



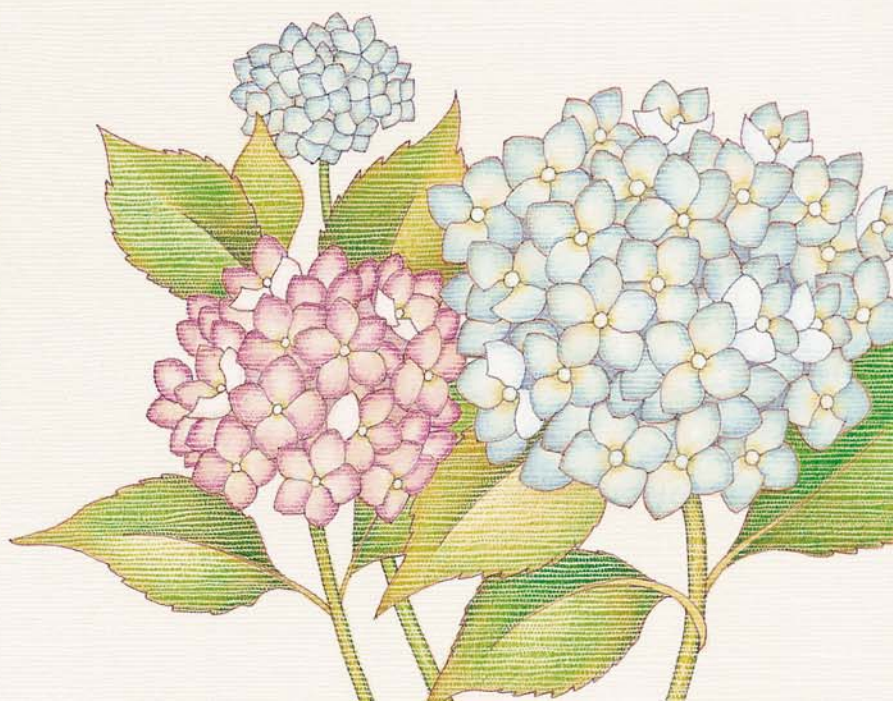
株式会社リンガーハット



リンガーハットグループ 社会・環境報告書 2011



Social and Environmental Report 2011



リンガーハットグループ

Social and Environmental Report 2011

社会・環境報告書



Contents

リンガーハットグループ 社会・環境報告書2011

- 2 会社概要・経営の概況・事業の内容
- 3 トップメッセージ
- 5 経営理念
- 6 社会・環境活動のビジョン、中期経営計画
- 7 CSR 活動方針
- 8 リンガーハットグループと社会のかかわり
- 9 店舗見学レポート
教えて！わたしたちの街のお店が取り組んでいる
社会・環境活動！
- 11 食の安心・安全・健康づくり
- 15 誠実なお客さま対応
- 17 ステークホルダーとのかかわり
- 19 自然と環境への配慮
- 24 人間性尊重と職場環境の改善
- 28 地域社会への貢献
- 29 特集
味の文化を伝える 長崎卓袱 浜勝
- 31 レポート
東日本大震災における被災者支援活動
- 33 コーポレートガバナンスとコンプライアンス
- 34 第三者意見

編集方針

リンガーハットグループでは、ステークホルダーの皆さまのために「安心・安全」の活動に取り組んでいます。

今回のレポートでは、「味の文化を伝える“長崎卓袱 浜勝”」や「フランチャイズの取り組み」を拡充して取り上げています。また、東日本大震災におけるリンガーハットグループの支援活動について、報告対象期間外の出来事ですが、本年度の報告に盛り込むべき内容と判断し、掲載しました。

●報告対象組織

株式会社リンガーハット
リンガーハットジャパン株式会社（直営店・加盟店）
浜勝株式会社（直営店・加盟店）
株式会社和華蘭、リンガーハット開発株式会社

●報告対象期間…2010年3月1日～2011年2月28日

●発行…2011年5月25日

●お問い合わせ

株式会社リンガーハット総務人事グループ CSR チーム
TEL.03-5763-9100 FAX.03-5763-9123
<http://www.ringerhut.co.jp/>

会社概要

■株式会社リンガーハット (RINGER HUT CO., LTD.)

事業内容	子会社に対して食材及び商材の販売、事務代行、店舗の賃貸及び経営指導管理。長崎の郷土料理「長崎卓袱」の運営。
所在地	長崎県長崎市鍛冶屋町6番50号
代表取締役会長兼社長	米濱和英
設立	昭和45年6月13日 (実質上 昭和39年3月7日)
資本金	5,028,962,934円
従業員数 (グループ全体)	正社員525名、パート・アルバイト9,084名

■関連会社 (連結子会社)

◆リンガーハットジャパン株式会社

主な事業内容	長崎ちゃんぽん専門店「リンガーハット」のチェーン展開。
所在地	長崎県長崎市鍛冶屋町6番50号
設立	平成18年9月1日
代表取締役社長	米濱和英
資本金	1億円
店舗数	464店舗

◆浜勝株式会社

主な事業内容	とんかつ専門店「浜勝」のチェーン展開
所在地	長崎県長崎市鍛冶屋町6番50号
設立	平成18年9月1日
代表取締役社長	米濱和英
資本金	1億円
店舗数	108店舗

◆株式会社和華蘭

主な事業内容	通販ブランド「和華蘭」
所在地	長崎県長崎市鍛冶屋町6番50号
設立	平成18年9月1日
代表取締役社長	米濱和英
資本金	3,000万円

◆リンガーハット開発株式会社

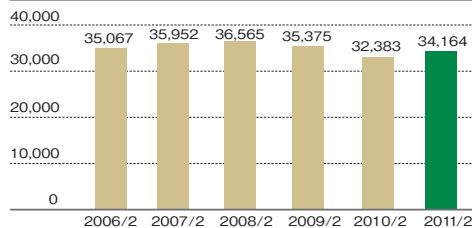
主な事業内容	グループ外食事業店舗の建設・改修・設備のメンテナンスや保険
所在地	長崎県長崎市鍛冶屋町6番50号
設立	平成18年9月1日
代表取締役社長	秋本英樹
資本金	3億円

※平成23年2月28日現在

経営の概況

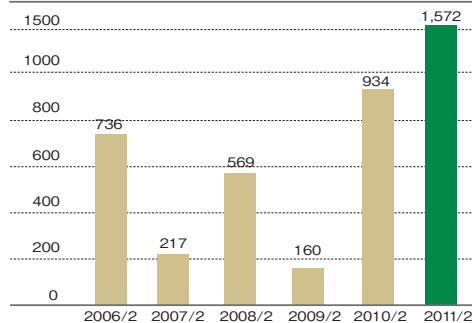
■売上高

(百万円)



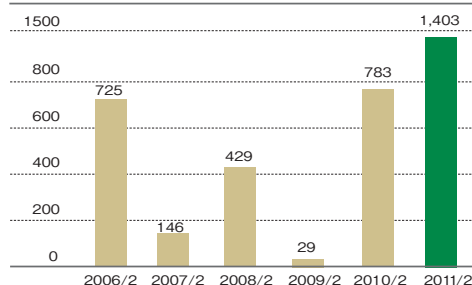
■営業利益

(百万円)



■経常利益

(百万円)



事業の内容

長崎ちゃんぽん事業

●リンガーハット

おいしさと安全を追求した料理でお客さまをおもてなし

リンガーハットジャパン株式会社は「長崎ちゃんぽん」の専門店を展開しています。「日本の野菜を食べる」をキャッチフレーズとした、国産野菜を使用したメニューは多くの支持をいただいています。



とんかつ事業

●浜勝

食材にこだわった揚げ物・定食 銘柄豚のとんかつをお届け

浜勝株式会社は「とんかつ専門店 浜勝」を展開しています。「銘柄豚」のとんかつや、食材にこだわった各種揚げ物など、お客さまにご満足いただける料理を提供しています。



和食事業

●長崎卓袱 浜勝・通販ブランド和華蘭

長崎独自の味・文化を未来へと伝承

長崎卓袱 浜勝は、長崎の郷土料理「卓袱 (しっぽく)」を提供しています。日本唯一の窓口として海外に長く開かれていた時代の中で生まれた独自の食文化を今に伝えています。通販ブランド和華蘭は、卓袱料理のメニューのひとつ「角煮」や「五島手延べうどん」などの通信販売を行っています。



営業支援事業

●リンガーハット開発

グループの事業展開を支援するサポート企業として力を発揮

リンガーハット開発株式会社は、グループの事業を支える組織として、店舗メンテナンスや保険業務を通じ、総合的な支援を行っています。





トップ
メッセージ

T O P

株式会社リンガーハット
代表取締役会長兼社長

米濱和英

地域に、そして世界に「食の喜び」と安心を。
その願いが私たちのCSRの原点です。

創業時から現在、未来へと 受け継がれる CSR の精神

私たちリンガーハットグループのCSRに対する取り組みをまとめた「社会・環境報告書」2011年度版が発行の運びとなりました。第1回目であった2010年度版の報告書では、ステークホルダーの皆さま方に弊社の取り組みをご理解いただき、反響をいただきましたことを心より嬉しく思っております。

リンガーハットグループは、創業当時より「食の安心・安全・健康づくり」「誠実なお客さま対応」「人間性尊重と職場環境の改善」「自然と環境への配慮」「地域社会への貢献」から成る五つの実践訓を掲げてまいりました。これはつまり、「すべてのお客さまに楽しい食事のひとときを心と技術でつくる」というグループ全体の使命観であり、CSRの精神そのものです。私たちは、企業の社会的責任が今後ますます重要視されていくとの認識のもと、すべての役員と社員の共通の倫理、行動基準としてCSRの実践を重ねていく所存です。

地域に根ざした事業活動と 災害時の取り組みについて

振り返ると、2010年度は災害の年度でもありました。宮

崎県における口蹄疫の流行にはじまり、鹿児島県の新燃岳の噴火、静岡県や神奈川県で「激甚災害」に指定された台風9号など、被災地の方々は今もなお大きな困難と不安を抱えておられます。さらに、この3月には東北地方の三陸沖を震源とする国内観測史上最大のマグニチュード9.0の地震が発生し、現在も予断を許さない状況にあるといえます。これらの被災地にお住まいの方々やご家族、ご関係者の皆さまに、心よりお見舞い申し上げ、一刻も早い復興をお祈り申し上げます。

私たちも「今、自分達にできることは何か」と常に問いかけながら、義援金、ちゃんぽんの炊き出しなど、被災地への支援に力を注いでいます。新燃岳の噴火の際は、「被災地ではマスクが不足している」との情報を得て、36,000枚のマスクを輸送しました。また、東日本大震災では炊き出しのキャラバン隊を結成し、各地の避難所の方々に温かいちゃんぽんを召し上がっていただきました。この時も、「何処の避難所で食料が足りない」といった情報は、現地のフランチャイズオーナーや店長から得たものです。

地域に根ざした事業活動から社会貢献の心が芽生えていると感じると同時に、お客さまにも普段と変わらぬメニューを味わっていただきたいと思う気持ちもあり、被災地であっても安全とインフラの確保ができた店舗は、でき

M E S S A G E

る限り早く営業するよう心がけました。その結果、お客さまから「お店が開いていて良かった」と喜ばれ、改めて「外食チェーンは社会に欠かせないインフラである」と実感しました。

「おいしい」と感じる心は、食の喜びです。私たちは、お客さまに「食の喜び」を届ける外食チェーンとしての誇りを持って、災害時も、そうでない時も、社会に貢献していきたいと考えています。

さらなる地域の活性を目指して 安定した雇用を促進

さて、2008年の米国金融危機に端を発した景気後退の波は、日本経済に深刻な影響を及ぼしました。景気後退による雇用問題が叫ばれる中で、リンガーハットグループは安定した雇用の確保に努めています。

正社員とともに、全国各地の店舗では地元のパートタイマー・アルバイトの「リンガーメイト」(リンガーハット)、「スター」(とんかつ浜勝)の方たちが活躍中です。

また、障がい者雇用についても積極的に取り組んでいます。グループ全体の障がい者雇用率は法定雇用率を上回っていますが、今後も部門拡大によって、雇用を促進する予定です。

雇用の確保は、経済のみならず、地域の活性にも大きくかわります。私たちは、各地の店舗がそれぞれの地域に溶けこみ、地域の活性にお役立てできるように、町の祭事やイベントなどにも積極的に参加するように心がけています。

もちろん、お客さまにも、地元「リンガーハット」や「とんかつ浜勝」「長崎卓袱 浜勝」があることで、喜びを感じていただけたら幸いです。

生産者と手を取り合って 日本の農業と食文化の未来を守る

リンガーハットグループは、2009年にグループ全体で使用する野菜すべてを国産に切り替える「日本の野菜プロジェクト」を発足。そして、続く2010年には「長崎ちゃんぽん リンガーハット」全店で使用するちゃんぽん麺の小麦も国産化に踏み切りました。料理を召し上がったお客さまからは、国産食材ならではのおいしさや、高い安全性に喜びの声をいただいております。これは「食の安心・安全」を追求する私たちの取り組みが、お客さまに支持されたのだと受け止めています。

国産食材への志向が高まる一方で、現在の日本の食料自給率は約40%。これは、ほかの先進国と比べると最低の水



準です。日本の自給率が低下した原因の一つとして、農家が「消費者が何を求めているか」を見失ってしまったことが挙げられるでしょう。確かに、かつては生産者の方が作った分だけ自動的に農作物が売れていた時代もありましたが、現在は食生活の多様化が進み、単に農作物を作るだけでは売れなくなってしまいました。消費者のニーズが掴めない限り、質の高い農産物を生産することはできません。

そんな中で、リンガーハットグループは約25年前から国内の生産者の方とキャベツの契約取引を結んでいます。契約があるからこそ、私たちは生産者の方と「お客さまが何を求めているか」についてじっくりと話し合い、食材の品質を高めることができます。生産者の方も、農作物を買い取る取引先がいることで、安心して栽培に取り組むことができます。このように、ステーキホルダーである生産者の方とより良いパートナーシップを結び、お互いの安心感を高めることが、日本の農業を守り、ひいては日本の食の未来を守ることにも繋がるのだと思います。

50年間で培った経験と パートナーシップを大切に

2012年にリンガーハットグループは創業50周年の節目を迎えます。いまでもお世話になったステーキホルダーの皆さまに感謝の気持ちを伝えるとともに、今後もより良い関係を築いていきたいと願っています。

50年の歳月の中で培った商品やサービスの品質と、充実した教育体制を武器に、フランチャイズ事業や海外出店を積極的に行い、国内は2015年までに1000店舗の達成を、海外はさらなる市場拡大を目標に掲げています。日本中と世界中のお客さまに「食の喜び」を提供し、ステーキホルダーの皆さまと共に歩み続けるためにも、私たちはこれからも真摯な姿勢で企業としての社会的責任を果たしてまいります。

リンガーハットグループの 経営理念

【企業使命観】

すべてのお客さまに楽しい食事のひとときを 心と技術でつくるリンガーハットグループ

おいしい料理を快適な雰囲気の中で気持ちよく…

リンガーハットグループはお客さまが「食」される商品を提供しています。その「食」は常に「安心」「安全」でなければいけません。変わりゆく時代の中で、お客さまに求められ続ける存在であるためには、常に成長し変わり続けることが大切だと考えます。すべてのお客さまに「食の安心・安全」を「最高のおもてなし」で提供できるように、リンガーハットグループは改革に取り組んでいます。

【五つの実践訓】

一、私たちは健康的で高品質な商品を手頃な価格で提供します。

食の安心・安全を確保する取り組みによって、お客さまの健康づくりに役立つ商品を良心的な価格で提供します。

一、私たちは「お客さまの声」を心を開いてお聞きし、改善に努めます。

社員はもとより、ご来店いただくお客さま、パートナーとしてのお取引先、企業としての成長を期待されている株主・投資家の皆さま、その他、社会でさまざまな活動をされているステークホルダーの声を素直にお聞きし、業務の管理・改善に活かします。

一、私たちはよろこびのある職場をつくり、ゆとりと豊かさを追求します。

人間性を尊重し、公正な能力開発・評価・待遇の環境を整え、働きがいのある職場をつくります。また、私生活においても健康的で、文化的な生活を営めるよう努力します。

一、私たちは自然と環境を大切にして、地域の皆さまに愛される店づくりをします。

地域社会の一員として事業所（工場・店舗）周辺の環境への負荷を低減するとともに、その地域の自然と環境に適した愛される店づくりをします。

一、私たちは世界、日本、郷土の「味の文化」を発掘し、発展させます。

世界、日本、そして私たちの住むそれぞれの地域には、その地の人が手を加え形成してきた伝統的な食品やその地域に愛された味の文化があります。また、その文化（生産技術、習慣、こだわり）を継承するために努力されている方々も存在します。そうした文化的な魅力を発掘し、発展させることによって地域社会への貢献を続けます。

リンガーハットグループの 社会・環境活動のビジョン

誠実な組織として、倫理観、道德観、
責任感を醸成し、社会的責任を果たします

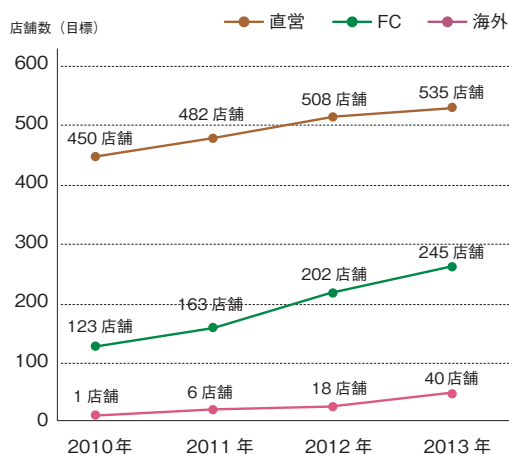
リンガーハットグループでは、社会・環境活動のビジョン
を次の通りに定めています。

- ①食料自給率の向上
- ②雇用の拡大
- ③環境にやさしい店舗づくり
- ④地域社会に根ざした活動

このビジョンを実践するために、企業活動に関連する法令
や社会規範・社内の諸規定を遵守しています。

そして、社会的責任のひとつとして雇用を拡げ守ることが
重要ととらえ、2011年からは国内外の出店に伴う社員の雇
用を積極的に行います。

■リンガーハットグループの出店計画



店舗展開の拡大と合わせ、新規雇用の拡充も合わせて行います。
女性社員の登用や障害者・外国人の雇用も積極的に推進します。

リンガーハットグループの 中期経営計画

創業50周年を控え、企業体質の強化に取り組みます

リンガーハットグループは2012年度に創業50周年を迎えます。そのために企業
体質の強化を図ります。成長戦略として「外食事業への特化」「国内外における積
極的な出店」、財務体質強化として「フランチャイズ経営の拡大」「海外アライア
ンス展開による資本の効率化」を目指します。また、高収益化のために「製造直売
業志向の強化」「既存店の収益性向上」「本部組織の少数精鋭化」に取り組みます。
これらの戦略を可能なものとするため「人財育成」に力を注ぎます。

人財育成

階層別教育の充実を図るため「次
世代の経営者育成」「店長育成研修
の強化」と、全社員が会社の将来と
個人の未来について考える「未来
創造塾」、「外国人研修」を積極的
に行います。

環境対応

地球温暖化防止対策として、環境に
やさしい電化厨房、LED 照明の導入
(店舗・工場)に取り組みます。また、
店舗・工場での食品残渣の低減に取
り組み、食品リサイクル率毎年1%以
上の向上に努めます。

ISO22000認証取得

リンガーハットグループは2011年～
2012年にかけて、ISO22000（食品
安全のためのマネジメントシステム）
認証取得にチャレンジします。ISO
の基本である「ルールを決め、実行
し、守られているかをチェックし、改
善する」ことを徹底します。

リンガーハットグループの CSR活動方針

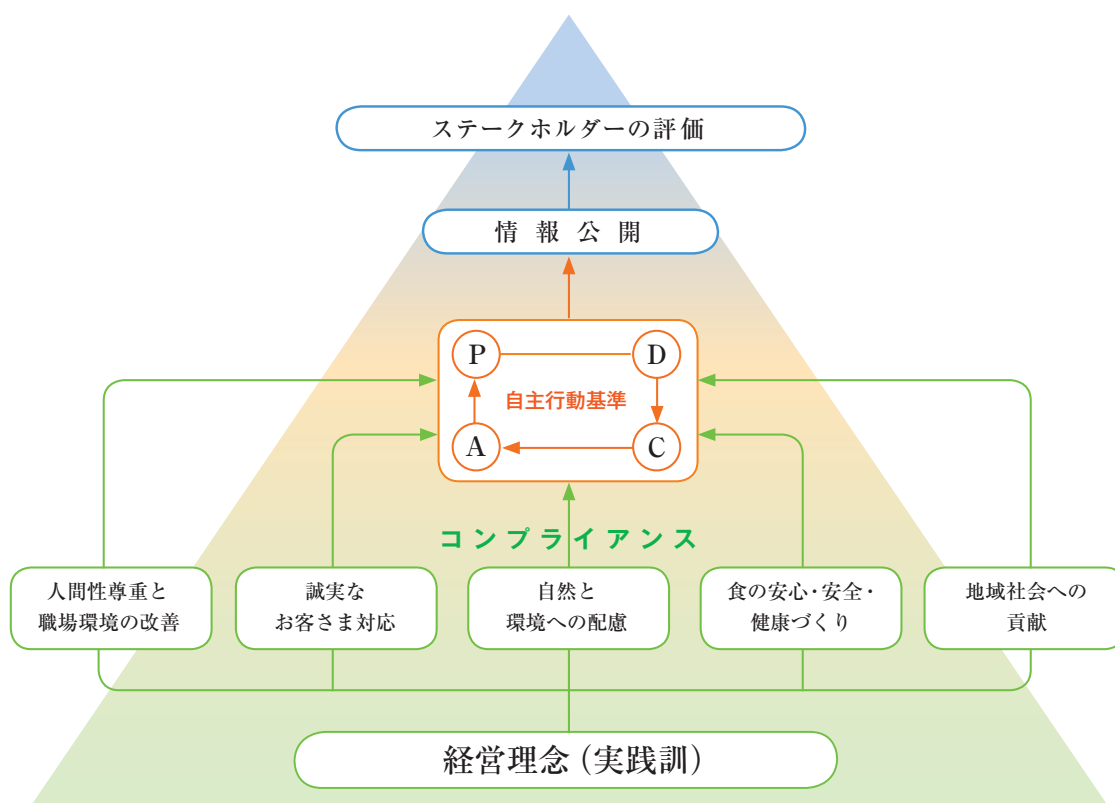
リンガーハットグループの考えるCSR

私たちは、人と地球にやさしい事業活動を行い、
世界中の人々に食べる楽しみと喜びを提供するグループを目指します。

社会的責任を果たすための枠組み ～フレームワーク～

リンガーハットグループでは、すべてのステークホルダーに対して
「安心・安全」のための活動を実践するため、その枠組み（フレームワーク）として、
社会的責任領域別に自主行動基準を制定しています。この枠組みにもとづいて、
主管部署がマネジメント「P・D・C・A」をしていくことをCSR活動と定めています。
また全ての行動基準は、コンプライアンス（法令遵守）に則して定義しています。

CSRのフレームワーク（CSRの対象領域）



リンガーハットグループと 社会のかかわり

リンガーハットグループでは、ステークホルダーの
皆さまに対して果たす役割を次の通りに定めています。

お客さま

常に誠実な姿勢でお客さまに應對し、「安心・安全・健康づくり」の考えにもとづいた、食の喜びを提供します。法令を遵守し、お客さまの声を積極的に取り入れて、より多様なニーズに応えられるよう、商品・サービスの改善に取り組みます。

社員

雇用における公正・公平の徹底と、社員誰もが安心して、やる気を持って仕事に取り組める職場環境の整備を実践します。女性や外国人の方も生き活きと働けるように、研修制度を充実させ、活躍を支援する活動を推進します。

株主・投資家

長期的な視点で企業価値の向上を目指し、継続的な利益還元を実践します。法令を遵守し、事業活動にかかわる情報を適切かつタイムリーに提供します。株主さまからのご意見・ご要望については、真摯に耳を傾け、経営の改善に取り組みます。



フランチャイズ オーナー

フランチャイズオーナーとリンガーハットグループは、お客さまに「安心・安全」な商品を提供するため、相互に信頼関係を築き協力しあいます。地域の人々に愛され、地域社会の一翼を担う存在となることを、ともに目指します。

地域社会

地域社会から求められるさまざまなニーズに対して誠実に応え、清掃活動・救援活動・募金活動など、地域貢献に役立つ諸活動に協力します。そして、本業を通じ、地域で愛される味の文化の継承と発展に取り組めます。

リンガーハット グループ

行政

政府・自治体などからの要請に真摯に協力するとともに、法令を遵守します。

お取引先

法令を遵守するとともに、誠実で対等、公正な取引関係を構築します。ともに歩むビジネスパートナーとして、お客さまに提供する「安心・安全」な商品・サービスの提供のため、品質管理・衛生管理においても、しっかりとした協力関係を結びます。

教えて!

わたしたちの街の お店が取り組んでいる

お客さまの
ために



寄せられる声にきちんと応えます

お客さまから気がついたことをご意見・ご要望としてお寄せいただけるよう、レシートを活用した仕組みを導入しています。子供用エコ箸の導入など、ご意見をもとにした改善に取り組んでいます。

安心して食べていただけるよう 努めています

リンガーハットグループでは、主に使用している食材の原産地表示を店頭でも行っています。料理に使われている食材をお客さまが確認でき、安心して召し上がっていただけるよう努めています。

主要野菜の原産地紹介	
キャベツ	長野県産(100%)・大分県産(100%) ※一部店舗は、長野県産・大分県産・北海道産の3県産品を使用しています。
たまねぎ	北海道産
にんじん	熊本県産(100%)
コーン	北海道産
もやし	佐賀県産(100%)
さやえんどう	鹿児島県産(100%)・大分県産(100%) ※一部店舗は、鹿児島県産・大分県産・北海道産の3県産品を使用しています。
キャベツ	長野県産(100%)・大分県産(100%) ※一部店舗は、長野県産・大分県産・北海道産の3県産品を使用しています。
おぎ	埼玉県産(100%)
にら	群馬県産(100%)・茨城県産(100%)
たまねぎ	北海道産

地域社会への
貢献



毎日、お店回りを清掃しています

皆さまの暮らす街はいつもキレイであってほしいとリンガーハットグループでは考えています。毎朝始業前には、店舗周辺の清掃活動を行って、地域の美化に貢献しています。

環境への
配慮



スモールちゃんぽん

少量メニューを用意しています

お客さまが自分の食べられる量を選ぶことで、食べ残しが減り、結果として廃棄ゴミを少なくすることができます。千葉で取り組まれている“ちば食べきりエコスタイル(ちば食べエコ)”にも協力しています。



「ちば食べエコ」キャラクター
ノコサヌ

Ringer Hut



環境への
配慮



電力の消費量を節約します

リンガーハットグループでは数百店の店舗を展開しており、店舗で使用する電力も膨大になります。そのため、LED照明の導入や節約意識の啓蒙など、消費電力の節減に取り組んでいます。自社の省エネハンドブックを全店に配布し、店舗の消費電力抑制に努めています。



リンガーハットグループのお店は、皆さんが日々生活している街の中にあります。
グループで取り組んでいる社会・環境活動もまた、皆さんがふだん目に見ているお店で数多くの
ことが行われています。その様子をご紹介します。

社会・環境活動！

環境への 配慮



環境にやさしい機材を使用しています

環境負荷がより少なくなるよう改善に取り組んでいます。CO₂ 排出量を低減する電化厨房への切り替えや、繰り返し使用できるエコ箸、プラスチックを使わない紙製容器の導入を進めています。



社会への 貢献



店頭募金活動を行っています

リンガーハットグループでは、恵まれない方の力になるため、グループ全体で募金活動を行っています。24時間テレビ「愛は地球を救う」にも毎年協賛しています。



職場体験の受け入れをしています

リンガーハットグループでは、地域の学校教育に協力しています。その一環として、リンガーハット・浜勝店舗で実際の仕事を学んでもらう、職場体験を行っています。



ドライブスルーの導入を進めています

自動車来店してお持ち帰りできるドライブスルーを導入。小さなお子さま連れの方や足腰不自由な方など、これまで店内でお食事いただくことが難しかった方のニーズにお応えしました。



お客さまの ために



バリアフリー対応を推進しています

足の不自由な方にも店舗をご利用いただけるよう、スロープの導入やトイレの改善など、バリアフリー対応を推進し、より多くのお客さまにご利用いただけるよう取り組んでいます。

安心して食べられる、安全と健康にこだわった商品を提供します。

リンガーハットグループでは、「味の文化」を大切にしつつ、お客さまに安心して召し上がっていただける安全な商品づくりをしてきました。食材の原産地表示や、メニューに含まれるアレルギー物質表示、栄養成分表示にも取り組んでいます。



基本の考え方

リンガーハットグループでは、急速に高まる健康志向や食品の安全性を求める声に先駆けて、野菜の栽培段階から深くかかわってきました。2011年には国際規格のISO22000の認証取得にチャレンジします。これからも食の安心・安全を徹底して、お客さまの健康づくりを応援します。



●原産地表示

主な食材の原産地を正しく明示

お客さまに良質な食材でつくられた商品を提供するために、リンガーハットグループでは、契約農家から仕入れる野菜をはじめ、食材の品質管理にこだわっています。店舗においては、主な食材の原産地を一覧掲示し、お客さまが料理に使われている食材を確認したうえで、安心して食事を楽しんでいただけるよう取り組んでいます。また食材の原産地情報については、ホームページにも掲示し、お知らせしています。

●店頭お知らせ

主要野菜の原産地紹介	
ちやんぽん血うどん類	キャベツ 徳島県産(100%) おぎな 徳島県産(100%) たまねぎ 北海道産 にんじん 熊本県産(100%) コーン 北海道産 もやし 佐賀県産(100%) オクラ 徳島県産(100%) ピーマン 徳島県産(100%)
ぎょうふ	キャベツ 徳島県産(100%) おぎな 徳島県産(100%) にんじん 徳島県産(100%) たまねぎ 北海道産



●品質保証担当の役割

工場、店舗、商品のすべてにおいて徹底した品質管理を行い、安心をお届け

CSR チーム品質保証担当では、リンガーハットグループの全店舗で提供する商品や、外販商品(オンラインショッピングの冷凍商品など)の安全を厳しくチェックしています。

品質保証担当は、工場において製造後の食材の微生物検査を行い、日々品質の確認を実施しています。また、抜き打ちで、拭き取り調査をして製造ラインなどの衛生状態が良好かどうかをチェックします。

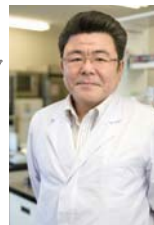
●食材の微生物検査の様子

全国の店舗においては、抜き打ちで衛生検査を実施しています。全60項目にわたる基本衛生の調査、商品検査、厨房内の拭き取り調査などを通して、「食の安心・安全」を支えています。

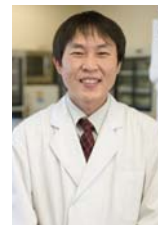


厳格な衛生基準を満たすだけでなく、さまざまな視点から「食の安心・安全」に取り組めます

総務人事グループ
CSRチーム
品質保証担当
マネジャー
近藤 栄一



総務人事グループ
CSRチーム
品質保証担当
リーダー
木下 正美



「食の安心・安全」を守るために、食品はもちろん工場や店舗の衛生環境まで、様々な決まりや条件、マニュアルがあります。ただ、それを一通り満たせばOKという訳ではありません。例えば、常温保存が可能な商品であっても熱をもった調理器具のそばに置いていないか、異物混入の可能性のある天井の壁の欠損はないかなど、検査項目に含まれていないものでも、その場で指導、改善することで安全面を最優先しています。



●工場における食品加工の様子

●自社工場の役割

鮮度のよい安全な食材を提供

工場では常に、おいしい・安心・安全を追求し、徹底した品質管理を実践しています。

おいしさと新鮮さを保つため、当日生産、当日配送にこだわるとともに、品質保証担当による徹底した食品の衛生・安全管理を行っています。

●店舗の役割

月に1回の衛生チェックを

リンガーハットグループでは、店舗の目的である「おいしい料理を快適な雰囲気の中で気持ちよく召し上がっていただく」を実践するために、日々の営業活動においても QSC（商品品質、サービス、クリンリネス）のトレーニングを行っています。

「食の安心・安全」を保つために、店舗では「食品衛生マニュアル」による指導を徹底。

毎月17日を食品衛生点検の日と定め、「食材の取り扱い」「調理器具備品の衛生」「個人の衛生」「施設の衛生」の項目に分け、店長による自主検査を行っています。

また、社内衛生指導員による抜き打ちの店舗検査も行っており、徹底した衛生管理を実施しています。

●店長による自主検査の様子



●社内衛生指導員による衛生指導



QSC 基準の定期チェックを実施

QSC については、チェック項目を定めています。基準の遵守状況については、定期的に監査をし、改善に努めています。

Q

商品品質

提供する料理の品質を細かく定めています。スープの温かさ、野菜のしゃきしゃき感、焼き色などを常にチェックしています。

S

サービス

スタッフの顧客対応について、基準を定めチェックを行っています。笑顔で応対できているか、基準時間内に提供しているか、身だしなみは適切か、などを評価しています。

C

クリンリネス

店舗の衛生管理をしっかり行っています。出入口やトイレは清潔に保たれているか、客席の床の清掃は行き届いているかなど、徹底したチェックを実施しています。

●環境活動・その他

FOOD ACTION NIPPON 推進パートナー

リンガーハットグループは、商品に使用する原材料の国産化を推進し、日本の食料自給率向上に努めています。ちゃんぽん麺に国産小麦を、ぎょうざの皮に国産米粉をそれぞれ使用し、野菜はすべて国産のものを使っています。

FOOD ACTION NIPPON の取り組みにも共感し、推進パートナーとして加わり活動しています。



●米粉倶楽部のポップとミニパンフレット

佐賀工場 農林水産大臣賞受賞

食品衛生優良施設としてリンガーハット佐賀工場が表彰されました。過去3年の保健所の検査等、複数の評価項目で優秀な成績を取ったことが評価されました。



●国産化プロジェクト

国産野菜を使用し、食料自給率向上に貢献

リンガーハットグループでは、「食の安心・安全・健康づくり」に役立つ取り組みのひとつとして、商品に使用する野菜を2009年からすべて国産野菜にしました。日本国内で採れた新鮮な野菜は輸入物より鮮度が良く、鮮度が高いうちにお客さまへお届けできるので栄養価にも優れます。契約農家で栽培された野菜は、自社工場ですみやかに加工され、店舗へと届けられます。原産地のはっきりした安全な野菜を提供できることも契約栽培のメリットです。国産の野菜を全国の店舗で使用することは、農家の野菜生産を支援することにつながり、さらに日本の食料自給率の向上にもつながることと考えています。

2010年1月より国産小麦100%のちゃんぽん麺を導入

2003年6月から取り組みを進めてきたちゃんぽん麺の完全国産化を実現しました。今後はリンガーハットではすべての小麦粉に使用する小麦(1,500t)、浜勝では小麦粉・パン粉(合計450t)を国産化していきます。

開発者
インタビュー

開発者紹介

千葉製粉株式会社
開発部 麺開発課

大岩様



外麦（がいばく＝外国産小麦）と内麦（ないばく＝国産小麦）は性質が違い、これまで外麦で製造されていたちゃんぽん麺の特徴を、内麦で実現するのが大変でした。挽砕方法（麦を挽くこと）のテストや、外麦の時と同様の作業性を実現するための現場テストは、何度も行いました。ライン稼働後も混合比率については難を極め、試作を繰り返しては小山工場へ製品をお送りしたのを覚えています。困難なプロジェクトでしたが、他の外食産業でやり遂げられなかったことにチャレンジさせていただいたことを誇りに思っています。

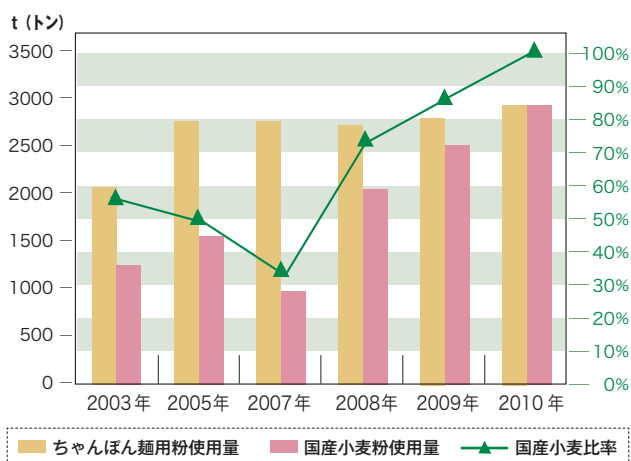
100%

野菜の国産化率とちゃんぽん麺用粉の国産小麦比率

●ちゃんぽん麺と国産小麦粉



ちゃんぽん麺用粉における、国産小麦粉使用量の推移



コーン



もやし



オランダ
さやえんどう



ねぎ



キャベツ



たまねぎ



にんじん

国産米粉の導入で食料自給率に貢献

リンガーハットでは、国産米粉をぎょうざの皮にブレンドすることを2009年4月から行っています。ぎょうざを蒸したときのもちもち感や、焼いたときのパリッと感がより出せるようになり、お客さまからご好評をいただいております。

開発者
インタビュー

開発者紹介

熊本製粉株式会社
研究開発部（当時）
船津様



「米粉入りでぎょうざの皮用粉を作してほしい」と、リンガーハットさんから依頼された時は正直驚きました。ブレンドした米粉と小麦粉の粒度（粒の大きさ）がそろっていないと食べたときに違和感がでるのですが、その粒度をそろえることが難しく、何度もブレンドしては試作と試食を行いました。苦労の成果が実ったぎょうざを、より多くのお客さまに味わっていただければ幸いです。



● ISO22000 キックオフの風景

ISO22000 認証取得にチャレンジ

「安心・安全」を追求するため、ISO22000（食品マネジメントシステム）の認証取得に取り組みます。2011年に佐賀工場、2012年に富士小山工場での認証取得を計画しています。

保存料や合成着色料の不使用

リンガーハットグループでは、お客さまの健康に配慮した、新鮮でおいしい食事の提供を常に心がけています。食の安心・安全にこだわるため、お取引さまにも協力をお願いし、保存料を含まないしょう油の採用や、天然色素を使った紅白はんぺんへの切り替えなどを行いました。現在「長崎ちゃんぽん類」「長崎皿うどん類」「ぎょうざ」「チャーハン」には、保存料・合成着色料を使用していません。

リンガーハット とんかつ浜勝

主なレギュラー商品の特定原材料使用状況

リンガーハットグループでは、表示が義務付けられている特定原材料7品目に加え、表示が推奨されている18品目について、商品ごとのアレルギー物質情報をホームページで公開しています。

長崎ちゃんぽん



ぎょうざ



浜勝定食



チャーハン



お客さまの声に 真摯に耳をかたむけ、 日々改善に努めます。

お客さまからの声を改善や発展につなげていくため、工夫を凝らし迅速な対応に取り組み、お客さまのためのお店づくりに役立っています。

基本の考え方

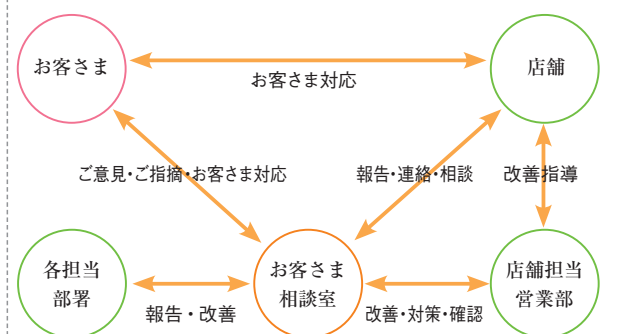
店舗をご利用されるお客さまから寄せられる声にお応えし、改善活動に取り組みます。

●お客さま相談室

お客さまからの声にお応えした、 事業改善や再発防止の取り組み

リンガーハットグループでは、「お客さま相談室」を設置し、お問い合わせやご意見・ご要望を、電話またはホームページを通じて、伺っています。お客さまからいただいた貴重なご意見・ご要望については、集約した上で、店舗や担当部門と連携して反映できるよう取り組んでいます。緊急性が高いと判断した問題においては、緊急連絡網にて即時対応を実践しています。そして、事業活動に反映させた取り組みに関しては、社内ブログを通じて、全社員が共有し、再発の防止にも努めています。

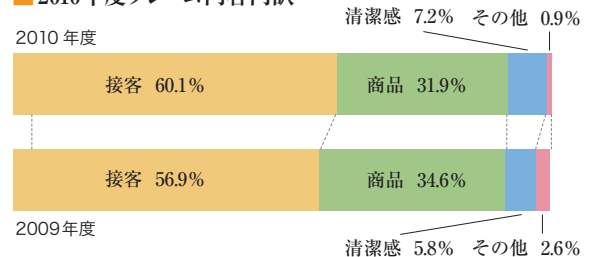
■お客さま相談室の仕組み



《クレームの再発防止と情報共有》

- ① 重要性の高い案件は緊急連絡網にて即時対応。
- ② 社内ブログによる啓蒙を、日報・週報・月報で掲載。

■2010年度クレーム内容内訳



ご意見・ご要望 事例

Case 1

【ご意見・ご要望】

子どもには大人用の箸が使いにくい。
子ども用の取り皿なども用意してほしい

【対応】

貴重なご意見と判断し、
お子さま用の箸やスプーンフォーク・
取り皿などを用意しました。

Case 2

【ご意見・ご要望】

ちゃんぽんの麺の量は増やせませんか、
または麺の量を選べるようになりますか。

【対応】

長崎ちゃんぽんの麺の量を無料で1.5倍、
2倍に増量することをお選びいただけるようにしました。

お客さまから届いた喜びの声

「素晴らしいサービスだった」「すぐく親切にしてくれた」などの嬉しいお声をいただいた時は、社内ブログにて閲覧し、今後の大きな励みとさせていただいております。接客対応で優秀な実績を納めた店舗や社員には、ベストホスピタリティ賞として感謝状を贈っています。これを励みにより多くのお客さまに喜んでいただけるお店づくりに努めています。

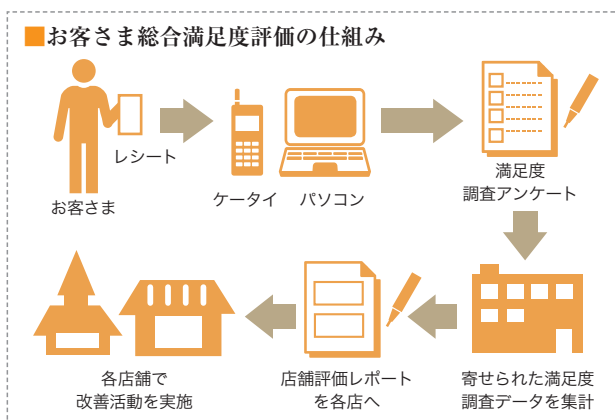


●ベストホスピタリティ賞の表彰式

●お客さま総合満足度評価

お客さまの声を受けて、
店舗で取り組む改善活動

リンガーハットグループではお客さまを対象に、ご利用いただいた店舗のサービスについて、満足度をフィードバックいただくための仕組みを導入しています。携帯電話やパソコンを通じてお客さまから寄せられた店舗サービスの満足度は、集計した上で定期的に個別店舗へ通知しています。店舗では通知されたレポート内容から、自店の強みと弱みを分析し、改善活動を実施し「店舗力の向上」に努めています。



●店舗のバリアフリー化の取り組み

店舗のバリアフリー化をはかり、
安心・快適な店舗づくりを推進

すべてのお客さまに楽しい食事のひとときを提供するため、リンガーハットグループでは店舗のバリアフリー化に取り組んでいます。

主な取り組み内容は、段差の解消、スロープの設置、車椅子対応トイレの設置などです。年齢や障がいの有無に関わらず、どなたでも安心・快適に過ごしていただけるよう店舗の質の向上を図ってまいります。



タイ出店レポート

タイ・バンコクに
リンガーハット1号店誕生！

海外1号店として2010年
4月16日にオープンした、
タイ・バンコク店の様子をご紹介します。

長崎ちゃんぽんの味と文化を世界へ

タイ・バンコク

タイ・バンコク店は、スクムビット地区のショッピングセンター内にオープンしました。客層の割合はタイ人と日本人が4:6程度で、タイの女性の方にお客さまとして多くご来店いただいています。タイでは日本食がブームで、中でもバンコクは日本に引けを取らないラーメン激戦区。出店にあたってはラーメンとの差別化を重視し、ちゃんぽんがおいしくて健康的で栄養価に優れている点をPRしました。引き続き、多くのタイのお客さまに、長崎ちゃんぽんを知っていただくための活動を行ってまいります。

東京



赤い屋根のマークは日本と同じです



タイ・バンコク1号店の店内



現地のスタッフ。皆さん地元の方々です

海外担当マネジャー 伊藤 嘉通

最初は日本語が全く通じず、身振り手振りで指導をしました。私自身が現地の言葉を少しは話せるようになり、コミュニケーションも少しずつとれるようになってきました。これからも日本の文化を広める活動に取り組んでいきます。



ステークホルダーの皆さまと 良好な関係を築き、誠実かつ 公正な取引を実施しています。

お取引先から寄せられる声を真摯に受け止め、日々企業活動の改善に努めています。

基本の考え方

事業活動にかかわるお取引先、出資をいただいている株主・投資家の皆さま、ともに地域社会の中で活動されている方々からのご意見・ご要望を取り入れ、管理・改善に役立てます。

●フランチャイズ

良きビジネスパートナーを目指して

リンガーハットグループでは、店舗開発～採用～トレーニング～マーケティング～生産物流～オペレーションに至るまで最適なシステムを構築しています。このシステムをフランチャイズ(FC)加盟店の皆さまに提供することで、より良い関係を築いています。FC加盟店へのサポートとしては、3ヶ月間のトレーニング、3ヶ月に1度の合同店長会議、年2回のオーナー会と経営方針発表会、年1回のビジネスレビューを行っています。

■直営店とフランチャイズ店の店舗数

2010年度

リンガーハット

直営 357店 : 107店 FC

浜 勝

直営 92店 : 16店 FC

FC オーナー様の

声 1

株式会社 オレンジスター
リンガーハット 長崎長与店 オーナー

浦 かずみ



より地元に着目した店舗を
お客さまの満足度を高めてい
きたいです

私はもともとリンガーメイト(アルバイト)として「リンガーハット」で働き始め、社員登用されてからは店長、ブロック長、そして営業部長として勤務しました。フランチャイズオーナーになったのは2010年6月。この長崎長与店は住宅地の中にあるコンパクトな店舗で、お客さまのほとんどは地元の方です。

地域に密着した店舗を目指すには、お客さまのお顔を覚えることが第一。常連の方や、株主さまがいらっしゃったら「いつもありがとうございます」というご挨拶は欠かせません。スタッフにもお客さまへの接し方や声かけを徹底しており、お客さまの満足度を高めるよう努めています。

年2回の「オーナー会」は、フランチャイズオーナーが集まって本音で話し合える場です。ここで挙がった意見をまとめて、オーナー会会長からリンガーハットグループへ伝えることもあります。また、全店舗の店長が対象の「店長会議」もあり、ここでも活発に意見を交換しています。

いまの私は固定客を増やすことが最大の目標。そのためにも、魅力ある店づくりを進めていきたいですね。

長崎長与店、店舗の周囲に花のプランターを飾る、女性オーナーらしい気遣い



FC オーナー様の

声 2

株式会社ファミリエ
とんかつ浜勝
福岡直方店、北九州徳力店 オーナー

藤井 大輔



FC
オーナーの
魅力は、
売り上げに
繋がるフォ
ロー体制も
万全です

「とんかつ浜勝」のフランチャイズオーナーとして、地域の皆さまに愛される店舗展開を進めて今年で4年目になります。それまでは「とんかつ浜勝」の営業部長を務め、もちろん仕事にやりがいを感じていましたが、「もっと色々なことに挑戦してみたい」と思い、独立することに。現在は、福岡直方店と北九州徳力店の2店を展開しています。

フランチャイズオーナーの魅力は、何といっても常に現場に立って、お客さまと近い距離でサービスを提供できること。お客さまからの声にお応えするのはもちろんですが、社員にも長く働いていただきたいという思いから、社員からの要望を受けて福利厚生面などにも力を入れるようになりました。

また、リンガーハットグループのフィールドコンサルタントと定期的に話し合い、改装などについて相談しています。今年1月には、フィールドコンサルタントから提案をいただき、「とんかつ浜勝」のフランチャイズ店としては初となるドライブスルーを導入しました。ドライブスルーによって、より多くのお客さまに商品を提供できるようになったと手応えを感じています。



上：国道 322 号線沿いにある北九州徳力店。バリアフリー設備が充実

左：「ドライブスルーは、小さいお子さま連れのお客さまのご利用が多いですね」と藤井オーナー

●契約農家

グループで使用する野菜 12,300トンを契約栽培で

リンガーハットグループでは、国産野菜の契約栽培を1986年に始めました。熊本県の佐伊津有機農法研究会との連携によるキャベツの契約栽培を皮切りに、季節によらない安定した野菜供給を確保するため、日本全国で契約栽培を拡大し今日に至っています。

おいしくて安全で栄養価に富む、農薬や化学肥料を減らした高品質の野菜づくりは、農家の方の熱意と協力がなければ成り立ちません。だからこそ、農家とのパートナーシップをリンガーハットグループは大切にしています。



●八代ねぎ出荷組合の皆様



●藤農産の工藤様

●株主・投資家とのかかわり

株主報告会を初開催

リンガーハットグループでは、毎年5月に定時株主総会を福岡にて開催しています。例年、株主総会後の株主懇談会に屋台を出店し「長崎皿うどん」「梅しそ巻きかつ」「ひれカツサンド」「杏仁豆腐」をご試食いただきながら、いろいろなご意見をお伺いしています。

2010年11月16日、東京会館にて当社初の株主報告会を開催いたしました。これは、関東在住の株主さまからのご要望と首都圏での株主数増加に配慮し、株主さまとの対話促進の一環として行いました。約300名の株主さまが出席されました。



●株主報告会の様子

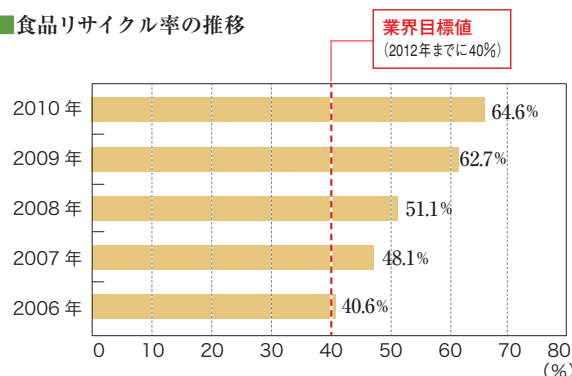
地球環境に配慮した活動を行い、地域の皆さまに愛される企業を目指しています。

地球温暖化防止のための、温室効果ガス排出量削減に取り組んでいます。
より環境にやさしい事業用機器の導入やリサイクル活動を中心に行っています。

基本の考え方

リンガーハットグループでは事業を展開するにあたって、環境・地域社会に与える負荷の低減に努め、その地域や自然とともに共生できる店づくりを行っています。

食品リサイクル率の推移



64.6%

リンガーハットグループ
全体でのリサイクル率

●食品リサイクルの取り組み

循環型環境社会の形成のため 食品リサイクル率向上の取り組み

<生ゴミリサイクル>

お客さまが自分にあった量のメニューを選べるよう、スモールちゃんぽん・ちゃんぽんライト（一部店舗）などの少量メニューを導入しています。お客さまが無理なく食べられるため、食べ残しが少なくなりました。合わせて、食品残渣の水切り徹底や41店舗の食品残渣を特定のゴミ回収業者と契約しリサイクルすることで、全社的な食品リサイクル向上を図っています。リンガーハットグループ全体でのリサイクル率は64.6%です。

●選べる麺の量



スモールちゃんぽん

長崎ちゃんぽん

麺2倍ちゃんぽん

<その他リサイクルの取り組み>

工場が発生する野菜ゴミの肥料化と、浜勝で排出される廃油の飼料化は、ともに100%リサイクルしています。

■食品リサイクル率向上の取り組み内容

食べ残しを減らす



廃棄ロスをなくす



ゴミの分別の徹底



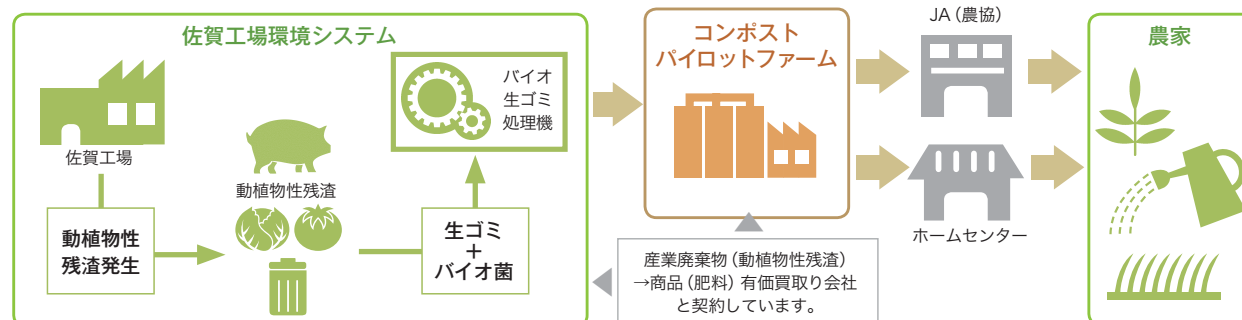
紙ナプキン、箸袋、つまようじを食品残渣と分ける

食品残渣の水切りの徹底



水分をしっかりきる

■佐賀工場の生ゴミ処理の流れ



●環境に配慮した取り組み

設備や作業のムダを省いて ゴミを減らし、地球環境に貢献

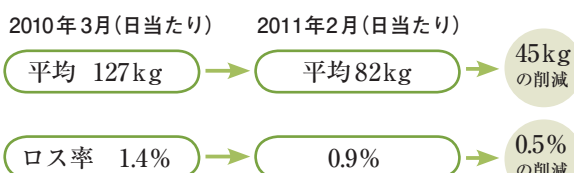
“経営効率の向上を図る”NPSは、“ムダを省く”ことを徹底しています。例えば、工場加工の際に野菜くず、麺くずがラインからこぼれてしまいます。一つひとつは小さなものでも、トータルで見ると大量のゴミとなり、CO₂の排出量を増やす原因となっています。ですから、ムダなクズが出ないように設備や作業の改善をする必要があります。

また、“人間尊重”の観点からも、社員の作業にムダが出ないように常に工夫しています。



マーチャンダイジング
グループ RNPS 推進室
部長
山岡 雄二

■麺くずの削減データ(小山工場)



LED 照明の導入

リンガーハットグループでは環境に配慮した店舗づくりを行っています。2010年11月以降にオープンした店舗ではLED照明を導入しました。とんかつ浜勝でも2010年8月オープンの小金井公園店にてLED照明を導入しました。



●LED照明の導入

左：LED照明を導入した
店内の様子

●CO₂排出量抑制の取り組み

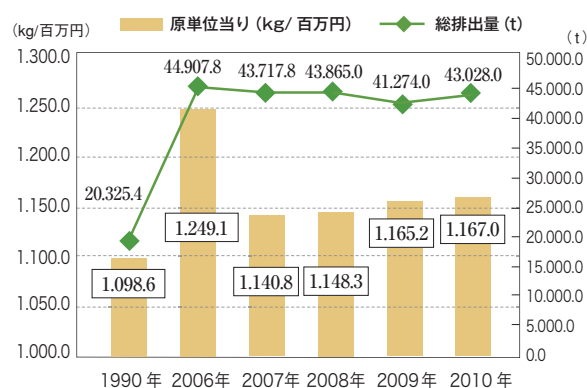
省エネの推進と電化厨房の導入

リンガーハットグループでは、CO₂排出量とエネルギー使用量の削減に取り組んでいます。設備面では、工場への「コージェネレーション設備」の導入、店舗への「電化厨房」の導入を実施しています。そして、店舗では省エネ活動を実施し、2006年比で原単位当たり(kg/百万円)約7%の削減を実現しました。とくに「電化厨房」の導入は、ガス+電気併用厨房と比較するとCO₂排出量の約35%削減につながりました。



●電化厨房

■CO₂排出量の推移



※原単位 CO₂排出量÷グループ全体の売上高
※グループ全体のCO₂排出量を算定するため、計測可能な店舗の実績から推計。

●さまざまな自然と環境への配慮

チャレンジ25に参加

株式会社リンガーハットはチャレンジ25に登録しています。温室効果ガス削減のために環境省が推奨するクールビズを取り入れているほか、冷房の温度設定を28℃にし、安易に空調の温度を下げないようにしています。また、国産野菜を使用することでフードマイレージの低減とCO₂排出量の削減にも貢献しています。



エコキャップ活動の取り組み

リンガーハットグループでは、ペットボトルのキャップを回収して再資源化する「エコキャップ」に取り組んでいます。

エコ対応のお持ち帰り容器と箸を導入

リンガーハットグループでは、お持ち帰り容器や店舗で使用する箸を、エコ対応のものにしています。お持ち帰り用の容器類は、プラスチック類の使用量削減のため、紙製としています。店舗で使われる箸には、繰り返し使用できる「エコ箸」を導入しています。

●環境に配慮したエコ箸



●お子さま用エコ箸



●紙製のお持ち帰り用容器



揚げ油の消費量を削減する取り組み

とんかつ専門店「浜勝」では、食用油消費量の大幅削減と油煙や油臭の発生抑制を目的として「食用油還元浄化装置（インスパイヤー）」を全店に導入しています。この取り組みは、食用油の使用量削減と合わせてCO₂排出量削減にもつながり、職場環境の改善にもなっています。

●食用油還元浄化装置（インスパイヤー）



eco検定に

チャレンジしました!

リンガーハットグループでは、eco検定の取得を支援しています

eco 検定を受験して、 多くのことを学びました。

日頃よりエコ意識は持っていたつもりでしたが、何をしてもいいのかもわからず、詳しいことを理解できていませんでした。しかし「eco 検定」を受験し、自分自身が変わることができました。CO₂排出量削減からゴミの削減まで、環境に対する意識が向上しました。今後はもっと意識を高め、会社全体でも色々な取り組みを行い、自然と環境を大事にしていきたいと思っています。

体 験 談

CSR チーム
CSR 推進担当マネジャー
斉藤 大介



eco 検定を受験して

大学時代に講義で学んだことがきっかけで、環境問題について興味を持つようになりました。入社してからも店舗での生ゴミの減量、省エネに積極的に取り組んできましたが、他に何かできることはないかと考えていたところ「eco 検定」受験の案内があり、環境に対する意識改革や自己啓発のために「eco 検定」の受験を決意しました。

「eco 検定」は環境問題全般について触れており、内容も日々の暮らしに関わる人が多いため、楽しく学ぶことができました。「eco 検定」の勉強をすることで環境の大切さを再確認し、新しい視点が生まれるようになりました。これからも「エコピープル」の一員として、日常生活や、店舗運営において、自分達ができる小さなことから実施していきたいと思っています。

体 験 談

リンガーハット 新横浜北口店 店長
渡邊 徹



リンガーハットグループと地球環境のかかわり

事業活動にともなう環境への負荷を正確に把握・分析し、
持続可能な地球環境の実現に貢献するため、
環境保全活動を実行しています。

INPUT

エネルギー	
電気	56,124千kw/h
都市ガス	393千m ³
プロパンガス	1,567千m ³
水	768千m ³
食材	30,590t
資材	1,730t
包装材	169t

店舗



OUTPUT

CO ₂	33,189t
廃棄物	
可燃・廃棄物	1,337t
不燃・廃棄物	242t
ダンボール	141t
野菜くず	1,952t
廃油	242t
廃油リサイクル	242t

エネルギー	
電気	7,827千kw/h
天然ガス	976千m ³
プロパンガス	187千m ³
重油	156千m ³
水	501千m ³
資源	
コピー用紙	1,024千枚

工場



CO ₂	9,686t
廃棄物	
可燃・廃棄物	139t
不燃・廃棄物	27t
ダンボール	981t
野菜くず	2,580t
野菜くずリサイクル	2,580t

エネルギー	
ガソリン・軽油	1,806kl

配送



走行距離 8,553 千 km

CO ₂	4,836t
-----------------	--------

エネルギー	
電気	453千kw/h
都市ガス	49m ³
プロパンガス	442m ³
水	1,360m ³
資源	
コピー用紙	680千枚

オフィス



CO ₂	153t
廃棄物	
可燃・廃棄物	6.1t
不燃・廃棄物	0.8t
ダンボール	0.5t

集計数値は、計測可能な店舗・工場・配送・オフィスの実績から推計しています。

菜種白絞油流出事故に関するご報告

2010年9月、リンガーハット佐賀工場におきまして、工場で使用している菜種白絞油が井柳川へ流出しました。近隣の皆さまには、大変なご迷惑をおかけしましたこと、改めて深くお詫び申し上げます。

【事故の概要】

事故は2010年9月9日（金）より9月10日（土）にかけて発生しました。リンガーハット佐賀工場敷地内にて、老朽化した配管のジョイント箇所が破損、新油の菜種白絞油が流失し、工場の近くを流れる井柳川に流れ込みました。

【事故の経緯】

■9月10日（土）

- 7時15分 佐賀工場内における排水処理点検時に油の浮遊を発見。
- 8時30分 油の流出箇所および流出した油が菜種白絞油であることを確認、同時に油のバルブを閉め、更なる流出を防止。
- 9時40分 吉野ヶ里役場へ、油の流出を報告。同役場からの指示を待つため待機。
- 10時20分 井柳川における被害拡大防止のため、作業人員を確保。
- 12時15分 被害拡大防止のため、約25名の作業員が井柳川にて、オイルフェンス、オイルマット、バキュームカーによる流出油の回収作業を実施。

■9月11日（日）

- 5時00分 井柳川での流出油回収作業を開始。
- 20時00分 流出油回収作業を終了。

■9月12日（月）

- 6時00分 前日に引き続き、井柳川での流出油回収作業を開始。
- 9時30分 役場の指示を受け、オイルフェンスの追加・交換を実施。

■9月13日（火）

土木事務所、警察署、消防署、保健所、町役場へ、油流出事故の事情を説明。謝罪と改善報告書を提出。



流出した菜種白絞油回収の様子

【再発防止への取り組み】

今回の油流出事故を厳粛に受けとめ、工場設備の点検・整備を徹底するとともに、同様の事故を再発させないための仕組みづくりを実施します。

1. 始業前、始業後、終業時の点検を実施
2. 配管設備等々の点検および不具合の改修を実施
3. 年2回の定期点検を実施

私たちは、よろこびのある 職場をつくり、 ゆとりと豊かさを追求します。

リンガーハットグループでは社員をステークホルダーとして捉え、社員が活き活きと働ける職場環境の整備や能力開発支援を実施しています。

基本の考え方

人間性を尊重し、公正な能力開発・評価・待遇の環境を整え、働きがいのある職場をつくれます。また、私生活においても健康的で、文化的な生活を営めるよう支援します。

●トレーニングセンター

MDPにもとづいた人財育成の取り組み

リンガーハットグループでは、自らが考え判断して実行する能力を持つ人財の育成に努めています。そのため、社員のポジションに応じた「MDP（マネジメント・デベロップメント・プログラム）」によるトレーニングを行っています。優れた能力をもつ人財の育成は、お客さまをはじめとしたステークホルダーの方々に對し、社会的責任を果たすことのひとつであると考えています。

■ MDP カリキュラム開催回数と参加人数

BOC（ベーシックオペレーションコース）

内 容…食品衛生やマーケティング、開閉店業務など、副店長となる人財を育成。

開催回数…1回 参加人数…6名

AOC（アドバンスオペレーションコース）

内 容…副店長を対象とし、店舗運営の基準を理解し、実践できる人財を育成。

開催回数…4回 参加人数…16名

SMC（ストアマネジメントコース）

内 容…店舗の問題解決能力を身につけるための講習

開催回数…3回 参加人数…42名

その他の勉強会・セミナー

QC勉強会 開催回数…3回 参加人数…278名

浜勝ブロック長研修 開催回数…2回 参加人数…14名

指導力のあるリーダーを育成するために

次世代のリーダーとなる中堅以上の社員を対象に、優れた指導スキルを身に付けてもらうため「理念伝承塾」や「戦略策定塾」を行っています。

また、グループ内で人財育成を担当する人財の養成にも取り組んでいます。人財育成担当者の養成は実務と研修を通して行い、経営戦略の中で求められる人財の育成に必要な、研修設計・教育プログラムの策定スキルの習得を指導しています。

開催回数と 参加人数	理念伝承塾	開催回数…7回	参加人数…22名
	戦略策定塾	開催回数…5回	参加人数…22名

未来創造塾の開催

未来創造塾では、全社員が会社の将来と個人の未来について考えるための取り組みです。創業からの歴史を振り返り、現在の課題と将来の可能性を整理して、今後一人ひとりが何をすべきかを明らかにします。未来創造塾には、副店長、店長、係長、課長、部長、執行役員、役員の全役職が参加し、忌憚のない意見交換を行います。

開催回数と 参加人数	未来創造塾	開催回数…1回	参加人数…23名
---------------	-------	---------	----------

●未来創造塾の様子



研修受講後も追跡フォロー

各種研修では様々な知識を覚えてもらいます。覚えた知識が本人のスキルとなるように現場でフォローし、成功体験に導いていく。このような活動を日々行っています。

トレーニングチーム部長

正木 健三



性別や国籍の区別無く、活き活きと安心して働ける職場づくりを行っています

<パートから社員への登用を推進>

リンガーハットグループでは、継続して発展していくためには優秀な人材が欠かせないと考えています。パート・アルバイトから社員への登用も本人の希望を聞いた上で積極的に行い、2010年度は26名が社員として入社しました。

合わせて、女性社員の店長登用にも力を入れています。

女性店長育成人数 5名(2010年度)

Voice

リンガーハット
イトーヨーカドー本牧店
店長

上道 朋子

パート

社員

店長



店長になった今、私にはいつも心がけていることがあります。それは、一緒に働いているメイトさんが「私は今の仕事が好き」と親しい人に笑顔で話せるようなお店にすることです。これまでお世話になった皆さまへの感謝を忘れず、これからも仕事に励みます。

Voice

リンガーハット
イトーヨーカドー大和鶴間店
副店長

大村 かおり

パート

社員

副店長



私がパートから社員になることを志したのは、リンガーハットの仕事と今の職場が好きだからです。副店長になった自分が、こんどは自分を支えてくれた方々への恩返しの気持ちも込めて、一人でも多くのお客さまに満足していただけるよう頑張ります。

<育児休暇制度の活用>

リンガーハットグループでは、人材の活用という観点から、出産や育児を経た後に社員が職場で継続して働けるよう、育児休暇制度を整備しています。2010年度は13名が産休を、12名が育休を取得しました。

Voice

経営戦略室リーダー

三宅 久美子



2010年3月末に娘を出産し、約1年間育児休暇を取得しました。上司をはじめ、会社の方々には温かい理解の言葉をいただき、安心して出産・育児へ専念することができました。現在は娘を保育園へ預け、短時間勤務で復帰しています。預けるたびに泣く娘に後ろ髪を引かれることもありますが、周囲への感謝を忘れず、仕事と育児の両立を図り、より家族を大切にしたいと思います。

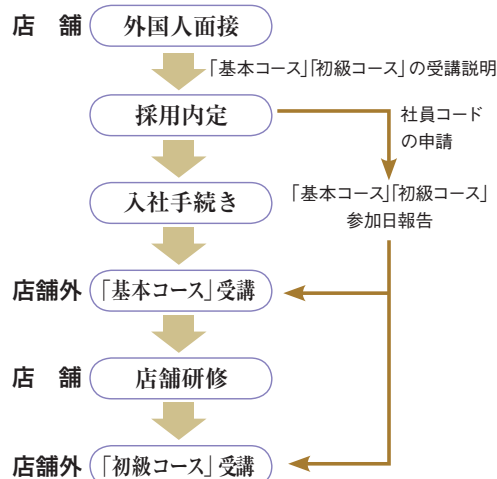
<外国人雇用>

リンガーハットグループでは、世界各国から約660名もの外国人が働いています。そのため外国人向けに教育・勉強の機会を設け、仕事の理解やコミュニケーションスキルの向上に取り組んでいます。

外国人勉強会

開催回数…112回 参加人数…421名

■外国人採用の流れ



● 健康と生活について

従業員の健康管理、労働災害予防への取り組み

リンガーハットグループでは、月に1回、産業医、衛生管理者、組合代表、当社労務顧問を交え、安全衛生委員会を開催しています。店舗や工場において起きた労働災害の発生原因を分析、再発防止を図っています。

従業員の健康管理のため、労働時間の管理を行っているほか、年1回の健康診断を実施しています。(深夜勤務従事者は年2回実施)

■ 2010年度 リンガーハットグループ 労働災害件数

	2009 年	2010 年
切り傷	56 件 ⇒	38 件
火傷	30 件 ⇒	31 件
打撲	12 件 ⇒	13 件
骨折	3 件 ⇒	12 件
捻挫	2 件 ⇒	6 件
その他	10 件 ⇒	7 件

※対象人員 9609 名

■ 正社員の 残業時間の推移

2009 年	41141.3 時間
2010 年	40828.4 時間
前年比	99.2%

※対象人員 525 名

Voice

トレーニングチーム
外国人教育担当
李 安妮
張 麗萍



指導する
立場から

入社されたばかりの外国人の方は、仕事や職場について、戸惑いと不安を持っているので、やさしく丁寧に指導することを心がけています。そして仕事に慣れてきた方には、しっかりとした接客マナーを身に付けていただくために、厳しく指導を行うようにしています。

Voice

中国出身のリンガーメイト
林 志志



日本語の基本用語ができるように、そして興味を持って仕事ができるように頑張ります。いつも笑顔を忘れずに、仕事のルールを守りしっかりと働きたいです。

リフレッシュ休暇取得の推進

リンガーハットグループでは、連続休暇(4～7日間)の取得を推進するため、季節ごとにグリーン休暇(3月～6月) オレンジ休暇(7月～10月) ホワイト休暇(11月～2月)を設定しています。永年勤続者には、10年、20年、30年勤務ごとに2週間のリフレッシュ休暇を設けています。

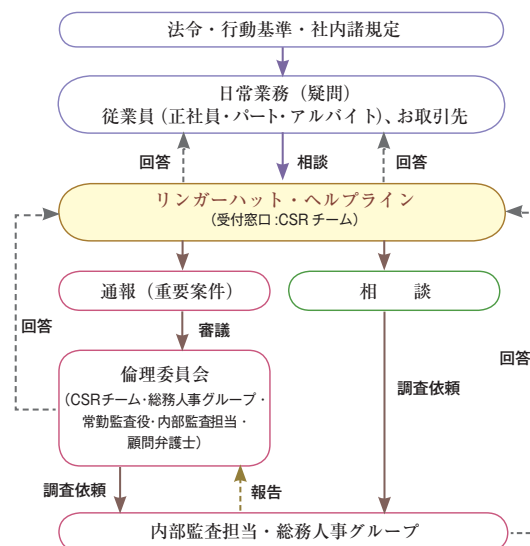
● 企業倫理の実践と問題解決の取り組み

リンガーハットグループ・ヘルプライン

日常業務の遂行において、ルールの遵守に対して疑問が生じた場合、社内・外の関係者から相談や通報を受け、問題把握と解決を目的として機能させるのがヘルプラインです。このヘルプラインは、行動基準(企業倫理)の実践と誠実な組織をつくるために設置するもので、通報、相談者の権利保護などに十分配慮して取り組んでいます。通報、相談の中で重要案件の審議機関として社長直轄の倫理委員会も併せて設置しています。

セクシャルハラスメント・パワーハラスメント等のコンプライアンスについては、店長育成カリキュラムの中に研修を設けています。また、社内ブログにて防止のための啓蒙活動も行っており、通報の際には即座に担当者が出向き事実確認と対処を行っています。

■ リンガーハットグループ・ヘルプラインの流れ



■ リンガーハットグループ・ヘルプライン相談実績

	2008 年度	2009 年度	2010 年度
コミュニケーション	21 件	15 件	12 件
就業関連	11 件	6 件	6 件
法令関係	6 件	5 件	5 件
社内ルール関連	6 件	5 件	3 件
質問	12 件	6 件	3 件

※対象人員 9609 名

●障がい者雇用への取り組み

人権に配慮し、地域に根ざした企業として

現実には、多くの障がい者の皆さんが真剣に自分の理想の人生を模索し、機会を求められています。ノーマライゼーションの理念を基本にした働く意志と能力のある障がい者の方に、真に生きがいと働きがいのある仕事を提供し、自立した社会人として生活する基盤を確立できる企業風土を実現することで、企業としての社会貢献を果たすことをめざします。

Voice

現場担当の声

総務人事グループ
西日本総務人事担当
マネージャー
柿平 茂



障がい者一人ひとりの個性を感じて、個性に合った活躍の場へ橋渡しを行います。

障がいのあるスタッフを雇用する際、まず面接をして、実習を経験した後に入社運びとなります。障がい者雇用担当である私の役目は、就職を希望する一人ひとりと面接で向き合い、感じた個性を配属先の店舗に伝えて、橋渡しを行うことです。

人間、誰でも個性を持っていますが、障がい者雇用においても、それぞれの個性を活かせるような職務を見つけることが大切です。2つ以上の作業を同時にこなすのが難しくても、1つの作業を非常に優秀にこなす個性を持った人は少なくありません。そのため、とにかく周囲が本人と向き合って、個性を理解する必要があるのです。

私の息子も障がいがあるので、障がいのある子を持つご両親や、就労支援センターの担当者の気持ちがよく分かります。入社後に、配属先の店舗から「とても助かっている」という声を聞くと自分のことのように嬉しいです。

●障がいのある学生の職場体験実習

店舗で調理や清掃を行う職場体験実習。障がいのある学生の実習受け入れも

「地域社会への貢献」の観点から、リンガーハットでは全国約70店舗において学生の職場体験実習を受け入れています。2010年には、特別支援学校に通う障がいのある学生の実習受け入れも行いました。

Voice

現場店長の声

リンガーハット
小倉徳力店 店長
平石 義博



障がいのある学生に「やればできる」機会を提供したい

近隣の特別支援学校から依頼をいただき、障がいのある学生の職場体験実習を受け入れることになりました。実習期間は10日間で、実習生の今回の目標は「体調管理をして、毎日休まずに実習を続けること」。最初は食材補充や洗い場、清掃などの仕事を体験してもらうことになりましたが、実習生にとっては、すべてが未知の体験ですから、こちらも「どこまで出来るか」については手探りの状態です。店長の私をはじめ、他のスタッフも、実習生が自信を持って仕事ができるようフォローすることに心がけました。2年前に障がい者雇用で当店の配属されたスタッフが、熱心に調理指導をしたこともあり、実習期間が終わる頃には、スープの仕込みや野菜炒めなどの仕事もこなせるようになりました。これには学校の先生も大変驚かされていました。

障がい者の方に仕事を覚えてもらうのに時間がかかるのは事実です。それでも根気よく指導すれば必ずできるのだと実感しました。今後も“できると思えることには全て挑戦してもらう”、そういう職場体験実習の機会を提供していきたいと考えています。

■法定雇用率の推移

リンガーハットグループでは、積極的な障がい者雇用に取り組み、2010年度は5名の方を採用しました。障がい者雇用率は法定雇用率1.8%を上回り2.54%となっています。

私たちは「味の文化」の発展と、 地域社会への貢献に取り組んでいます。

リンガーハットグループでは、私たちだからこそできる地域貢献のあり方を模索し、地域の皆さまへ向けたコミュニケーション活動と支援を行っています。

基本の考え方

「地域社会の発展に貢献する」ことを経営理念として掲げ、地域社会から要請される諸活動に協力します。そして地域で愛される味の文化を発展・継承していきます。

職場体験実習や工場見学の取り組み

リンガーハットグループでは、富士小山、佐賀の両工場において、近隣学校からの工場見学を受け入れています。店舗においても学生の職場体験実習の受け入れを行っています。



リンガーハット諫早 BP 店、浜勝諫早 BP 店 オーナー
宮崎 健志

職場体験の生徒さんと、毎年楽しい時間を過ごさせて頂いております。研修中もご家族や先生が来店され、生徒さんの料理やサービスを受ける姿は微笑ましいものです。研修後、ご家族で来店されたり、数年後、店舗にアルバイトの面接を受けにきたり・・・、お店と学校や地域社会とのご縁を感じの取り組みだと感じております。

V・ファーレンコミュニティパートナー

リンガーハットグループは、地域貢献活動の一環として「V・ファーレン長崎 地域復興プログラム」のコミュニティパートナー契約をしています。サッカーを通して、地域貢献と青少年の健全な育成に寄与するため、サッカー教室や長崎県サッカー協会のサッカーフェスティバル、少年サッカー大会などを支援し、リンガーハットカップも主催しています。



被災地支援活動

マスク36,000枚を被災地に提供

リンガーハットグループでは、自然災害で被災した地域の方々に向け、地方公共団体を通して支援活動を行っています。2010年度は、鹿児島県・新燃岳の噴火時にマスク36,000枚を提供、口蹄疫が流行した宮崎県、台風9号で大水害に見舞われた静岡県小山町へ義援金を送りました。



地域の清掃に参加

各店舗では、毎日の店舗周辺の地域清掃に加え、各地で開催される清掃イベントにも参加しています。ボランティアの一環として、ラブアースクリーンアップ「福岡大濠公園」、24時間テレビ「荒川クリーンエイド2010」、「第3回富士山クリーンキャンペーン」に参加しました。



募金活動の取り組み

24時間テレビ「愛は地球を救う」に毎年協賛しています。2010年度はリンガーハットグループ全体で募金活動に取り組みました。



ウォーキング大会への協賛

地域活性化への取り組みとして、長崎県公認のウォーキング大会に協賛しています。地域社会の皆さまが楽しみながらウォーキングに取り組まれることで、健康増進と地域コミュニティの活性を図っています。



味の文化を伝える



長崎卓袱 浜勝

異国情緒あふれる町・長崎で
40年近い時を刻む「長崎卓袱 浜勝」。
お客さまを温かくおもてなしする心と
四季折々の山海の幸が広がる卓袱料理には、
この町の歴史と文化が息づいていました。



【卓袱料理のはじまり】

卓袱料理は、江戸時代の初めに明国より来崎した隠元（いんげん）禅師がもたらした精進料理の一種といわれています。「卓袱」と呼ばれる朱塗りの円卓を囲み、大皿に盛られた料理を取り分けていただきます。これは、普茶（ふちゃ）料理の影響を受けたものなのかとか。

長崎は、1571年のポルトガル船の来航以来、南蛮人とよばれたヨーロッパ人が自由に来航し、市内を行き交っていました。1600年頃からは唐船も来航するようになり、唐人すなわち中国人も、日本人と同じように市内に雑居していたといえます。1633年に江戸幕府は鎖国令を下しますが、その後も長崎は日本で唯一、外国に開かれた町として繁栄しました。

国際色豊かな長崎に住む住民たちは、外国人との交流を通して、南蛮料理や唐料理を家庭に取り入れるようになりました。そして、四季折々の海の幸と山の幸、海外貿易によりもたらされた砂糖、小麦粉などの珍しい食材を使い、日本人の口に合うよう工夫されて生まれたものが卓袱料理です。初めは家庭料理でしたが、1700年頃から京都や江戸方面にも伝えられ、明治になって長崎で料亭料理として定着しました。

江戸から現代にいたるまで、長崎の歴史を見つめ、文化を伝えてきた卓袱料理。現在は、結婚式などのおめでたい席に欠かせない料理として地元の人たちに親しまれています。



卓袱料理は長崎人の 「おもいやりの心」そのもの。 一品一品に込められた歴史と 文化を伝えていきたい

「長崎卓袱 浜勝」総支配人 **堀江 純平**

長 崎人の性格をひと言で表すと、「とにかく世話好き」。江戸の昔から外国の人と接してきた地域だけに、お客さまに対して喜んでいただきたい、楽しんでいただきたいという「おもてなしの心」が人一倍強いんです。

長崎の伝統料理である卓袱料理には、そんな長崎人の「おもてなしの心」がふんだんに盛り込まれています。例えば、県外からのお客さまは卓袱料理の種類と量の多さに驚かれるのですが、これは地元の旬の味を心ゆくまで召し上がっていただきたいから。また、甘い味付けの料理が多い理由は、砂糖が貴重だった時代に、その大切な砂糖を使った料理でお客さまをおもてなししていたから

だといわれています。

コースの中に和食・中華・西洋料理の要素が取り入れられているのも、卓袱料理の特徴です。異文化を受け入れ、育んできた長崎ならではの歴史と文化が、料理の一品一品に凝縮されているのです。

「長崎卓袱 浜勝」は、“お一人様から予約なしでリーズナブルに”卓袱料理を召し上がっていただくことがコンセプトの店舗ですが、実はもう一つ、長崎の歴史と文化をお客さまに伝えるという大切な使命を持っています。店舗の随所に飾られた長崎ゆかりの骨董品や、料理説明などを通して、お客さまに長崎の歴史と文化を身近に感じていただければと思っています。



「お客さまとの会話の中で、 長崎の文化や料理について 自然に説明できるよう 工夫しています」

「長崎卓袱 浜勝」(アルバイト) **荒木 渚**



大 学1年の時から「長崎卓袱 浜勝」で仲居のアルバイトを始めて、もうすぐ2年目になります。私は生まれも育ちも長崎ですが、実は、ここで働くまで卓袱料理のことを知りませんでした。職場の先輩方に料理の内容について教えていただいたり、長崎の文化に関する文献を読んだりして勉強するうちに、地元の魅力を実感するようになりました。

お客さまは県外からいらっしゃる方や、卓袱料理を初めて召し上がる方も少なくありません。卓袱料理はメニューの一つひとつに長崎の歴史や文化が込められていますから、お客さまとの会話の

中で、歴史や文化について自然と説明できるよう工夫しています。

先日、祖母の喜寿のお祝いの席で「長崎卓袱 浜勝」の料理をコースでいただくことになりました。普段、細心の注意を払ってお客さまに提供しているお料理が、自分で味わってみると、とても気軽に親しみやすいということが分かりました。これは、かつて卓袱料理が地元の家庭料理だったからでしょうか。

卓袱料理を知れば知るほど、長年、この味を守り続けてきた長崎について考える機会が増えました。最近は若い世代で和食がブームなので、ぜひ卓袱料理の素晴らしさも大勢の方に伝えていきたいです。

卓 袱 料 理 と 浜 勝 の 出 会 い

現在の「長崎卓袱 浜勝」がある地に「郷土料理 別館浜勝」が誕生したのは1968年のこと。当時は1階に生簀を構え、新鮮ないけす料理や郷土料理を提供するお店でしたが、「長崎独自の食文化を伝えたい」という思いから、長崎名物の卓袱料理に着目。長崎の老舗料亭の料理長から指導を仰ぎ、1978年、卓袱料理の提供をスタートしました。

その4年後に起きた長崎大水害で店舗が被害を受けたため、修繕を行うのと同時に店舗を改築、1984年に卓袱専門店「長崎卓袱 浜勝」として生まれ変わったのです。

長崎名物として知られる卓袱料理ですが、料亭料理であることから、2名以上で予約しなければ食べられない場合がほとんどでした。しかし「長崎卓袱 浜勝」は、お一人さまから予約なしでも卓袱料理が楽しめるよう、メニューに工夫を凝らしています。おかげさまで地元の方だけでなく、県外から観光のお客さまにもご好評を博しています。

「和華蘭料理」各国の食文化が融け合う長崎独自の味

卓袱料理は別名「和華蘭料理」とも呼ばれています。和食(和)と中華(華)、西洋料理(蘭)の要素が盛り込まれた料理という意味で、江戸時代に海外貿易の拠点として繁栄した長崎の名物料理にふさわしいネーミングといえるでしょう。

卓袱料理の中にある和食、中華、西洋料理の要素の一部をご紹介します。このほかの要素については、ぜひ実際に店舗で、スタッフの料理説明とともにご堪能ください。



初めに提供される椀物の「お鯨」。「お鯨」には、「お客さまに魚一尾を使いました」というおもてなしの意味がこめられています。



「豚の角煮」は、中華の東坡肉(トンポーロー)が元になっています。もともとは蒸し料理でしたが、日本人の味覚に合わせて煮物になりました。



新鮮な白身魚の切り身に味付けをして、黄卵を使った衣で揚げた長崎独特の天ぷら。もともと天ぷらはポルトガル伝来で、贅沢なおもてなし料理でした。

坂本龍馬も好んだ「卓袱」の魅力とは？

卓袱料理の食卓である「卓袱」は、かつては四角い形でした。けれども四角いと角があり、たくさんの人たちが座れないという理由で、現在のような円卓になったといわれています。円卓には上座や下座がなく、老若男女が和やかに料理を取り分けます。この卓袱料理独自のスタイルは、幕末時代に身分制度からの解放を目指した維新志士たちにも好まれ、あの坂本龍馬も長崎の料亭に足繁く通って、卓袱料理を味わったそうです。



はじめに

平成23年3月11日に発生した東日本大震災は、かつて私たちが想像もし得なかった規模の被害となり、多くの貴重な人命が失われ、心より深いお悔やみを申し上げますとともに、一日も早い復興をお祈り申し上げます。

私どもリンガーハットグループは、被災地の復興支援に向けて微力ながらも尽力してまいります。

東日本大震災における リンガーハットグループ 被災者支援活動レポート



第2班 / 炊き出しの様様

温かい長崎ちゃんぽんを被災された皆さまにお届けしたい

想像をはるかに超えた未曾有の災害

平成23年3月11日14時46分に三陸沖を震源とするマグニチュード9.0の巨大地震が発生。

東京都大田区の東京本社では、会長を本部長とした「緊急対策本部」を設置。電話回線が繋がりにくい状況下、社内ブログを活用するなどして、被災地周辺の店舗状況と社員の安否確認にあたりました。

震災の影響があった店舗へは営業継続の判断を指示。この時、営業可能な店舗については、帰宅困難者のためにも営業を続けるようにしました。(当日帰宅困難になられたお客さまより、お店が開いていて助かったとの言葉をいただきました) なお、停電している地域の店舗は、営業をストップしました。

翌12日から毎朝「緊急対策会議」を開催し、店舗の被害状況、配送ルートの現状把握・調整などにあたりました。リンガーハットグループの茨城以北の店舗については、震災以後、当面の間営業中止とする判断をしました。

報道を見るたびに被害の状況が拡大していく今回の震災の大きさに、全員が言葉を失いました。

仙台で被災した従業員から届いた一通のメール…

3月14日の「緊急対策会議」にて、「温かい長崎ちゃんぽんを被災地に届けたい」と、会長が炊き出しを提案。3月17日に現地へ向けて出発する計画を策定しました。

しかし、3月15日「福島第一原発の放射能漏洩のニュース」。17日の出発は断念し、原発事故の進展状況を慎重に見計らってから支援へ向かうことを決定。

その最中に「仙台泉大沢店の社員」から一通のメールが会社へ届きました。

「…今、東北には、みんなの力が必要なのです。まだライフ

インが通じてない、生存者も被害状況も分かりません。…県北の人たちは、今を生きることで限界です。小さい子どもからお年寄りまで、身を切るような寒さをしのいで生きています。自分たちは炊き出しがしたくても材料がありません。放射能が恐いのは私たちも同じです。…会社としても大変辛い時期だと思いますが、何卒炊き出しの援助をお願いします。米濱会長はじめリンガーハット全員の気を東北の地に少しでもいいので分けてください。全てのお客さまに楽しい食事のひとときを下さい。」

このメールがきっかけとなり、全員の心はひとつになりました。

3月24日午後12時30分、原発事故の収束を待つことなく、総勢14名の有志が東京本社から炊き出し支援に出発しました。

■被災地支援の炊き出しを共に取り組んで



株式会社 ほむら
リンガーハット
イオン泉大沢店
オーナー

渡辺 文喜

今回の東日本大震災で私の実家も被災しました。幸い家族は非難して無事でしたが、私の実家は跡形も無く津波に流され、イオン泉大沢店も半壊状態で営業ができなく、途方にくらっていました。そんな折、リンガーハットの炊き出しの話を聞き(落ち込んでいる場合じゃない)と思い、少しでも力になればと支援活動に参加させていただきました。

12日間、リンガーハットの方々と被災地を巡り、熱々のちゃんぽんを提供しながら「まごころを贈るとはこういうことなのだ」と実感しました。一杯一杯手渡しされたちゃんぽんを通して、被災者を思う一人ひとりの気持ちが本当に伝わったと思います。

そして、会長をはじめとする社員の方々の行動力と、一致団結して事にあたる社風の凄さを感じるとともに、このような素晴らしい企業と一緒に仕事をさせていただいていることを心から嬉しく思っております。

被災地支援 募金活動

リンガーハットグループでは、東日本大震災の被災者支援のため、募金活動を実施しました。

リンガーハットグループ全社員の気持ちを届けたい!!

ちゃんぽん炊き出しの様様

延べ12日間に渡る炊き出し活動で、
約8230食の温かい長崎ちゃんぽんを被災地の方々に
召し上がっていただきました。

◎第1班 スタッフ14名

- 【3月24日】東京本社出発
- 【3月25日】名取市立高館小学校 200食 仙台市立蒲町中学校 320食
- 【3月26日】仙台市立七郷中学校 160食 仙台市若林体育館 150食
- 【3月27日】イオンモール名取エアリ店閉上朝市 1070食
仙台市立蒲町小学校 400食
- 【3月28日】仙台市立南小泉中学校 160食 仙台市立小泉小学校 390食

◎第2班 スタッフ11名

- 【3月28日】東京本社出発
- 【3月29日】仙台市若林体育館 200食 石巻市好文館高校 480食
- 【3月30日】名取市立館腰小学校 200食
- 【3月31日】南三陸町ベイサイドアリーナ 950食
- 【4月1日】南三陸町立志津川中学校 280食
南三陸町宮城県立志津川高校 230食

◎第3班 スタッフ12名

- 【4月1日】東京本社出発
- 【4月2日】塩釜市イオンタウン塩釜ショッピングセンター 550食
南三陸町名足保育園220食
- 【4月3日】名取市立高館小学校 180食 南三陸町歌津中学校 250食
- 【4月4日】多賀城市 多賀城駅隣接地 280食
女川町指定場所 海側の集落 510食
- 【4月5日】女川町指定場所 山側集落 250食
仙台市イオン仙台泉大沢 800食

12日間合計 約8230食提供



第1班



第3班と南三陸町歌津避難所の皆さま

被災地支援活動を通して

3月11日の大震災発生後、緊急対策会議を通して社員の安否、店舗被害状況が確認でき、全社的な打撃が軽微であったことは、当社にとって幸いでありました。

会社の基本姿勢は常日頃より「店舗出店エリアに対して、できる限りの支援に努めること」と周知されていました。被災地に向け企業として何ができるか、被災者の皆さまにどのような形でご支援できるかと考え、「熱々の長崎ちゃんぽんを召上っていただき、ひと時ではあるが、心身共に暖をとって頂くこと」が我々出来る最良の支援ではないかと判断しました。

しかし想定をはるかに上回る甚大な被害、準備を進めるものの、車両・燃料・仕込み用飲料水・その他の生活準備物資の確保は想像を超える至難業でありました。全社・全部門が一丸となったことはもちろんですが、関係取引先さまにもご協力頂けたことで実現できたと思っております。

執行役員 総務人事グループ担当 山崎 繁樹



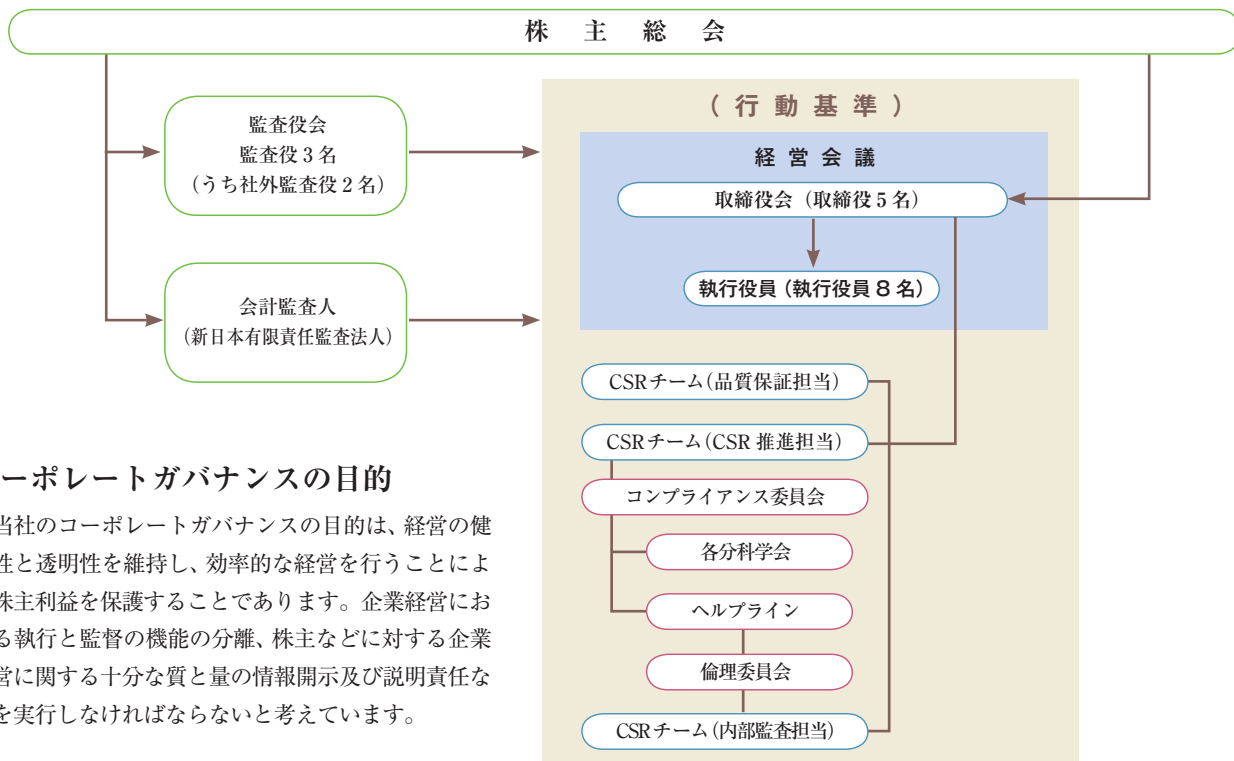
どうにか準備を整え出発したものの、炊き出しをどこで避難所で行うかの調整作業は、JF(日本フードサービス協会)・県災害本部の方々と、被災地への移動中ずっと続けました。

第1班は仙台市内を中心に8箇所の炊き出しを実施しましたが、名取地区閑上漁港理事の方との出会いがあり、第2班、第3班はもっと食料事情が厳しい県北部で炊き出しを行いました。避難所では、ちゃんぽんを召上った方々から、涙ながらに「ありがとう!」「こんなに野菜が入って熱々で美味しい」「生き返りました」などの声を頂き、逆に私どもの方が感激させられた次第です。

震災の影響は今なお続いております。今後も私たちのお役に立てることがある限り、進んでご支援を続け、企業として社会貢献をしてまいります。

コーポレートガバナンス

リンガーハットグループ体系図



コーポレートガバナンスの目的

当社のコーポレートガバナンスの目的は、経営の健全性と透明性を維持し、効率的な経営を行うことにより株主利益を保護することにあります。企業経営における執行と監督の機能の分離、株主などに対する企業経営に関する十分な質と量の情報開示及び説明責任などを実行しなければならないと考えています。

コンプライアンス

リンガーハットグループでは、コンプライアンスを「人々の願い、期待に応える」という意味だと捉えています。企業活動において「社会のルールを遵守し、ステークホルダーの願いに誠実に応えていく活動」がコンプライアンスであり、誠実に応えていくための基準として定めたのが「行動基準」です。社会のルールを遵守することは、国が定めた法律、会社が定めた「行動基準」や規程・規則を守ることです。したがって、リンガーハットグループでは、コンプライアンスをCSRの基礎的活動として定義しています。

倫理委員会の役割

倫理委員会は、CSRチーム（CSR推進担当、内部監査担当）、総務人事グループ担当役員、常勤監査役および顧問弁護士にて構成しています。重要案件については委員長（CSR推進担当）が都度委員会を招集し、対応策や解決策を審議します。

当社の重要案件としては、社内諸規定の違反行為、秘密情報の漏洩や乱用、会社資産の乱用や不正使用、社会の良識・常識に反する行為や言動、法令違反になる恐れのある行為などがあります。



●コンプライアンス研修の様子

リスク発生時の対応

リンガーハットグループではリスクを（1）自然災害によるリスク（2）事故によるリスク（3）社会・経済リスク（4）経営リスクに分類し、それぞれの影響度に応じて対策本部を設置し対応します。

リンガーハットグループ行動基準

リンガーハットグループの社員は常に「リンガーハットグループ行動基準」を携行し自らの行動を確認しています。



第三者意見

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

理事・環境委員長 辰巳菊子



昨年に引き続きリンガーハットグループの社会・環境報告書に、今年も第三者意見を寄せる機会をいただきました。

3月には想像を絶する大きな災害と人災が発生し、大勢のつましい暮らしが根絶されてしまいました。今も終息に何年、何十年かかるのか目処も立たない現状に身が引き裂かれそうです。多くの人は持続可能な暮らしを営むことの難しさに改めて気付かされたと思います。そしておそらく、自分は社会の一員として何をなすべきか、何ができるのかと、それぞれの立場でできることを真剣に考え、あるいは考える習慣ができたのではないかと思います。

企業が提供するものやサービスなくして暮らしが成り立たない今の社会にあって、無理のない持続可能な暮らしを望む時、消費者も暮らしをデザインする社会の構成員であるという強い自覚が必要です。つまり、消費者は消費行動で意思表示をしなければならないのです。消費者の的確な意思表示は、企業との真摯で誠実なコミュニケーションがあつて初めて可能となり、結果としての的確な消費行動につながります。

特に今、消費者ができることは、持続可能な暮らしにつながる情報をわかりやすく誠実に提供する企業を応援することで、少しでも早くバランスを取り戻すことだと思います。

今回は、この企業を応援することが持続可能な暮らしにつながるのだろうか、消費者の望むつつがない暮らしをデザインすることにつながるのだろうかと考えつつ、リンガーハットグループの社会・環境報告書を読ませていただきました。

31・32頁では、東京本社の被災地支援隊が寒さの厳しい被災地で過ごす人々にひとときの暖をとっていただきたいと、現地で温かい長崎ちゃんぽんの炊き出しをしたという被災者支援レポートがまとめられています。まさにリンガーハットグループだからできた支援であり、喜びの声が私にも伝わってきました。

そして持続可能性の視点から何よりも評価できるのは、野菜の国産化率とちゃんぽん麺の国内産小麦の比率が100%であると宣言されていることです。商品の一生を知り、みんなが幸せになる商品選びをしようと呼びかけ活動をしている私にとって、25年という年齢の入った国内の農作物生産者との契約取引は、国産野菜のおいしさや安心が提供されるというだけでなく、サプライチェーンである農家の方々にも幸せに

なってもらえるものと確信ができます。また今後、リンガーハットで使用する1,500トンの小麦や浜勝の450トンの小麦粉、パン粉まで、すべてを国産化するという方向性を打ち出されていることを、頼もしく見守りたいと思いました。小麦などの輸入食材には水のサステナビリティ*問題がついてまわります。この点からも、食材の国産化は極めて重要であり、高く評価できます。

同じく持続可能性の視点から、外食チェーン店でしばしば社会的な問題ともなる社員の職場環境の問題です。社員が喜んで働ける環境づくりに努めておられる様子が見て取れました。特に外国人の教育や障がいのある人の個性を生かした雇用について努力をされていることがわかります。女性社員の店長登用などにも力を入れておられるようで、嬉しいことです。今回もこの機会に我が家近くのリンガーハットに出かけてみましたが、そこでは厨房に2人とお店に3人の合計5人の男性が勤務していました。女性目線でお店を見た時には、女性が管理するお店が細かい点で快適なような気がします。女性店長のお店がどんどん増えることを応援したいと思います。

最後に今年のトップメッセージでは、地域に、そして世界に「食の喜び」と安心を。その願いが私たちのCSRの原点です。と掲げられています。「喜び」と「安心」が重要語ですが、生きることは食べることであり、暮らすことは生きることの積み重ねです。暮らしが持続可能であることが安心であり、安心であることが喜びです。いただいた食がおいしいと喜べるその根底には安心が必要です。暮らしとは過去から今、そして未来の子供たちへとつながる時間軸のいのちのつながりであり、そして今を生きるために私たちがいただく地球からのめぐみであるいのちのつながり、これらが縦横織りなすものです。それを「食の喜び」の一言に凝縮されたことに感動しました。

2年目となった社会・環境報告書ですが、多くのステークホルダーとの対話に有効に使われることを期待します。特に、来店されるお客様にリンガーハットグループの取り組みを正しく伝え、広くコミュニケーションをするのにとっても重要な役割を果たすものと思います。要約版がテーブルでメニューと共に提供されるなどの工夫があれば、お店を利用されるより多くのお客様にも、リンガーハットグループの社会・環境活動を理解いただけるのではないのでしょうか。

*サステナビリティ(持続可能性)…人間の活動が将来にわたって持続できるかどうかを表す概念



株式会社リンガーハット



Ringer Hut Group
2012年、おかげさまで
創業50周年

社会・環境報告書に関するご意見・ご感想・お問い合わせ先

株式会社リンガーハット総務人事グループ CSRチーム

〒143-0016 東京都大田区大森北1丁目18番18号 NJビル

TEL 03-5763-9100 (代) FAX 03-5763-9123 <http://www.ringerhut.co.jp/>



この印刷物は、FSC認証紙、VOC削減効果の高い「水なし印刷」「NON VOCインキ」を使ってつくりました。また、CTP (Computer To Plate) 方式を採用し、製版工程における中間材料を全廃しています。