

2014年2月12日  
イオン株式会社  
イオントップバリュ株式会社

## お客さまの声をもとに、絶えず革新しつづけます 40周年を機に、イオンのブランド「トップバリュ」を刷新 お客さまの“いま”のニーズにお応えするため、中身も装いも新たに生まれ変わります

イオンは、「トップバリュ」40周年を迎える本年、時代とともに変わりつづける“いま”のお客さまのニーズにお応えするために、トップバリュを刷新します。

近年、経済的にも時間的にもゆとりのあるグランド・ジェネレーション（G.G世代）の増加や少子化の進行など人口動態の変化に加えて、単身世帯や共働き世帯の増加など社会構造が大きく変化しています。

このような変化に伴い、お客さまのニーズも多様化しています。「自分のこだわりを満たす品質を備えた商品」「安全・安心で健康的かつ便利な商品」「余分な機能を省いた、使いやすくリーズナブルな商品」に加え、「買物を通じて環境保全や社会貢献に参加できるエシカル消費」などを求めるお客さまの声が多く寄せられています。また、消費税増税や原材料高騰によるナショナルブランド商品の値上げに伴い生活防衛意識もますます高まっており、品質と価格の両面においてよりご満足いただける商品展開が求められています。

そこで当社は、変化するお客さまのニーズにお応えするため、トップバリュを刷新します。

- 〈1〉 8つのブランドを4つに集約。イオンならではの3層構造をさらに深化
- 〈2〉 お客さまの“いま”のニーズに応じた価値を提供する商品開発の強化
- 〈3〉 より分かりやすく、お客さまにお伝えする情報やパッケージデザインを刷新
- 〈4〉 さらになるお客さま満足を目指し、商品の品質を改善しつづける仕組みを強化

### 〈1〉 8つのブランドを4つに集約。イオンならではの3層構造をさらに深化

トップバリュは、これまでのカテゴリーやブランドをゼロベースで見直し、「簡便」「健康」「環境にやさしい」など8つのブランドに分かれていたコンセプトを、4つのブランドに包含することで、お客さまの生活に新たな価値を提供するブランドへと進化します。



新たなブランド体系では、素材、産地、製法、機能にこだわった高品質の「トップバリュセレクト」、生活の基本アイテムを安心品質とお買い得価格でお届けする衣食住ブランド「トップバリュ」、生活の必需品を納得品質と低価格でお届けする「トップバリュベストプライス」の3層構造をさらに深化します。加えて、農薬や化学肥料、抗生物質、合成添加物の使用を抑えて作った農水畜産物と、それらを原料に作った加工食品のブランド「トップバリュグリーンアイ」の展開をさらに強化します。

## 〈2〉お客さまの“いま”のニーズに応じた価値を提供する商品開発の強化

### ◇3層構造をさらに深化。こだわり消費と賢い節約のニーズに対応

「トップバリュセレクト」と「トップバリュベストプライス」の品目を拡大し、お買物の選択肢の幅をさらに広げることで、こだわり消費と賢い節約の両方のニーズに対応。こだわり消費をスマートに楽しまれるお客さまの家計をサポートします。

### ◇安全・安心、サスティナブル

昨今ますます高まる食の「安全・安心」や「健康」へのニーズに対応すべく、「トップバリュグリーンアイ」において、とりわけオーガニック商品の展開を強化します。

加えて、お客さまの「買物を通じて国際貢献したい」という声からはじまった「フェアトレード」認証商品や、持続可能な水産資源の利用を目的とした「海のエコラベル」付MSC認証商品の取り扱いをさらに拡大するなど、原材料のサスティナブルな調達を推進します。

### ◇美と健康

幅広い世代の共通のニーズである「いつまでも美しく、健康でありたい」というニーズにお応えし、心身ともに健康的に美しく生きるお手伝いをすべく、オーガニック原料を使用したナチュラルビューティケア商品など、今までにないラインアップを強化します。



※ 画像はイメージです。

### ◇身体に優しい使い心地

素材の機能性だけでなく、お客さまの使い心地に徹底的にこだわった寝具・衣料品のラインアップ「トップバリュピースフィット」が登場。シャツや機能性インナー、敷きパッドなど、生活の中で特に肌触りの良さが求められる商品を幅広く品揃えします。

衣料品では、麻のなかでも特に柔らかく、肌触りの良い高品質なヨーロッパ産を使用したブラウスやベスト、トラウザーなど、着心地とファッション性にこだわった商品を新たにラインアップ。

### ◇ミールソリューション

「家族みんなで美味しい食事を楽しみたいけれど、調理にかかる時間がもったいない」「仕事で忙しいけれど、自宅でゆっくり健康的な食事を楽しみたい」というお客さまのニーズにお応えし、ひと手間加えるだけで美味しく健康的な食事が調理できる生鮮食品や冷凍食品、冷蔵食品などの商品ラインアップをさらに拡大します。

### ◇便利で快適な生活をサポート

本来必要とされる機能に絞ることで使いやすかつお求め易い価格を実現したトップバリュ家事・調理家電製品は、昨年の発売以来大変多くのお客さまからご支持いただき、本年ラインアップをさらに拡大します。

お住まい全体のコーディネートを提案するため、本場ヨーロッパの優れた皮革製品の製造技術を活用した本格的なデザインソファなど、より品質やデザインにこだわった家具やお住まいの品のラインアップを強化。よりデザインにこだわった家電製品も今後展開します。



※ 画像はイメージです。

### ◇産学連携。新鮮な発想を商品にします。

次代を担う学生の方々にご協力いただき、新鮮な視点や発想と専門知識を商品の企画開発に積極的に取り入れることで、トップバリュにしか提供できない新たな価値を創造します。「女子栄養大学監修トップバリュ弁当」や「トップバリュフェアトレードチョコレート」につづき、食品や衣料品など幅広い分野において産学連携の取り組みを深めてまいります。

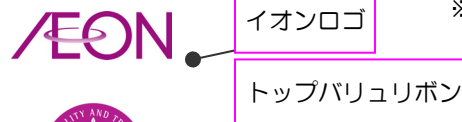
### 〈3〉より分かりやすく、お客さまにお伝えする情報やパッケージデザインを刷新

#### ◇イオンロゴ と トップバリュリボン

トップバリュはイオンの理念を具現化した商品であることを改めて表現するため、トップバリュ商品に「イオンのロゴ」を配するとともに、トップバリュのロゴを旧来の赤色からイオンのロゴと同じマゼンタに変更します。さらに、当社からお客さまへ想いを込めてお届けする意味で、プレゼントに巻くりボンをイメージした「トップバリュリボン」をデザインに取り入れます。



※ 画像はイメージです。



#### ◇プロダクトストーリー

商品が持つ価値をお客さまにもっと分かりやすく理解していただくため、パッケージの表面に、イオンが商品に込めたこだわりを「プロダクトストーリー」として記載します。

#### ◇アレルギー物質・栄養成分表示 〈統一アイコン〉

商品の栄養成分やアレルギー物質がこれまで以上に確認しやすいよう、食品全商品のパッケージ表面に、統一のアイコンを使用して表示を徹底します。

使用しているアレルギー物質 ※特定原材料7品目について表示				
小麦・落花生				
その他のアレルギー物質は別途記載。 お買い上げのたびに表示をご覧ください。				
エネルギー	たんぱく質	脂質	炭水化物	ナトリウム
460	8.5	18.8	65.2	129
kcal	g	g	g	mg
1袋(95g)当たり			食塩相当量 0.3g	

プロダクトストーリー

アレルギー物質  
栄養成分表示



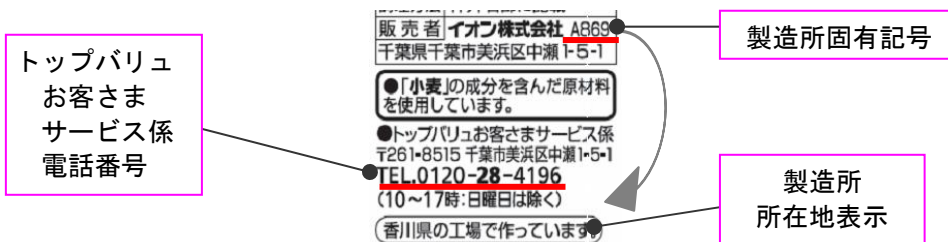
※ 画像はイメージです。

#### ◇製造所所在地（都道府県）

商品がどこで最終加工されたかがひと目で分かるよう、製造所固有記号に加えて、登録工場所在地の都道府県名を商品に記載します。

※一部、表示されないケースがあります。

乳製品や弁当・おにぎりなど製造所が表示されている場合、生鮮食品など製造工程がない場合、など



トップバリュ  
お客さま  
サービス係  
電話番号

販売者 **イオン株式会社** A869  
千葉県千葉市美浜区中瀬1-5-1  
●「小麦」の成分を含んだ原材料  
を使用しています。  
●トップバリュお客さまサービス係  
〒261-8515 千葉県美浜区中瀬1-5-1  
**TEL.0120-28-4196**  
(10~17時:日曜日は除く)  
香川県の工場で作っています

製造所固有記号

製造所  
所在地表示

#### 〈4〉さらなるお客さま満足を目指し、商品の品質を改善しつづける仕組みを強化

「トップバリュ」はお客さまの声をブランドの原点と考え、お客さまにご協力いただき、店頭において新商品の試食モニターを実施しています。また、トップバリュの全商品に記載されているコールセンター「トップバリュお客さまサービス係」やグループ店舗に寄せられたお客さまの声を商品の企画開発に反映しています。

当社は、このたびのブランドのリニューアルに先駆け、お客さまにさらにご満足いただけるトップバリュ商品の提供を目指し、新商品の企画開発とともに、既存商品のリニューアルに取り組みました。その一環として、よりの確にお客さまのニーズを商品に反映すべく、店頭における試食モニターに加え、企画途上の商品をお客さまのご家庭で試用していただく「ホームユースモニター」を取り入れた「商品カルテ」を開始しました。昨年トップバリュは「商品カルテ」を通じ、のべ10万名近いお客さまに2,000品目以上の商品を試用していただき、お客さまの声を商品に反映させていただきました。

今後当社は、お客さまのご協力のもと「商品カルテ」を本格的に運用することで、さらにお客さまにご満足いただける品質を目指して新商品の企画開発と既存商品のリニューアルに継続して取り組んでまいります。

##### 【商品カルテ】

- ・店頭モニター
- ・ホームユースモニター



【お客さま承りカード】  
店頭で頂戴するご意見

【トップバリュお客さまサービス係】  
コールセンターで頂戴するご意見

## ご参考

### 【トップバリュ40周年。絶えざる革新の歴史】

日本最大の衣食住総合プライベートブランド（PB）「トップバリュ」の歴史は、消費者物価指数が年率で23%も増加し“狂乱物価”と言われた1974年まで遡ります。当時、オイルショックによる原材料高騰を背景にナショナルブランド（NB）各社が値上げを断行する中、当社は小売業の使命である消費者代位機能を果たすべく、商品にかかるコストを見直すことで合理的な低価格を実現した当社初のPB商品としてカップ麺「ジェーカップ」を発売しました。



1974年発売の  
PB商品第1号  
「ジェーカップ」

以来、40年にわたり、イオンはお客様の声を伺いながら、イオンにしか提供できないブランド「トップバリュ」の企画開発に取り組んでまいりました。その過程で、「簡便」「健康」「環境にやさしい」などのニーズに応えるべく、サブブランドとして「トップバリュレディーミール」「トップバリュヘルシーアイ」「トップバリュ共環宣言」などを開発し、ブランド体系を構築してまいりました。

また、2013年には、東日本大震災以降ますます高まる商品の安全・安心に対するお客様のニーズに対応すべく、グループの品質管理を担う株式会社生活品質科学研究所が、遺伝子、微生物、アレルゲン物質に加え放射性物質も検査が可能な「中央研究所」を新たに開設しました。「中央研究所」は、商品の「安全・安心」の確認だけでなく、トップバリュの企画開発を科学的にサポートする役目も担っています。

さらに当社は、グループのアジアシフトにあわせ、2012年には中国、2013年にはマレーシアにおいて現地版トップバリュの展開を開始。特にマレーシアでは、日本の大手小売業のPBとしては初めて、イスラム教徒のお客様にもお召し上がりいただけるハラール認証を取得した商品の展開を開始するなど、お客様とともに進化してまいりました。

イオンは、このたびのトップバリュのブランド刷新を機に、商品における更なる革新に取り組んでまいります。

2014年 トップバリュ40周年  
ブランド体系刷新

2013年 RIQL「中央研究所」開設  
ASEAN版トップバリュ誕生  
マレーシアにてハラール認証取得

2012年 中国版トップバリュ誕生

2007年 イオントップバリュ(株)設立

2004年 トップバリュブランドデザイン刷新

2000年 「トップバリュ」にブランド名称変更

1994年 「トップバリュー」にブランド名称変更

1993年 グリーンアイ（現、トップバリュグリーンアイ）誕生

1986年 (株)品質管理センター（現、(株)生活品質科学研究所〔RIQL〕）設立

1974年 イオンのブランド「トップバリュ」の原点、「ジェーカップ」誕生

## 【トップバリュは、イオンが全責任を持って販売するブランドです】

PB先進国の欧米諸国では、PBは小売業が全責任を負って販売する商品と認識されています。一方、日本では、本来世界的にはPBとは区別されている「ダブルチョップ」（販売している小売業と、製造しているメーカーの2つの名前がついている）商品などもPBと呼ばれています。

トップバリュは、「お客さまの声を商品に」というコンセプトのもとに生まれたイオンのブランドであり、イオンが全責任を持って販売しています。その証左として、トップバリュ商品の裏面にあるラベルには、「販売者：イオン株式会社」と「トップバリュお客さまサービス係の電話番号」が記載されています。

トップバリュの商品は、イオングループの「イオントップバリュ株式会社」が、機能や味、デザインだけでなく、原材料の調達から工程まで、すべて独自に作成した仕様書に基づき、世界中から最適と判断した工場に製造を委託しています。当社は、仕上がった製品の品質だけでなく、作っていただいた工場の管理体制についても、グループの品質管理を担う「株式会社生活品質科学研究所」が検査し、「安全・安心」を確認しています。従って、トップバリュは、イオンが最初から最後まで一貫して全責任を負い販売している商品であるからこそ、商品には「販売者：イオン株式会社」だけ(※)を記載しています。

※一部、表示が異なるケースがあります。

乳製品や弁当・おにぎりなど製造所が表示されている場合、など

加えてトップバリュ商品には「トップバリュお客さまサービス係」の電話番号を記載しているため、お客さまのトップバリュ商品についてのご意見やご質問は、イオンのコールセンターにつながり、当社の従業員が対応させていただきます。この対応は、イオンが、使用している原材料をはじめ、いつ、どこで、どのような方法で製造されているかなど、一貫して管理しているからこそ可能となります。また、商品に関して、お褒めの言葉だけでなく、苦情も直接当社が伺うことで、次の商品開発に直接活かすことが可能となります。