムを運用しています。経済的負担を軽減し、学びの機会を保障することで、日本での経験が彼らのキャリア形成に直結する環境づくりに取り組んでいます。



▶ 障がい者雇用の推進と安定就労

障がいのある方が就労を通じて誇りを持ち、自立した生活を送れるよう、雇用環境の整備を継続的・計画的に進めています。全事業会社において、法定雇用率を上回る雇用率を目指しています。

▶ シニア人材（高齢者）の活躍

労働力の確保、および長年培われた技術やノウハウを継承する観点から、レギュラー社員・パートナー社員ともに定年後再雇用の継続勤務上限を70歳まで引き上げています。また、原信・ナルスでは「セカンドライフセミナー」を定期開催し、再雇用制度や働き方のほか、年金などのマネープランについても情報提供を行い、安心して長く働き続けられる環境をサポートしています。

60歳以上の従業員数 （パートナー社員）

原信・ナルス	： 1,802名
フレッセイ	： 402名



▶ 中途採用（キャリア採用）の推進

多様な視点を組織に取り入れるため、社会人経験を持つ方の採用を積極的に推進しています。2026年度は、アクシアルグループでは28名の新しい仲間が加わりました。

▶ 外部認証の取得

多様な働き方を推進する企業として、以下の認定を受けています。

● くるみん認定

子育てサポート企業として（厚生労働省）

● Ni-ful（ニーフル）ゴールド認定企業

多様な人材が柔軟に活躍している企業として（新潟県）

● 群馬いきいきカンパニー（ゴールド認証）

ワーク・ライフ・バランス推進企業として（群馬県/フレッセイにて取得）

「働く」を、もっと自由に、健やかに

私たちは、多様な価値観やライフスタイルを尊重し、一人ひとりが安心して力を発揮できる環境整備を進めています。

▶ 個性を尊重する「身だしなみ基準」の刷新

社会環境の変化やダイバーシティの推進に合わせ、身だしなみ基準を大幅に見直しました。「お客様に威圧感や不快感を与えないこと」を前提に、従業員の個性を尊重するスタイルを認めています。自分らしさを表現できる自由な環境が、新しい発想や自然な笑顔を生み、風通しの良い職場づくりにつながっています。



▶ 有給休暇の取得推進と柔軟な働き方

「休みやすく、働き続けたい」環境を目指し、会議頻度の見直しや店舗間での応援体制を構築しています。

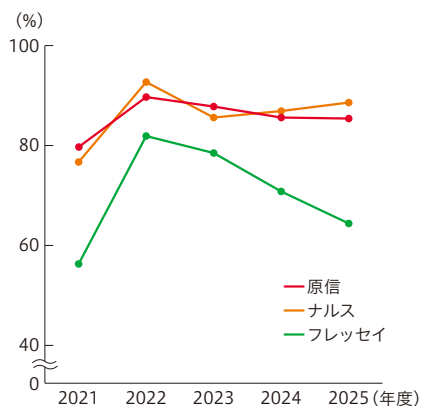
原信・ナルス

年4回の6連休取得と半日有給休暇制度を導入。

フレッセイ

休暇パターンの拡充により、年4回の「3連休以上」の取得を推奨。

制度の柔軟性を高めることで、取得率は高い水準を維持しています。



▶ 若手社員を支える「奨学金返済支援制度」

従業員が経済的な不安を感じず、日々の生活と業務に集中できるよう、2024年4月より本制度を導入しました。

支援内容: 一定条件を満たす従業員に対し、返済額の実費を支援(規定による上限あり)。
実績: 現在、133名の従業員がこの制度を利用し、将来への安心感を持って働いています。

▶ 柔軟な時間活用を可能にする「不就業制度」

勤務時間内に、1日最大2時間まで業務を離れることを認める制度を導入しました。通院、お子様の学校行事への参加、役所での手続き、あるいはリフレッシュのための運動など、プライベートと仕事を柔軟に両立できる環境を整えています。

▶ 多目的ホールを活用した健康経営の推進

本社に設置されている多目的ホールには、最新のフィットネスマシンやボルダリングウォールがあります。出勤前や休憩時間、退勤後などに多くの従業員がリフレッシュの場として活用しています。

フィットネス体験

専門トレーナーによるヨガ、ピラティス、キックボクシングなどの講座を月2回開催。運動のきっかけづくりとして好評です。

チーム対抗運動イベント

3人1組で消費カロリーを競うイベントを年4回開催。部署の垣根を超えた交流が生まれ、優勝チームは社長より表彰されます。

誰もがいきいきと働ける職場づくり

私たちは、全ての従業員が安心して能力を発揮できる環境を実現するため、健康経営の推進を軸に、多様な視点から職場環境の整備に取り組んでいます。

▶ 選ばれ、働き続けたい職場環境の整備

● 健康経営優良法人の認定

経済産業省が推進する「健康経営優良法人認定制度」において、原信・ナルスが5年連続、アイテックが3年連続、高速印刷が初の認定を受けました。グループを挙げて、従業員の健康を経営の基盤と捉えた活動を継続しています。メンタルヘルスケア体制で、身体の健康に加え、心の健康（メンタルヘルス）を支えるため、以下の取り組みを強化しています。

相談窓口の設置

悩みや不安を早期に解消するための専用窓口を運用。

教育・啓発

店長職などを対象とした、部下への接し方や心の不調に気づくための勉強会を実施。

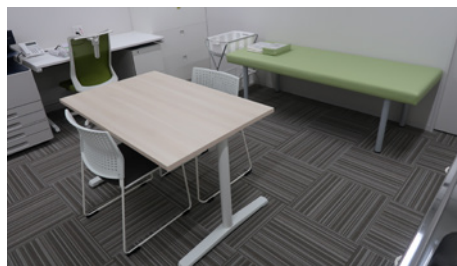
カウンセリング

専門家による個別カウンセリング体制の整備。



● 産業保健室の拡充

アクシアル本社には、産業保健室・休養室・保健面談室があります。保健師が常駐し、日常的な健康相談から、仕事と治療の両立に関する専門的なアドバイスまで、従業員に寄り添ったサポートを行っています。



産業保健室

▶ 安全・安心な職場を守る取り組み

● カスタマーハラスメント（カスハラ）への対応

近年の社会的関心の高まりを受け、当社では従業員の心身の安全を守ることを最優先課題と捉えています。カスタマーハラスメントに対する基本方針を定め、万が一の際の具体的な相談・対応体制を整備しました。

● 通報・相談窓口の運用と教育

ハラスメントのない職場づくりのため、全従業員を対象にeラーニングを活用した研修を開始しました。また、内部（各社労働組合・労務企画室）および外部（顧問弁護士）に「内部通報窓口」を設置。関連部署と密に連携し、自浄作用のある健全な組織運営に努めています。

▶ フェムケア（女性特有の健康支援）の推進

● 階層別フェムケア教育の実施

女性の心身の変化に対する理解を深めるため、階層別の勉強会を開催しました。生理、更年期、不妊治療などを重点テーマとし、当事者の知識向上だけでなく、周囲の従業員が思いやりを持って接することで、誰もが休暇を取得しやすく、働きやすい風土づくりを目指しています。

● 生理用品の備え付け

女性従業員の不安やストレスを軽減し、安心して業務に専念できるよう、グループ全事業所の女性トイレに生理用品を設置しました。急な事態にも対応できる環境を整え、安心感のある支援を継続していきます。

共に育ち、ミライをつくる。アクシアルの人材育成

私たちは、従業員一人ひとりが主体的にキャリアを築き、専門性を深めることで、新たな価値を生み出し続ける組織を目指しています。

▶ 企業価値を創造し続ける人材戦略

当社グループにとって、人材は企業価値創造の中核です。「専門性の追求」「多様性の確保」「成長の実感」を柱に、個人の成長が組織の変革を後押しする「人的資本経営」を推進。自ら変革を起こし、イノベーションを創造し続けられるスペシャリスト集団を形成します。

▶ 体系的な教育訓練プログラム

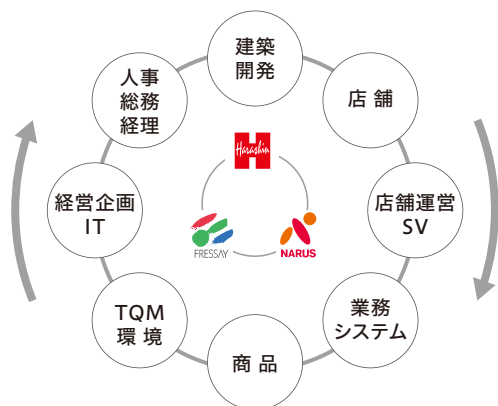
チェーンストア経営の基幹業務を担う人材を育成するため、独自の教育体系を構築しています。

階層別教育（ステップアップ研修）

入社時から管理職に至るまで、各ステージに必要な知識・マネジメント能力を段階的に習得します。

配転教育（ジョブローテーション）

定期的な異動を通じて小売業の分業体制を深く理解し、自身の新たな能力と適性を発見。数値責任を果たせる多角的な視点を持った専門家（スペシャリスト）を育てます。



プロフェッショナル・キャリアパス



商品本部グロサリー部
デイリーチーフバイヤー
徳永 直子

店舗でのチーフ、店次長、店長を経験後、現在はデイリーチーフバイヤーとして商品調達を統括。現場とマネジメント、商品開発の多角的なキャリアを歩んできました。



印象に残るエピソード

改装店舗の店長を任された際、商圈分析と店舗の新コンセプトを策定しました。オープン後、お客様から「お店が良くなって買い物をするのが楽しく、幸せ」とのお言葉をいただいたことは、今も私の原動力になっています。

成長のポイント

店長を経て再びバイヤーに戻ったことで、視座が大きく変わりました。単なる仕入れではなく、「現場で活かせるか」「お客様に喜ばれる提案か」を多角的に検証できるようになったことが、最大の成長だと感じています。

モットーと今後の抱負

「お客様視点を忘れない」。これが私の譲れない軸です。今後は現場とバイヤー両方の経験を活かし、毎日の生活に「小さな喜び」を届ける売場づくりを推進します。併せて、次世代の従業員がやりがいを持って働ける環境づくりにも力を注いでまいります。

▶ 実践的な技術訓練と評価

● 訓練センターの活用

3拠点の訓練センターで、トレーナーによる集中指導を実施。2025年度は年間100件以上の研修を行いました。

● 技能検定制度（初級・中級・上級）

社員の技術レベルを可視化。全社員が客観的な指標を持ってスキル向上に取り組み、お客様にご満足いただける売場・商品づくりを実現しています。

主体的なキャリア形成と専門性の追求

多様な学びと挑戦の機会を提供し、従業員が自らの意思で「目指すべきプロフェッショナル像」を実現するための支援を強化しています。

▶ 専門性を証明する「スペシャリスト認定試験」

チェーンストア機能の分業体制を強化するため、専門家の登竜門となる「スペシャリスト認定試験」を実施しています。

多角的な評価

筆記、レポート、面接に加え、実技として「オムライス検定（カゴメ株式会社様監修）」を導入。

食への探究心

一品を丁寧につくる大切さを通じ、商品づくりの奥深さを体験。社内には「オムライスアンバサダー」も誕生しています。



オムライス検定合格証

▶ 公的資格の取得支援

衛生管理者や簿記などの店舗運営に必須の資格から、色彩士、さらにはIT分野の高度情報処理資格（ネットワークスペシャリスト等）まで、部署ごとの専門性を高める公的資格の取得を強力にバックアップしています。

品質管理検定合格者	419人
色彩士検定合格者	411人
食品表示検定合格者	327人
日商簿記合格者	205人
基本情報技術者合格者	40人
応用情報技術者合格者	10人

※2026年3月末現在。原信、ナルス、フレッセイ、アイテックの合算数値。

▶ 感性と創造力を磨く独自の学び

● アメリカ視察とデザイン基礎講座

流通先進国のアメリカ視察を定期的実施し、世界のトレンドを吸収。また、長岡造形大学の講師を招いた「デザイン基礎講座」では、商品の魅力を「正しく伝える技術」を習得しています。



アメリカ視察研修



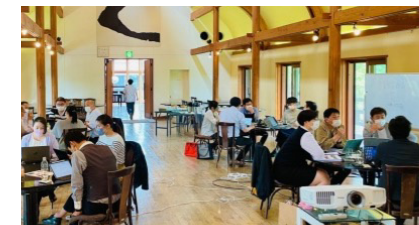
トレーダー・ジョーズ様にて



デザイン基礎講座

● アイデア発想道場

長岡技術科学大学との連携により、中堅幹部を対象とした半年間の研修を実施。独創的でイノベティブな思考法を磨いています。



グループディスカッション

● 「美食の旅」支援制度

休日を利用して国内外の美食に触れる旅を支援。

実際に「おいしい」を体験することが、価値ある商品開発の原動力となっています。

