

# リンガーハットグループ 社会・環境報告書

## 2012

Social and Environmental Report 2012

これからも、安心・安全と味の文化をお届けします



**50**  
years

Ringer Hut  
Group



信頼・誠実・自立

50  
*years*

**Ringer Hut  
Group**

本年はリンガーハットグループにとって、創業から50年、  
半世紀を迎える節目の年にあたります。

リンガーハットグループの50年のあゆみを振り返り、  
ステークホルダーの皆さまに改めてお伝えすると共に、  
次の50年に向けて私たちが掲げる志を表明するものとして、  
2012年版社会・環境報告書を発行させていただきました。

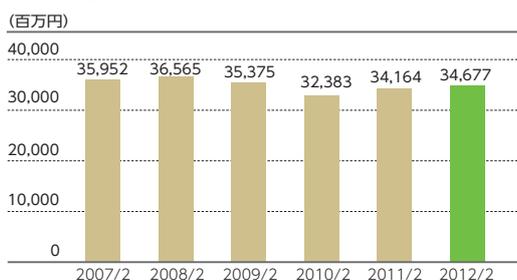
「すべてのお客さまに楽しい食事のひとときを心と技術でつくる」  
リンガーハットグループの取り組みをご理解いただければ幸いです。



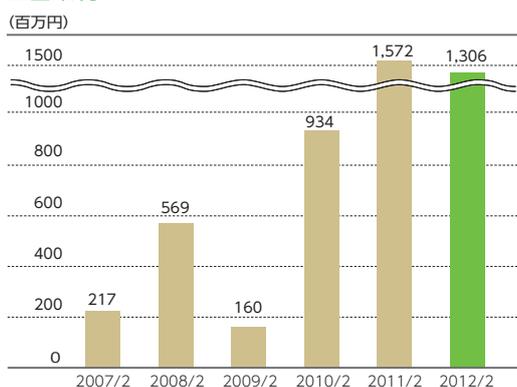
目次・経営概況	2
トップメッセージ	3
経営理念	5
CSR 活動方針・ステークホルダーとのかかわり	6
<b>創業50周年記念特集</b>	
<b>50年のあゆみは、さらなる未来の挑戦へ</b>	<b>7</b>
<b>女性社員座談会レポート</b>	
より女性が活躍できる職場を目指して 私たちリンガーハットグループが 取り組むべきこと	15
● 食の安心・安全・健康づくり	19
● 誠実なお客さま対応	21
● 地域社会への貢献	23
● ステークホルダーとのかかわり	25
● 人間性尊重と職場環境の改善	27
● 自然と環境への配慮	29
コーポレートガバナンスとコンプライアンス	32
第三者意見	33

2011年度 経営概況

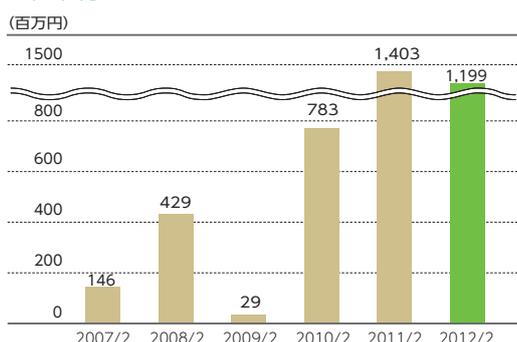
■売上高



■営業利益



■経常利益



(写真上) 小石原焼のとんかつ皿 創業当時  
(写真中) 長崎ちゃんめん丼 初代  
(写真下) 長崎の伝統工芸品 “古賀人形”

編集方針

今回のレポートでは、「安心・安全」の取り組みをお伝えするのと合わせて、リンガーハットグループの50年の歩みを掲載しました。50年のあゆみでは、事業内容を中心に、創業から現在、そして未来へ向けた、各事業会社の目指すところを紹介しています。また、グループで力を入れている女性社員比率向上や重要領域についての報告では、現場の声と取り組みを、ステークホルダーの皆さまへ向け、分かりやすくお伝えできるよう構成しました。

● 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)
- リンガーハット開発株式会社

● 報告対象期間…2011年3月1日～2012年2月28日

● 発行…2012年5月24日

● お問い合わせ

株式会社リンガーハット CSR チーム  
TEL.03-5763-9100 FAX.03-5763-9123  
<http://www.ringerhut.co.jp/>

# 「食の喜び」を届け続けて50年。 培われた社会との絆をさらなる飛躍の糧に。



株式会社リンガーハット  
代表取締役会長兼社長

朱濱 和英

## 未曾有の災害を経験して 再認識したCSRの原点

支えられ、育てられて半世紀——。弊社リンガーハットグループは1962年に長崎市で「とんかつ浜勝」として創業以来、本年2012年をもって50周年を迎えます。当初からの歩みを知る私としては、正直「よくぞここまで」との感慨を禁じえません。振り返るとこの50年の間に、日本の社会や企業、個人をとりまく環境は激変しました。高度経済成長が限界を迎えた後、石油ショックやバブルの崩壊が発生し、近年ではリーマンショックに伴う金融危機に見舞われるなど、日本経済は幾度も混乱に陥りました。激動の時代を乗り越えて今日弊社が生かされて在ることに心から感謝し、すべてのステークホルダーの皆様方に厚く御礼申し上げます。半世紀におよぶ歴史の重みはすなわち、私たちが還元すべき社会的責任の重みにほかなりません。すべての役員・社員が肝に銘じ、次の50年、100年を目指すにふさわしい企業として、CSRの実践により一層精進していく所存です。

弊社のCSR活動の原点にあるのは「すべてのお客さまに楽しい食事のひとつを心と技術でつくる」という企業としての使命観。あらゆる取り組みがいつもそこから始まります。値段の多寡にかかわらず、心をこめて提供された料理は「おいしい！」——当たり前のことですが、その感動こそが食の喜びの本質であり、人にとってなくてはならない生きる喜びなのです。そしてそれがいかに大切であるかを、私たちは、昨年3月11日に発生した東日本大震災を通じて強く再認識するに至りました。被災された方々やご家族、関係者の皆さまに改めてお見舞い申し上げ、一日も早い復興をお祈り申し上げます。

私たちが震災直後から、炊き出しキャラバン隊を組んで各地の避難所を回るなどの支援に力を注ぐ一方、被災地の店舗であっても安全とインフラを確保した上で一刻も早く営業を再開するよう努めました。震災では、多くの企業が生産流通施設の被災や電力不足で減産を強いられるなど、産業界も深刻な打撃を受けましたが、企業経営を預かる者として、それを「想定外」のひとつことだけで片付けるわけ

にはいきません。災害はいつどこで起きるかわからない、だからこそ想定外を想定し平素から危機管理に万全を期すことが求められるのです。私たちはこの重い教訓に学び、決意を新たにしています。外食チェーンは社会に不可欠なインフラであるとの誇りをもって、どんなときも変わらず、人々に「食の喜び」を届け続けよう――。

## 地域を守り、農業を守り、 食の安心・安全を守る

東日本大震災以降、地域の「絆」が見直されています。リンガーハットグループの事業もまた、それぞれの店舗と地域社会との結びつきなしには成立しません。お客さまも、店内で活躍するスタッフも、生産農家の方々も同じ地域のステークホルダー。その意味で私たちが地域社会に対して果たす役割はきわめて重いといえるでしょう。各店舗が、雇用の促進や祭事・イベントなどへの参加を通じて地域の活性化に寄与するとともに、お客さまには、地元になくはないコミュニティの拠点、いこいの場として親しんでいただければ幸いです。そのために内装の見直しやバリアフリー設計も導入、老若男女が誰でも気軽に足を運べて、ほっと癒されるような店づくりを進めています。

創業以来のテーマである「食の安心・安全の追求」にもますます注力していきます。おいしさも楽しさもこれなしにはありえない、食の喜びの前提だからです。とくに震災以降は、お客さまから、福島第一原子力発電所事故の影響についてご心配の声をいただくようになりました。リンガーハットグループでは、工場・店舗・商品のすべてにおいて徹底した品質管理を行うとともに、商品に使用する食材のトレーサビリティ（生産流通履歴を確認できること）確保に努め、産地や栄養成分、アレルギー物質などの情報開示にも積極的に取り組んでいます。また、原発事故の影響が懸念される放射能汚染への対応についても、社内で独自の検査体制を確立。安全確保に万全を期した上で検査結果に問題がなければ、被災地や周辺地域の産物もすすんで使用しています。すでに弊社では日本の食料自給率向上を目指して、野菜やちゃんぽん麺用小麦の完全国産化を実現していますが、今後はさらに東北地方で牡蠣やキャベツな



どの新たな産地の掘り起こしも進めていく方針です。そうした取り組みこそが、微力ながら自分たちにできる“継続的な”被災地支援であり、ひいては日本の食と農業の未来を守ることに繋がると、私たちは確信しています。

## 次の50年へ、グローバル企業への 飛躍を目指して

冒頭、創業50周年に寄せて「よくぞここまで」と述べましたが、もちろん現状に満足するつもりはなく、むしろ「まだまだこれから!」と自戒する日々です。変化に対応する企業しか残れないのが時代の趨勢であり、外食産業も例外ではありません。その意味でリンガーハットグループは、次の50年に向かう成長戦略として「グローバル企業への飛躍」を掲げています。国内だけでなく海外、とくに成長著しいアジアの新興国への出店を積極的に推し進め、市場拡大を目指します。私たちにとって、これは単なる“商売”ではありません。日本食の美味しさとともに日本ならではのおもてなしの心や技術、高品質な食事を手頃な価格で提供するノウハウなども含めた、日本の味の文化の真髄を海外に伝える挑戦と位置づけているのです。

言葉や習慣の違いを乗り越えて、こうした新しい挑戦を成就させるには優れた人材の確保・育成も欠かせません。女性社員の登用や障がい者・外国人の雇用にも力を入れ、多様な人材が“人財”として適材適所で輝けるよう、さらなる教育制度の拡充や職場環境の改善に取り組みます。

時代とともに激変する経営環境の中で、変わらないのはステークホルダーの皆さま方との絆です。50周年を機に、そのかけがえのない絆をあらためて強く、固く結び直し、企業としての社会的責任を真摯に全うしてまいります。

# 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

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」はおいしく健康的で、更に「安心」「安全」でなければなりません。そして、変わりゆく時代の中でお客さまに求められ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。

#### 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。

## 五つの 実践訓

#### 一、私たちはよる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

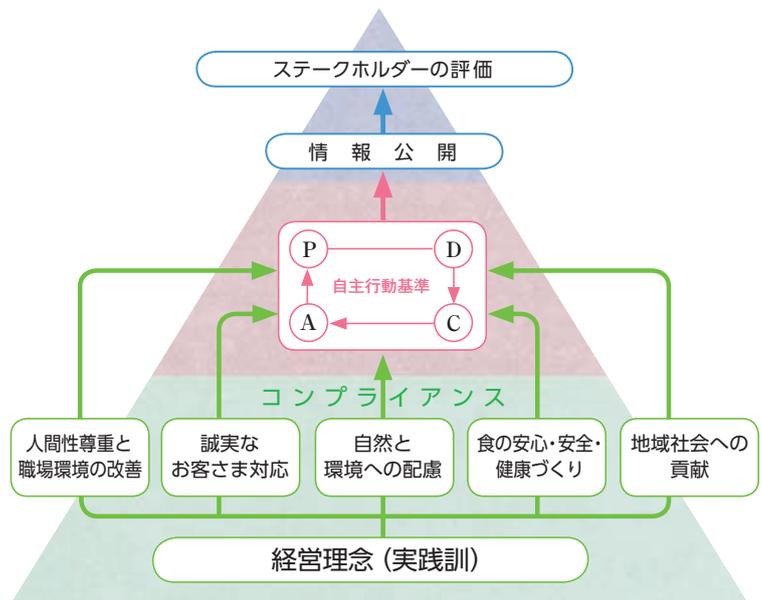
## リンガーハットグループの考えるCSR

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

リンガーハットグループでは、社会と地球環境の持続可能な発展を目指し、経営理念（企業使命観）と5つの実践訓を基礎として、社会的責任領域別の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」を実践していくことを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ステークホルダーとのかかわり

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

「安心・安全・健康づくり」の考えにもとづき、法令を遵守すると共に誠実な姿勢で商品・サービスの改善に努め、食のよこびをお客さまへ提供します。

### 従業員

雇用の公正・公平を徹底し、女性や外国人を含む従業員誰もが生き生きと働けるよう、職場環境の整備と、研修制度の充実・改善に取り組めます。

### お取引先

ともにお客さまへ「安心・安全」な商品・サービスを提供するパートナーとして、公正かつ対等な取引を行うとともに、品質と衛生の管理を含む、緊密な協力関係を結びます。

### フランチャイズオーナー

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合います。地域の人々に愛される、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。

### 株主・投資家

企業価値の向上と利益還元を継続的に実践します。株主さまへ適切かつ速やかに情報を提供するとともに、意見・要望を真摯に受け止め、経営改善に取り組めます。

### 地域社会・行政

地域社会や政府・行政からの要請に真摯に応えるとともに、救援活動・募金活動などに協力します。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。

創業  
50周年記念  
特集

50TH ANNIVERSARY

# 50年のあゆみは さらなる未来の

2012年に創業50周年を迎えるリンガーハットグループ。  
半世紀の歴史を振り返り、未来へと前進するグループのあゆみをご紹介します。

平成23年8月	平成23年3月	10月	6月	4月	平成22年1月	11月	10月	4月	4月	4月	平成21年3月	平成20年3月	9月	9月	平成18年2月	平成17年3月	12月	平成15年11月	平成13年7月	7月	5月	平成12年2月	7月	平成10年5月	3月		
2011年8月	2011年3月	10月	6月	4月	2010年1月	11月	10月	4月	4月	4月	2009年3月	2008年3月	9月	9月	2006年2月	2005年3月	12月	2003年11月	2001年7月	7月	5月	2月	7月	1998年5月	3月		
「長崎血うどん」の麺に使用する小麦を国産化	リンガーハット・アメリカ1号店「リンガーハットサラタガ店」を開店	食品衛生優良施設として佐賀工場が「厚生労働大臣表彰の部」にて表彰	リンガーハット・600号店を千葉船橋市に開店（らぼーとTOKYO BAY店）	リンガーハット・タイ1号店をバンコクに開店（リンガーハットバンコクK Village店）	「長崎ちゃんぽん」の麺に使用する小麦を国産化	藍綬褒章を受章	「長崎ちゃんぽん」に使用する野菜を国産化	「たまごじ」に使用する野菜を国産化	第17回優良外食産業表彰 国産食材安定調達部門 農林水産大臣賞を受賞	フードアクションニッポンアワード2009プロダクト部門優秀賞を受賞	食品産業CO <sub>2</sub> 削減推進対策において、佐賀工場が農林水産省総合食料局長賞を受賞	第一回 国産野菜の生産・利用拡大優良事業者として農林水産大臣賞を受賞	キャベツの契約栽培への取り組みについて、	「長崎ちゃんぽん」「長崎血うどん」6年ぶりに価格改定（ともに税込み450円）	持ち株会社制へ移行	福岡県福岡市に開店（福岡橋本店）	とんかつ浜勝・100号店を	（株）長崎浜勝を吸収合併	大阪証券取引所市場第一部上場廃止	神奈川県横浜市に開店（横浜瀬谷店）	リンガーハット・400号店を	「低価格宣言」を行い、「長崎ちゃんぽん」を新価格（380円）として販売	とんかつ浜勝関東地区第1号店（通算第66号店）を埼玉県所沢市に開店（埼玉西所沢店）	東京証券取引所、大阪証券取引所の市場第一部に指定替え	東京証券取引所市場第一部に株式を上場	リンガーハット・300号店を東京都三鷹市に開店（三鷹井口店）	株式会社浜勝の株式を日本証券業協会に店頭売買有価証券として新規登録



リンガーハット福岡橋本店



とんかつ浜勝福岡大名店



野菜たっぷりちゃんぽん



リンガーハットタイ・バンコク1号店

平成23年  
2011年  
東日本大震災

平成20年  
2008年  
中国冷凍キウイ事件

平成17年  
2005年  
愛・地球博開幕

平成15年  
2003年  
イラク戦争開戦、BSE問題により米国産牛肉の輸入禁止

平成14年  
2002年  
W杯が日韓で共同開催

平成13年  
2001年  
アメリカ同時多発テロ

平成11年  
1999年  
EUの単一通貨ユーロが導入開始

平成10年  
1998年  
明石海峡大橋開通、長野オリピック開催、W杯に日本代表チームが初出場

# 挑戦へ

## 創業時より変わらぬ“おもてなしの心”

リンガーハットグループの創業者・米濱 豪は、大阪で衣料品店の店長を務めたのちに長崎へ移り、スタンドバーを経営。1962年にとんかつ専門店「とんかつ浜かつ」を、1974年にリンガーハットの前身である「長崎ちゃんめん」を開業します。外食産業が成長途上であった当時、米濱は“すべてのお客さまに楽しい食事のひとつを心と技術でつくる”ために、店舗の形態からメニュー構成、チラシの文面にいたるまで斬新な創意工夫を凝らしました。米濱が追求した“おもてなしの心”こそ、創業時より変わらないCSRの精神といえるでしょう。



創業者・米濱 豪

### リンガーハットグループのあゆみ

元号	西暦	出来事
昭和37年	7月	長崎市鍛冶屋町に「とんかつ浜かつ」を創業
昭和43年	11月	「郷土料理別館浜勝（現・長崎卓袱料理専門店「卓袱浜勝」）を開店
昭和49年	8月	長崎市宿町に「長崎ちゃんめん」現・「リンガーハット」第1号店を開店（長崎宿町店）
昭和52年	12月	佐賀県鳥栖市に鳥栖工場を新設
昭和54年	9月	関東地区第1号店（通算第37号店）を埼玉県与野市（現・さいたま市）に開店（大宮バイパス与野店）
昭和56年	3月	「長崎皿うどん」の販売を開始
昭和57年	8月	株式会社浜勝を株式会社リンガーハットに商号変更
昭和58年	6月	佐賀県神埼郡東背振村（現・吉野ヶ里町）に佐賀工場を新設
昭和60年	6月	リンガーハット・100号店を福岡県福岡市に開店（福岡大橋店）
昭和61年	3月	福岡証券取引所に株式を上場
昭和63年	8月	静岡県駿東郡小山町に富士小山工場を新設
平成3年	6月	リンガーハット・200号店を東京都武蔵村山市に開店（武蔵村山店）
平成5年	3月	株主優待制度を発足
平成6年	4月	関西地区第1号店（通算第225号店）を大阪府東大阪市に開店（東大阪西堤店）
平成7年	4月	中京地区第1号店（通算第230号店）を愛知県岡崎市に開店（愛知岡崎店）
平成7年	9月	NPS研究会に入会
平成7年	11月	SC（ショッピングセンター）内出店第1号店（通算第243号店）を長崎県大村市に開店（イオン大村店）
平成9年	2月	とんかつの専用工場として太宰府工場を福岡県太宰府市に新設
平成9年	2月	郊外型和食店のチーン展開のため、株式会社和華蘭を設立

佐賀工場（現在）



リンガーハット 長崎宿町店

長崎皿うどん



とんかつ浜かつ創業店舗



富士小山工場



### 当時の主な出来事

元号	西暦	出来事
昭和39年	1964年	東海道新幹線開業、東京オリピック開催
昭和43年	1968年	三億円事件、ロバート・ケネディ大統領暗殺（アメリカ）
昭和47年	1972年	札幌冬季オリンピック開催
昭和56年	1981年	チャールズ皇太子とダイアナ妃が結婚（イギリス）
昭和57年	1982年	長崎大水害
昭和60年	1985年	男女雇用機会均等法、科学万博つくば'85開幕
平成2年	1990年	国際花と緑の博覧会開催、雲仙普賢岳が噴火、湾岸戦争（イラク）
平成3年	1991年	雲仙普賢岳噴火災害
平成5年	1993年	サッカーリーグ誕生
平成6年	1994年	関西国際空港開港
平成7年	1995年	阪神淡路大震災、地下鉄サリン事件
平成9年	1997年	消費税が3%から5%に増税



創業  
50周年記念  
特集  
50TH ANNIVERSARY

## とんかつ浜勝

# 大地の豊かな恵みを味わう こだわりの「とんかつ」

揚げたてサクサクの衣の中に、ギュッと濃縮された肉のうま味。熟成されたソースと新鮮なキャベツは、うま味を引き立てる名脇役。「とんかつ浜勝」には、指定農場で育った銘柄豚や国産野菜など、大地の恵みたっぷりのメニューがバラエティ豊かにそろっています。

### 事業内容

#### とんかつ浜勝

- 主力商品  
とんかつなどのセットメニュー
- 店舗数  
105 (2012年2月現在)
- 正社員数 (パート・アルバイト)  
87 (2,068) 名
- 売上高  
80億 83百万円 (2012年2月期)



### とんかつ浜勝の特徴

その  
1

#### 創業時より受け継がれる“とんかつ一筋”の想い

とんかつ浜勝が誕生して半世紀。時代は移り変わっても、とんかつのおいしさと安全にこだわる姿勢が変わることはありません。創業時より受け継がれる“とんかつ一筋”の想いが詰まったメニューをお楽しみください。

その  
2

#### 国産ハーフ豚をはじめとするこだわりの素材

国産ハーフ豚は、4種類のハーフを配合した植物性飼料を与えた銘柄豚です。ジューシーなうまみややわらかな肉質が特徴で、ビタミンEなどの栄養価が高いです。また、新鮮なおいしさを提供するために、食材は出荷当日に自社工場加工して店舗に配送します。

その  
3

#### キャベツおかわり自由などのうれしいサービス

定食メニューのキャベツ、ごはん、みそ汁はおかわり自由。しかもキャベツは「角切り」と「千切り」、ごはんは「白米ごはん」と「麦ごはん」、みそ汁は「赤みそ」と「白みそ」から、その気分やお好みに合わせて選べます。

## 1962年、長崎で初となる とんかつ専門店「浜かつ」が誕生

浜勝本店が誕生したのは、東京オリンピックを2年後に控えた1962年7月。長崎市鍛冶屋町にある約7坪の小さな店舗で、浜勝の歴史がスタートしました。オープン当日に配布したチラシのキャッチコピーは「夏の体力は とんかつで万事OK」。当時、長崎で唯一のとんかつ専門店であった浜かつは、ちょっとお酒を飲みながらとんかつを楽しむというスタイルで人気でした。揚げたてのとんかつを楽しみに通う常連客も多く、この頃に長崎県知事を務めていた佐藤勝也氏も常連客の一人でした。

### オープン当初のメニュー



- ひれかつ定食……300円 ●季節料理……50円~100円
- ロースかつ定食…300円 ●ビール……180円
- えびフライ定食…300円 ●一級酒……100円

シンプルな料理だからこそ素材にこだわる浜勝のとんかつ。角切りにした付け合わせのキャベツは、新鮮でみずみずしい食感やおいしさを味わっていただくための斬新なアイデアでした。



創業者の米濱は、もともと天ぷら屋を始めつつもりだったといいます。しかし知り合いからとんかつ屋を勧められ、長崎市鍛冶屋町に浜かつをオープンしました



## 当時を振り返って…… 「高品質で安全な素材を」。半世紀の想いはお客さまと地球環境のために

浜勝の歴史を振り返ると、まさに素材にこだわり抜いた半世紀といえます。とんかつはシンプルな料理ですから、何よりも素材が大事。高品質で安全な素材のおいしさを、お客さまにお届けするために工夫を重ねてきました。お味噌汁に使用する白味噌は麦味噌が配合されているのですが、これを漉すと、麦の粒が残って食品ゴミになってしまいます。そこで味噌業者さんに相談して、麦を細かく砕いて粒が残りにくい白味噌を開発していただきました。さらに、店舗では、廃油ゼロを目指し、油精製装置を順次導入しています。このように、地球環境に優しい素材を追求していくことも、浜勝の大切な使命だと思います。



浜勝 株式会社  
代表取締役社長  
八幡 和幸

## 揚げたてのとんかつをいつでも手軽に！ 多様なスタイル、季節商品が魅力

日常のあらゆる場面で、いつでも手軽にとんかつを味わえるように、ショッピングセンター出店やドライブスルーといった様々な形態の店舗を展開。また、季節や産地にこだわった食材のメニューも提供しています。



### ショッピングセンター出店

買い物途中にゆっくりくつろげる畳敷きの小上がり席を用意し、お子さま連れのファミリー層やご年配層のお客さまに喜ばれる店舗づくりを目指しています。



### ドライブスルー・宅配

少量だけとんかつを食べたい時や、家庭で揚げ物ができない時など、お客さまの多様なニーズに応えるドライブスルー・宅配を導入。幅広い年代のお客さまにご利用いただいています。

(2012年2月現在、ドライブスルー45店舗、宅配39店舗)

### 季節メニュー

「春の膳 松・竹・梅」「煮込みかつ膳かきふらい添えなど、季節の移り変わりを目と舌で楽しめる期間限定メニューが登場。今後も季節ごとに限定メニューが登場する予定です。



# 「長崎ちゃんぽん」を 世界の合い言葉に！

赤いとんがり屋根がトレードマークの「長崎ちゃんぽん リンガーハット」。  
国内はもちろん、アジアを中心とした海外にも積極的に出店を行い、  
長崎名物のちゃんぽんや皿うどんを気軽に親しめる店として広く親しまれています。



## 事業内容

### 長崎ちゃんぽん リンガーハット

- 主力商品  
長崎ちゃんぽん、皿うどん、ぎょうざ
- 店舗数  
国内486、海外3（2012年2月現在）
- 正社員数（パート・アルバイト）  
278（5,698）名
- 売上高  
260億円31百万円（2012年2月期）



## 長崎ちゃんぽん リンガーハットの特徴

その  
1

### 長崎の郷土料理「長崎ちゃんぽん」の専門店

明治～大正時代に長崎で生まれたちゃんぽんは、長崎と深い関わりがあった中国の影響を受けながら、日本独自の発展を遂げた郷土料理。リンガーハットでは、長崎ちゃんぽんの提供を通じて長崎の食文化を全国に発信していきます。

その  
2

### 安心・安全な国産野菜や小麦を使用

「食の安心・安全」を追求するために、2009年10月より、長崎ちゃんぽんや皿うどんに使用する生鮮野菜のすべてを国産化。翌2010年には長崎ちゃんぽんのめんに使用する小麦の国産化を実現しました。

その  
3

### フレッシュな野菜を自社工場で加工

厳しい品質管理の下、契約農家で栽培された野菜は、自社工場で加工され、当日中に配送。新鮮な野菜のおいしさとシャキシャキした歯ごたえ、豊かな栄養を損なわないうちに店舗に届けられます。

## 第1号店オープンは1974年。 あっさりした現代風のアレンジが話題に

日本全国で外食チェーンが一気に誕生した1970年代。リンガーハットグループ創業者の米濱は、長崎で人気の高いちゃんぽんの店を出そうと決意します。長崎市内のちゃんぽん店を食べ歩き、試作を重ねた結果、出来上がったのが「長崎ちゃんめん」でした。当時としては珍しいあっさりした現代風のスープと、250円という低価格が話題を呼び、瞬く間に繁盛店に。好評のあまり、スタッフの数が足りず十数時間にわたって鍋を振り続けることもありました。



お馴染みの赤いとんがり屋根は第1号店から。当初の店名は「長崎ちゃんめん」でしたが、1977年にオープンした福岡の1号店から「リンガーハット」の名称に



### オープン当初のメニュー

#### ●「長崎ちゃんめん」… 250円

当時の長崎市内のちゃんぽん店で350円ほどであったちゃんぽんを、250円で提供。オープンをお知らせするチラシには「いま新たに問う本場の味 長崎ちゃんめん」というキャッチコピーが。



活気あふれる1号店の店内。創業者の米濱は、初めからチェーン展開を視野に入れ「100店をつくる」という目標を掲げていました



現、米濱鉦二 最高顧問

### 当 時 を 振 り 返 っ て

時代のニーズをとらえて進化しながらも「食の安心・安全」の理念を守り続けます

私が入社した1978年当時のリンガーハットは、メニューのほとんどが単品で、店舗のスタイルもすべてカウンター席でした。けれども次第にファミリー層のお客さまに向けてテーブル席やセットメニューを用意するようになり、それぞれの時代に合わせて少しずつ進化を重ねていきました。

「食の安心・安全の取り組み」としては、2009年の野菜の国産化は大きな転換でした。「安全でおいしい商品を召し上がっていただきたい」という私たちの想いを、女性を含む大勢のお客さまに知っていただくきっかけになったと思います。現在では店舗の立地によって、お客さまのニーズに応じた独自の商品展開を始めましたが、「食の安心・安全」という基本理念は今後も変わることはありません。



リンガーハットジャパン株式会社  
代表取締役社長  
前田 泰司

## 長崎名物・ちゃんぽんをもっと身近に 楽しめるよう日々進化中！

480gもの国産野菜が味わえる「野菜たっぷりちゃんぽん」をはじめ、おいしくて体に優しいメニューがそろうリンガーハット。長崎ちゃんぽんの魅力をさらに楽しめるよう、ドライブスルーや特別メニューのある店舗も登場しています。



### ドライブスルー

長崎ちゃんぽんや皿うどんをドライブスルー専用の容器に入れて提供します。ご自宅ゆっくり食べたい時や、ご友人との集まりなどに気軽に味わえると好評です。

(2012年2月現在、126店舗)

### おつまみが充実

通常のメニューに加え、「長崎おでん」や揚げ物など、居酒屋メニューを取りそろえた店舗も。カウンター席が中心なので、お1人様でも立ち寄りやすい雰囲気です。

(2012年2月現在、14店舗)

### 長崎あんじん

6種類のフレッシュフルーツの中から、お好みを選んでトッピングできる特製杏仁豆腐です。フレッシュフルーツはマンゴー、いちご、キウイなど、季節により異なります。

(2012年2月現在、38店舗)



創業  
50周年記念  
特集

50TH ANNIVERSARY

長崎卓袱 浜勝

# 「卓袱料理」を味わいながら 長崎の歴史に想いを馳せる

## 長崎卓袱 浜勝の特徴

その  
1

和・洋・中の味わいが盛り込まれた名物料理

江戸時代に海外貿易の拠点として栄えた長崎では、いちはやく異国の食文化が取り入れられ、卓袱料理として発展しました。そのため卓袱料理は、別名「和華蘭料理」とも呼ばれています。和食(和)と中華(華)と西洋料理(蘭)の要素が入った料理というわけですね。

その  
2

お一人様から予約なしで卓袱料理が楽しめます

卓袱料理は料亭で提供されるため、二名以上の予約が必要という場合がほとんど。けれども「長崎卓袱 浜勝」は、お一人様から予約なしで卓袱料理が味わえるメニューを用意しています。観光中のお食事や、ちょっと卓袱料理が食べなくなった時などに気軽にご利用ください。

その  
3

長崎の歴史と文化が感じられる店舗

「長崎卓袱 浜勝」で楽しめるのは、料理だけではなくありません。店内のいたるところに長崎ゆかりの骨董品などが飾られ、歴史や文化を肌で感じることができます。食後は、和の情緒あふれる街なかを散策しながら、長崎の魅力を体験してみたいかがでしょうか。

## 事業内容

### 長崎卓袱 浜勝

- 主力商品／卓袱料理
- 店舗数／1
- 正社員数(パート・アルバイト)／6(41)名
- 売上高／2億円(2012年2月期)



朱塗りの円卓を囲み、大皿に盛りられた料理を取り分けて楽しむ卓袱料理。江戸の昔より、長崎の地で南蛮料理や唐料理の影響を受けながら独自の発展を遂げた伝統の卓袱料理を満喫できるお店が「長崎卓袱 浜勝」です。

## 長崎を訪れる観光客の方や 地元のお客さまに親しまれている店

「長崎卓袱 浜勝」の前身は、1968年に開店した「郷土料理 別館浜勝」。当時は、いけすから揚がる新鮮な魚貝や、長崎の郷土料理が中心のお店でした。卓袱料理が加わったのは1978年からで、提供にあたり、長崎の老舗料亭の料理長から指導を仰いでいます。1982年に長崎を襲った大水害により店舗が被害を受けたため、修繕・改築を経て、2年後の1984年に卓袱専門店「長崎卓袱 浜勝」が誕生しました。現在は“お一人様から予約なしでリーズナブルに”卓袱料理が味わえる店として、県外からの観光客の方や地元のお客さまに親しまれています。



「長崎卓袱 浜勝」  
総支配人  
堀江 純平

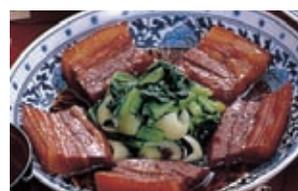


## 名物は、豪快な石焼き料理や お取り寄せでも楽しめる角煮など



### 甘鯛の石焼

「石焼」は対馬の漁師料理で、漁師たちが獲れたての魚介を浜辺の石の上で焼いて食べたのが始まりとされています。対馬の根緒(ねお)石を使い、ふっくらと焼き上げた魚貝のうま味が味わえます。



### 角煮

長崎県産豚の三枚肉を三日間トロトロに煮込んで出来上がる角煮。中華の東坡肉(トンポーロー)を、日本人の味覚に合うようアレンジした料理が角煮といわれています。お持ち帰りやお取り寄せも可能。



# 世界に広がるリンガーハット

アメリカ・サンフランシスコ

●日本・東京

●台湾・台北

●タイ・バンコク



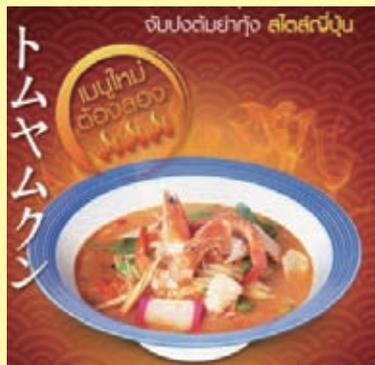
2012年3月、台湾1号店となる「リンガーハット 微風台北車站店」を台北駅構内へ出店します。同店は、リンガーハットグループの海外店舗としては4店舗目にあたります。国内の店舗と同様に海外の店舗においても、おいしく安心・安全な「食」とおもてなしで、地域貢献に努めます。

## 2010年のタイ出店以来 2カ国 3店舗に出店

リンガーハットグループでは、2010年に海外1号店となるタイ・バンコク店を開店。2012年3月には、台湾1号店を出店予定。タイ2店舗、アメリカ1店舗とともに、現地のお客さまに「食の喜び」と「日本の食文化」を提供していきます。

## 日本と変わらぬ味に加え 現地に合わせたアレンジも

海外店舗では、ちゃんぽん、ぎょうぎといった商品は国内と同じレシピを使用していますが、一方で、現地の食材を使ったアレンジメニューも提供しています。現地のニーズに合わせて、日本初の食文化「和食」に親しんでいただく機会を提供しています。



### トムヤムクンちゃんぽん

「トム」は煮る、「ヤム」は混ぜる、「クン」はエビのこと。この世界3大スープの1つとされるタイの伝統料理と長崎の伝統料理の長崎ちゃんぽんを融合。辛味と酸味が効いた、タイのオリジナルメニュー。

## 2013年末までに 世界25店舗の出店を目指します

今後の出店計画は、東アジアを中心に2013年末までに25店舗の海外出店を目標に掲げています。また2020年までの長期的なビジョンとして、売り上げ全体の50%以上を海外店舗で占めたいと考えており、世界中にちゃんぽんを広めていきます。

## Interview

### 日本の食文化を 世界に伝える 使命とは

FC企画開発グループ  
FC海外チーム部長  
**大門 健治**

株式会社リンガーハット  
FC事業部 海外担当  
**ダエントンディー ウィライポー**



海外出店にあたって、何よりも大事なのが現地の人材育成です。同時に「日本の文化を世界に伝える」という使命もあります。私たちが考える日本の文化とは、さりげない言葉や動作に込められた「おもてなしの心」。日本人にとっては当たり前のことでも、海外では感動に繋がる素晴らしい文化だと思います。今後の海外店舗づくりの中にも、この「おもてなしの心」を生かしていくつもりです。

# 女性ならではの強みを活かして 人材を“人財”に

女性社員による  
座談会

## より女性が活躍できる職場を目指して、 私たちリンガーハットグループが 取り組むべきこと

～トップと女性社員が語り合う働きがいとは？～

女性社員の積極活用を進めているリンガーハットグループ。その現場で活躍する女性社員と米濱会長が一同に会し、より多くの女性が活躍するためにはグループとして必要なことについて、話し合いました。

### さまざまな縁と やりがいで結ばれて

**米濱** リンガーハットは、長崎で「とんかつ浜勝」として創業して以来、今年でちょうど50年。ですから私の社歴も、もう半世紀ということになります。みなさんはそれぞれ、働き始めて何年くらい経つんですか。

**笹尾** 私はリンガーメイト（パートタイマー、アルバイト）歴が10年、社員になって6年です。店長を3年半務め、現在は地域の16店舗を束ねるブロック長をしています。もともと食に携わる仕事がしたくて働き始めたのですが、ちゃんぽんって栄養がたっぷりでしょう。これ一杯食べれば健康になれるというちゃんぽんの魅力にとりつかれて、気が付いたら16年…という感じですね（笑）

**高比良** 私はメイト時代を含めると、今年で9年目です。地元の長崎で長くメイトとして勤めていましたが、当時の店長

から「本格的にリンガーハットで頑張ってみたら」と勧められ、1年半前に社員になって関東にやってきました。今月から店長として、神奈川県内の店に着任したばかりです。

**大村** 以前に働いていた別の会社のお店が潰れてしまい、困っていたらその後にリンガーハットがオープンして、採用してもらったのが働き始めたきっかけです。メイトで1年半、社員として1年3か月、いまは副店長です。先月無事にAOC（アドバンスオペレーションコース）研修を終えました。もちろん店長を目指して頑張っています。

**谷田** 私も店のオープニングスタッフに応募したのが、リンガーハットとの出会いでした。もう14年半前になりますか。オープニングだったからこそ、社員の方たちといっしょに一からお店をつくる作業が多くて、アルバイトなのにここまでやらせてもらえるのかという感じでしたね。やりがいがどんどん蓄積していっ

たし、お店とともに成長している実感があったので、2年半前、子供の受験が済んだのを機に社員になろうと決意しました。

**米濱** 「浜勝」の女性社員を代表して来てくれたのは水野さんですね。

**水野** はい。浜勝ではパートやアルバイトをスターと呼びますが、私はスター歴が2年、社員になって2年になります。現在は副店長です。もともと接客が好きで浜勝に入ったのですが、行く先々の店舗でお客様がよくしてくださって。とくに最初のお店は年配の方が多い土地柄でしたから、すごくかわいがっていただいたんです。わざわざ手作りのお料理を持ってきてくださることもありました。

**米濱** お客様がですか？

**水野** そうなんです。私、それまであまり仕事が続きしなかったのですが、うちではお客様をはじめ、いろいろな方との出会いに恵まれ、支えられてきたからこそ、頑張っただけなんだと思います。

**米濱** ポーンさんはタイ出身、本社FC海外チームでリーダーとして頑張っています。

**ポーン** 今年で3年目になります。前の職場で現在の上司と知り合ったのが、入社のかっかけでした。海外進出の一環としてタイにも出店の計画があると聞き、私の力を活かせると思いました。将来はタイだけでなく、他の国にもどんどん出店できるよう頑張っていきたいし、リンガーハットでは初めての、女性の海外担当部長を目指したいとも思っています。

## 女性の強みを伸ばし、弱みをサポート

**米濱** 会社としては、社員でも管理職でも、女性の比率をもっと高めていきたいと考えています。現在、女性の店長が全国で60人弱。まずはこれを100人にまで増やしたい。やはりお客様にとっては、女性のほうが接しやすいでしょう。とくに年配の方はね。先ほどの水野さんの話のように顔なじみの関係も生まれやすいし、実際、女性店長の店舗は営業成績がいいんですよ。地元で愛される店作りという観点からも大いに期待しています。

**笹尾** 女性店長の多くは私も含めて、メイト時代から長くその店に勤めている

分、愛着が強いのだと思います。「ここは私の店」——そういう思いで働くからこそおもてなしにも熱が入るし、コスト管理なども自然とうまくやれるようになるのではないのでしょうか。

**米濱** 儉約がきちっとできるのも女性店長の強みですね。一家の家計を預かっている頼もしい主婦が多いから。その点、男はどれも頼りない(笑)。

**大村** でもその主婦の立場から言わせていただくと、リンガーハットの仕事そのものにはとてもやりがいを感じる一方、家事や育児をしながら社員として働き続けることはやはり簡単ではありません。私は子供がある程度大きかったので何とかやってこられました。でもたとえば高比良さんみたいな若い方が、これから結婚、出産を迎えるとき、会社として考えるべきことは多くあると思います。

**高比良** 正直、不安はあります。子供を産み育てながら店長の激務が務まるかということ、結婚相手がよほど理解のある人でない限り、難しいかもしれないなって。

**大村** もちろん現状でも育児休暇があったり、子供が小学3年生までは勤務時間を短縮できたり、いろいろな支援制度があります。ただ制度だけではダメで、そ

周囲の理解って大事だと思うんです。  
上に立つ人の意識も変われば、  
現場の女性たちは心強い。



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**



浜勝株式会社 J Rお茶の水店  
副店長  
**水野 かほる**



リンガーハットジャパン株式会社  
横須賀中央店・京急サニーマーケット店  
店長  
**谷田 美友紀**



リンガーハットジャパン株式会社  
イトーヨーカドー大和鶴間店  
副店長  
**大村 かおり**



リンガーハットジャパン株式会社  
ブロック長

笹尾 希代子



リンガーハットジャパン株式会社  
藤沢石川店・藤沢長後店  
店長

高比良 奈美



株式会社リンガーハット  
F&C事業部  
海外担当

ダェントンディー  
ウィライポーン

れを気持ちよく使える環境やムードが整わなければ、いくら女性を採用しても、結婚・出産を機に辞めてしまう人が後を絶たないのでは。

**高比良** 育休中や時短中でも「店長、ちょっと来てください」といわれたら、どちらを優先すべきか悩んでしまいます。

**米濱** なるほど。必要なときには気兼ねなく休みがとれるような環境でないと、たしかに居づらくなってしまうでしょうね。

**水野** 大村さんのご苦労は私も家庭事情が似ているのでよく分かります。やはり周囲の理解って大事だと思いますね。うちのお店のスターさんも、まだ子供が小さくて大変な時期ですが、女性の私が副店長でいるので、「女性の気持ちを分かってもらえて嬉しい、異動しないで」と言ってくれます。上の人の意識が変われば、現場の女性たちはどれほど心強いかな。働き続けたい、上を目指したいという意欲も自然とわいてくると思います。

**ポー** 日本に来るまで、日本の女性は結婚したらみんな専業主婦になると思っていたのですが、実際は違うんですね。仕事を続ける女性もたくさんいて、素晴らしいことだと思います。

**米濱** 当社において、そういう女性の人材を増やすにはどうすればいいでしょう。

**大村** 数を増やすことより、いま働いている女性社員を減らさず、職場に定着できるよう支援することが先決だと、私は思います。

## イキイキと働く姿こそが新しい人材を招く

**米濱** その意味でも店長やブロック長など、上位のポストに女性が就いてくれたら、後に続く女性は働きやすいですよ。われわれも営業部門にかぎらず、商品企画や管理、海外事業など幅広い分野で女性に活躍の場を用意したいと考えています。

**谷田** 会長がおっしゃるように、同性の上司の影響ってものすごく大きいんですよ。目標というか、見本というか。あの人があんなに頑張っているんだから、自分も頑張らなきゃ文句も言えない、と素直に思えるんですね。ところが私の場合、すごく失礼なんですけど、男性の上司は見本にならないんです。

**米濱** それはどうしてですか？

**谷田** たとえば男性の部長やブロック長が、いくら夜遅くまで頑張っておられるのを見ても、どうせ奥様が家庭をしっかり守っているからできるんだろう、なんて考えてしまう（笑）。私なんか店舗の掃除は念入りなのに、自宅の掃除は子供におまかせ。迷惑をかけているなあ、と反省の毎日です。家を守ってくれている奥様が男性とは悩みが違います。だから今回の座談会のような交流



いま働いている女性を減らさず、  
職場に定着できるよう支援することが  
先決だと思います。



企業として消費者への  
コミュニケーションに  
工夫の余地があると思います。  
良い取り組みをしているのに、  
すぐもったいない。

の場が、定期的にかかれたらうれしいですね。同じ立場の女性が集まって相談しあったり、情報交換をしたりすることは、すごく意味があります。

**水野** 私も賛成です。関東の浜勝では、女性社員は私一人ですから。関西にたくさんいる女性の店長や副店長の方ともぜひ話がしてみたいです。

**ポーン** 私が働いている本社でも、各部署を統括する責任者にまだ女性はいません。頑張れば彼女みたいになれるというような、見本になる方はいらっしゃるんですね。

**米濱** それでは、あなた自身が見本にならなくては。

**ポーン** 私がですか!? なれますか?

**米濱** もちろん。後に続く女性たちの目指す“星”になってください。

**ポーン** そういう期待を込めたメッセージをいただくと本当に心強く思いま

す。会社が強くはっきりと発信することで、女性スタッフはもっと頑張れるはずです。

**大村** そして何といても、女性社員自身がやりがいを持ってイキイキと働いていけば、その姿を見て、新しい人材がより入りやすくなるのではないのでしょうか。店で求人用の写真を撮るときも、店員の疲れた顔が写ったら誰も応募してくれないから、みんなに「笑って、笑って」って言うんです。会社全体でも同じでしょう。

**笹尾** 誰よりも楽しそうじゃなければいけないんですよね、私たちが。

### もっとリンガーハットに できること

**米濱** 商品やサービスはもちろん、リンガーハットのビジネス全般についても何か提案があれば教えて下さい。

**笹尾** 私は、企業として消費者へのコミュニケーションに工夫の余地があると思っています。せっかく良い取り組みをいろいろと行っているのに、すぐもったいない。たとえば2009年秋から始まった「日本の野菜プロジェクト」。お客さまの反応は上々ですが、私に言わせれば、まだまだアピールが足りません。この野菜をこう食べれば食べるだけで健康になれるとか、キレイになれるとか、野菜の機能を活かしたメニュー作りを徹底

し、PRも「うちの売りは野菜だ」というメッセージを前面に出せばいいと思います。ファミリーでもカップルでも、どこで何を食べるかを決めるのはたいいてい女性。その女性の関心事といえば、何といても美容と健康ですからね。

**谷田** 現状でも十分すごいのに、伝えきれていない部分があるというのは、私も同感です。たとえば環境への配慮に関しても、ニュースなどで他社の取り組みが紹介されるのを見るたびに、うちでも同じか、それ以上のことをやっているのに・・・と思うことが少なくありません。安心・安全な国産の野菜にこだわるのが、美味しさや健康プラス、日本の農業を守ることにもつながるとか、そういうことをメニューなどに書いて知らせるだけでも、“お得感”が違おうと思うのですが。

**水野** 浜勝もやはり知名度で競合他社に劣るのが悩みです。美味しさなら絶対に負けないのに。油がすっきりして揚げ物を食べた気がしないとまでいってくださるお客さまもいらっしゃるし、キャベツだってあんなにおいしいんですから。

**笹尾** キャベツといえば、私、生産者の方のところにも行きました。野菜がどれだけ大切に育てられるのか、どんなに厳選されて届けられているか、ご苦労がひしひしと感じられました。それをやはりお客さまにも伝えたいですよ。リンガーハットは、健康志向の高まりに十分応えられるし、応えることで伸びていく会社だと思います。

**米濱** 本日は、女性ならではの視点からさまざまご提言をいただきました。どうもありがとうございました。



## 「食の安心・安全」を守るために 全従業員の意識を さらに高めています

CSRにおける品質保証というと、工場で加工した商品の品質チェックや、店舗の衛生検査といったイメージを持つ方が多いのではないのでしょうか。実はこれ以外にも、店舗で開封された商品の扱い方に関するマニュアルの作成や、従業員への「食品衛生の5S（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）」の徹底なども、品質保証の役割です。今まで以上に食の安心・安全に向けて取り組むために、佐賀工場では昨年、富士小山工場は今年からISO22000の認証取得を目指しています。同時に、より高いレベルで店舗の衛生を見極めるために、既存店舗の衛生検査を外部と協力して行っています。外部の目線を導入し、工場や店舗の管理体制を見直すことで、5Sの取り組みも今まで以上の水準に高めることができました。引き続き客観的な、“お客さま”目線を大切にしつつ、すべての従業員の食の安心・安全に対する意識を高めていく所存です。



管理グループ CSR チーム  
品質保証担当 リーダー

田中 秀宜

### 基本の考え方

リンガーハットグループでは、国際規格のISO 22000 取得に取り組むなど、お客さまへ「食の安心・安全」をお届けすることに努めてきました。原産地の明確化、アレルギー物質・栄養成分表示も、正しく正確な情報をご提供します。

### ● 品質保証担当の取り組み

#### 「安心・安全」な商品をお届けするため 店舗・工場で厳しく管理を行っています

品質保証担当では、リンガーハットグループ全体で販売している商品（店舗販売・オンラインショッピング）の品質管理を行っています。提供する商品の安全性は、加工食材の微生物検査や、工場ラインの拭き取り調査・温度検査などを実施することで、厳しく管理しています。もし検査結果で基準に満たなかった場合は、原因究明や改善を行っています。

全国の店舗で行っている衛生検査については、2011年度より外部の協力機関と連携し、より精度の高い検査体制を構築しました。全60項目にわたる基本衛生検査、商品検査、厨房内の拭き取り調査で、調査基準を改善し、これまで以上の品質で商品をお届けできるよう取り組んでいます。

#### 食材の残留放射能検査を実施し 安全な食材を提供します

福島原発の事故を受け、農作物に基準を超えた放射能が含まれていないかどうかを確認するため、専用の放射線検査装置を富士小山工場に導入しました。富士小山工場では、毎日15トンを超える量の生鮮食材が運び込まれますが、その検査を実施しています。2012年4月より新たな基準が適用されますが、その新基準にも対応した検査を実施していく計画です。



#### 放射線検査装置

検査対象の食材を放射線検査装置で測定し、基準を超えた放射線がないかモニターにて確認します。



●自社工場の取り組み

当日加工・当日配送で  
新鮮かつ安全でおいしい食材を供給

リンガーハットグループでは、佐賀県の佐賀工場と静岡県富士小山工場、グループ全店舗の食材やオンラインショッピング用商品の生産を一貫で行い、食材・食品の衛生・安全管理を徹底しています。店舗で使用する食材については、当日加工・当日配送にこだわり、安全かつ新鮮でおいしい食材を提供することに取り組んでいます。



佐賀工場での  
食材加工の様子

安心・安全な食品提供のために  
ISO22000取得に取り組めます

リンガーハットグループでは、多くの消費者の方々へ、より安心・安全な食品・商品を提供するための構築に向けて、2011年3月より佐賀工場にて毎月勉強会を開催し、ISO22000認証取得のための活動を実施しています。2012年3月より富士小山工場も ISO22000認証取得にチャレンジいたします。



よりいっそうの「食の安全」  
を追求するために

マーチャンダイジンググループ  
佐賀工場 第2生産グループ  
ライン長  
脇内 天



食品の安全・品質を保证するための ISO22000は、物流に関するリスク・人体に影響を及ぼすリスクなどを工場で厳しくチェックし、万一異常があった時には、それを処置する方法を導き出すための仕組みです。ISO22000について学びを深めるうちに、現場の意識も変わり、ISO22000の基準に則った、より厳格な安全管理を実践できるようになりました。これからも安全管理を徹底しつつ、経営効率の向上をはかる NPS の取り組みと融合させて、安全性・生産性を追求する当社独自のシステムを構築していきます。

●店舗の取り組み

QSCの基準厳守を徹底するため  
定期的な指導チェックを実施

お客さまに、「快適な雰囲気の中で、気持ちよく召し上がっていただくため」、店舗における QSC (★) 基準の徹底に注力しています。「食品衛生マニュアル」による指導を行うのと合わせ、毎月1回店長による自主検査も実施しています。また、2011年度から、より徹底した検査・管理のために、外部検査機関と共同して、店舗の衛生検査を実施しています。

安心してご利用いただくために原産地、  
アレルギー物質、栄養成分を表示。  
保存料・合成着色料を使用いたしません

契約農家から仕入れる野菜をはじめ、リンガーハットグループでは食材の原産地表示を店舗・ホームページで実施しています。また、表示が義務付けられている特定原材料7品目の他、表示が推奨されている18品目について、商品ごとの特定原材料使用状況を HP にて公開しています。保存料・合成着色料についても、「長崎ちゃんぽん類」「長崎うどん類」「ぎょうざ」「チャーハン」には使用していません

●食材の国産化・その他の取り組み

お客様にもご支持いただいている  
国産野菜を使った商品提供の取り組み

リンガーハットグループでは、2009年から商品使用する野菜を国産化しています。これは、安心・安全かつ新鮮な野菜をお客さまへお届けできるのと同時に、農家の野菜生産を支援し、日本の食料自給率向上にも繋がることと考えています。また、リンガーハットで使用する小麦、浜勝で使う小麦粉・パン粉の国産化も目指しています。

★リンガーハットグループの QSC 基準

- Q** 商品品質  
お客さまに喜んでお召し上がりいただくための調理の品質基準です。加熱時間の適切さ、調理温度管理、野菜の鮮度などについて定めています。
- S** サービス  
お客さまへの対応について定めた品質基準です。清潔な服装であるか、身だしなみは適切かなどについて定めています。
- C** クリンリネス  
店舗の衛生管理について定めた品質基準です。トイレや水廻りは清潔に保たれているか、店内の清掃はきちんと行き届いているかなどについて定めています。

## お客さま一人ひとりに合った 温かいサービスを 提供していきます

私たち店舗スタッフは、お客さまが入口のドアを開けた瞬間から、注文、商品の提供、お会計後のお見送りまで、お客さまが気持ち良く過ごしていただけるようホスピタリティあふれる接客を心がけています。ホスピタリティあふれる接客とは、お客さまが「温かいおもてなしを受けた」と感じることに。けれども、おもてなしの受け止め方は人それぞれで、メニューを注文する時にスタッフのお勧めが聞きたいという方もいれば、一人でじっくり考えたいという方もいらっしゃいます。大切なのは、お客さまが心地よいと感じる接客を見極め、次回ご来店いただいた時にもっと満足していただけるよう、その方に合ったサービスを記憶に留めておくことだと思います。これからも、お客さまから店舗に寄せられた喜びの声、ご意見、ご指摘もしっかり受け止めて、より良いサービスの向上に努めていきます。



リンガーハット  
福岡大川店  
店長  
**中島 淳子**

### 基本の考え方

リンガーハットグループのサービスをご利用されたお客さまから寄せられる様々なご指摘・ご要望に誠実にお応えし、商品・サービスの改善に取り組めます。

#### ●お客さま相談室の取り組み

寄せられるご相談やご質問、ご指摘に誠実に対応し、改善活動に取り組んでいます

リンガーハットグループでは、お客さまから寄せられるお問い合わせやご意見、ご要望に対して、「お客さま相談室」を中心とした体制を構築し、対応を行っています。寄せられたご意見については、各担当部署や店舗と連携を図り、改善活動に反映させています。

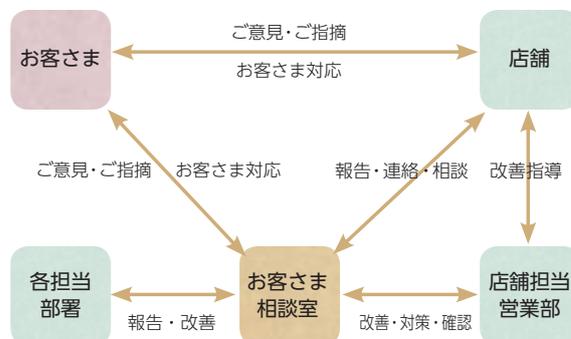
緊急性が高いと判断された内容については、即時に緊急連絡網で連携し、対応を行っています。また、改善活動の内容を全社員が共有するため、社内ブログを活用した情報共有と再発防止にも取り組んでいます。

また、お客さまから、お褒めの言葉、お礼の言葉も沢山いただきます。こういった情報も社内ブログを通じ情報共有すると共に、その時の担当者へは感謝状の贈呈も行っています。



感謝状

#### お客さま相談室の仕組み



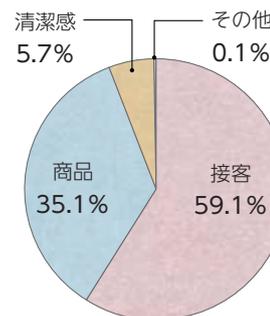
#### 《クレームの再発防止と情報共有》

- 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。

#### 2011年度 クレーム内容内訳

##### 主なご指摘内容

- スープがぬるい
- 麺がのびている
- 野菜が生煮え
- 無愛想
- 案内が遅い
- 提供が遅い



2011年度

●店舗の取り組み

より多くのお客さまが快適に利用できる  
未来志向の店舗づくりを目指します

リンガーハットグループでは、店舗内のバリアフリー化や障がい者用トイレの設置、車いす用スロープの設置など、店舗の改良改善を継続して行っています。より多くのお客さまに気持ちよくご利用いただくため、地域や社会のニーズの変化に対応できるよう、研究開発にも取り組んでいます。



浜勝店舗の  
入口スロープ

店舗へのドライブスルー設置や  
近隣への宅配サービス導入を推進

小さなお子さま連れの方や足腰の不自由な方など、店内で食事することが難しかったお客さまのニーズに応えるため、車で来店してお持ち帰りがしやすいドライブスルーやご自宅への宅配サービスの導入を進めています。



ドライブ  
スルー

お年寄りや女性も利用しやすい  
魅力的な店舗づくりを目指して

研究開発グループ  
モデル店舗開発リーダー  
三山 寛樹



私が所属する店舗開発グループ モデル店舗開発では、“次世代のモデル店舗の構築”をコンセプトに、お客さまが利用しやすく、スタッフが働きやすい店舗づくりに取り組んでいます。例えば、小さなお子さま連れやご年配の方が利用しやすいよう段差のないバリアフリーにする、厨房とホールが一体となったオープンキッチンで料理への期待感を演出する……など。厨房に目を向けると、以前は中華鍋を振る力仕事でしたが、電磁調理器の導入によって女性も働きやすい環境に変わりました。これからの店舗設計を考える時に、キーワードの一つとなるのが「高齢化社会」です。ご年配の方や、女性や子どものお客さまがゆったり過ごせるような魅力的な店舗をつくっていくことが目標です。

浜勝・宅配ドライビング講習会を実施しました

宅配サービスに使用する三輪バイクで安全に宅配業務を行うため、博多の森ドライビングスクールが福岡県警・交通安全協会の協力のもと実施している、「原付三輪セーフティードライビングスクール」を受講しました。実際に起きる事故の可能性を想定した講習を学び、安全運転の大切さについて認識を深めました。今後も継続して定期的に実施いたします。



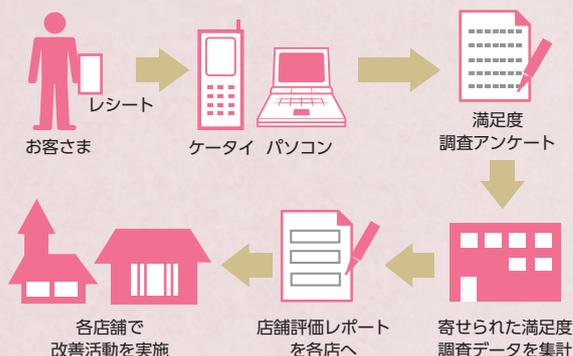
講習会の様子

●お客さま総合満足度評価の取り組み

店舗の評価に、お客さまの声を反映  
より良いお店づくりの取り組み

店舗でサービスを利用されたお客さまに、満足度をお寄せいただくための取り組みとして、「お客さま総合満足度評価」を導入しています。寄せられたお客さまの満足度データは、集計した上で各店舗へ配信し、店舗運営の改善活動に活用しています。

お客さま総合満足度評価の仕組み





とんかつ浜勝  
北九州小倉店  
店長

安部 淳子

## 職場体験学習の 受け入れを通じて生徒さんと 成長の喜びを実感

「とんかつ浜勝 北九州小倉店」は、古くからの住宅街にあり、地元の方に「浜勝さん」と呼ばれて親しまれている店舗です。毎年秋になると、地元の中学校の生徒さんが職場体験学習にいらっしやいます。2日間の体験とはいえ、お客さまの前に出るのですから、新人スタッフとして「働くこと」の意味を教えることから、職場体験学習は始まります。「研修生」の名札をつけた生徒さんは、初めは緊張していますが、お客さまと接していくうちに自然な笑顔に。時にはお客さまから「がんばってね」と声をかけていただくこともあります。体験後の生徒さんからのお手紙には、「厳しかったけれど、仕事の大切さ分かって良かった」とありました。一生懸命がんばる生徒さんを見て、私たちスタッフも初心に戻って成長できるのも、職場体験学習の魅力だと思います。これからも地域密着の店舗として、地域社会に協力し続けていきます。

### 基本の考え方

本業を通じ、地域で愛される味の文化を継承するとともに、「地域社会の発展に貢献する」ことを経営理念として掲げ、地域の諸活動に協力します。

#### ●被災地支援の取り組み

#### 被災地支援グルメフェスタに出展 売上金は復興支援のために寄付しました

リンガーハットは、2011年7月30日、31日と岩手県遠野市で開催された、JF\*グルメフェスタに参加しました。来場者は二日間で約16500名。リンガーハットでは800食を、今回が初の出展販売となる「リンガー号」で、来場されたお客さまへ提供しました。被災された地域から来られたお客さまも多く、避難所から来場された方もいらっしやいました。\*日本フードサービス協会

この出展による  
売上金は、復興支援の  
一環として、全額寄付  
いたしました

移動式販売車「リンガー号」での出展の様子。「リンガー号」は、イベントへの出展はもちろん、災害時の炊き出し支援なども視野に入れて開発しました。今後も同様の出展活動や支援協力を活用していく計画です。



●地域教育への取り組み

小中学生を対象とした社会科教育に  
職場体験学習を通じて協力しています

リンガーハットグループでは、リンガーハット約140店舗・浜勝約60店舗において、小中学生の職場体験学習を実施しています。現場では、働くことの意味を含めて、お客さまに商品を提供して代価をいただくサービスについて指導教育を行っています。この職場体験学習は今後も継続し、地域の社会科教育を支援していきます。



職場体験の様子



●地域美化への取り組み

店舗の周囲の清掃を実施しています

リンガーハットグループの各店舗が立地している周辺には、住宅や事務所などがあり、住まわれている方も数多くいます。地域と共にあり続けるために、各店舗では周囲の清掃をきちんと行うよう努め、実践しています。



●地域支援への取り組み

コンテナ植物工場による、  
野菜の共同研究開発に協力



リンガーハットグループでは、文部科学省の推進する地域イノベーション戦略支援プログラムにもとづく、「災害地対応を可能にしたコンテナ植物工場（コンファーム）」の共同研究開発に取り組んでいます。機能性野菜など、栄養成分に特徴のある野菜の生産開発に有用だと考えています。

●地域行事などへの協力

地元長崎のサッカーチーム  
V・ファーレン長崎を支援しています

リンガーハットグループでは、サッカーを通じた青少年の健全な育成に協力するため、「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を務めています。長崎県サッカー協会が主催、サッカーフェスティバルやサッカー教室の支援、サッカー大会（リンガーハットカップ）も主催しています。



沿道で応援されている皆さまへ  
温かいお茶を提供

お正月に開催された箱根駅伝。沿道の店舗では、寒風の中で応援されている皆さまへ、温かいお茶の提供をいたしました。ささやかな試みですが、地域の皆さまとの交流を、このような取り組みを通して今後も行っていきます。



お茶の提供の様子

長崎ベイサイドマラソン&ウォークに協賛

リンガーハットグループでは、地域の皆さまの健康増進と地域コミュニティの活性化を図るため、長崎県公認のウォーキング大会に協賛しています。地域振興に繋がる、このような催しについては、今後も継続して支援に取り組んでいきます。

## 生産者の方とグループを結ぶ パートナーシップを 大切にしています

リンガーハットグループで使用する野菜は年間約 13,000 トン。自社工場では鮮野菜を毎日加工して店舗に配送しています。その野菜を 1 日たりとも欠品することなく調達できるように、契約農家を含む生産者の方々と、良好なパートナーシップを築き上げることが、購買チームの役割です。私たちがどのような取り組みをし、どんな規格の野菜を求めているかを伝えつつ、同時に、生産者の方の声や意向にも耳をかたむける、そんな濃密なコミュニケーションが欠かせません。契約農家の方々とお付き合いを始めて 20 年以上が経ち、親子三代にわたってお付き合いしている生産者の方もいます。私たちはこれからも生産者の皆さまと協力して、高品質な野菜をお客さまへ途切れることなくお届けできるよう、共に頑張っていきます。



マーチャンダイジンググループ  
購買チーム リーダー

松永 一郎

### 基本の考え方

リンガーハットグループにかかわるすべてのお取引先、株主・投資家の皆さま、地域社会の皆さまからの意見・要望を取り入れ、事業活動の改善に努めます。

### ●フランチャイズとの協力関係

#### 円滑なパートナーシップを構築し 最良のビジネスパートナーに

リンガーハットグループでは、フランチャイズ (FC) 加盟店の方々と、良好なパートナーシップを築くため、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自社のシステムを提供しています。また、FC 加盟店へのビジネスサポートを目的とした、トレーニング (3 ヶ月間)・合同店長会議 (年4回)、オーナー会と経営方針発表会 (年2回)、ビジネスレビュー (年1回) を行っています。

#### 直営店とフランチャイズ店の店舗数

リンガーハット 直営 362 店舗：FC 127 店舗

浜勝 直営 87 店舗：FC 18 店舗

※ 2012 年 2 月末現在

### FC フランチャイズ オーナー様の声

地域がもっと明るくなるように  
笑顔をお客さまへ  
お届けしていきます。

株式会社 徳永創食  
代表取締役  
徳永 保夫



私自身がリンガーハットで学んだことに、“楽しく仕事をするための環境づくり”(良好な人間関係も含めて)があります。従業員がみんな笑顔で、接するお客様へいつも笑顔をお届けできれば、地域の人たちも明るく笑顔になれる・・・、それも地域貢献だと考えています。また、数々の研修や指導を経て習得した“作業改善の考え方”や“後工程はお客様の考え方”を、従業員に指導することを通じて、社会へ広めていくことも自分にできることではないかと考えて実行しています。これからも私自身



がまず元気に明るく楽しく仕事をし、周りに元気を発信していきたいと思えます。

リンガーハット 福岡柳川店

● 契約農家との協力関係

契約農家とのパートナーシップを大切に  
おいしくて安全な野菜をお客さまへ

リンガーハットグループでは、使用する野菜13,000トン  
を契約栽培で確保しています。四季を通じて安定した野菜  
供給を実現するため、1986年に熊本県の伊佐津有機農法研  
究会との連携で始めた契約栽培は、現在、日本全国の野菜  
農家と契約を結ぶまでになっています。

お客さまに農薬や化学肥料の使用量を減らした、安全で  
栄養価に富む野菜をお届けするため、リンガーハットグルー  
プは今後も農家とのパートナーシップを高めていきます。



バルーンキャベツ様

吉水農園様

リンガーハットグループのキャベツの

契約農家・農場 Map

リンガーハットグループ全体で使用している国産キャ  
ベツの量は7,000トンにもなります。これだけの量の  
キャベツを安定して全国の  
店舗へお届けするために、全  
国各地の契約農家から、新鮮  
でおいしく、安全なキャベツ  
の調達を行っています。



● 株主・投資家とのかかわり

適切な情報開示を行い  
株主・投資家との対話を促進しています

リンガーハットグループでは、株主通信を年2回発行し、  
株主・投資家への情報開示に努めています。そして、毎年  
5月に福岡で開催している定時株主総会では、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」などを株主さまにご試  
食いただきながら、コミュニケーション深めることに努め  
ています。

2011年12月には、昨年に引き続き、東京會館（東京）で  
株主報告会を開催しました。今後も定期的に行っていく予  
定です。（次回開催は、2012年12月初旬予定）



株主懇談会の様子



株主通信



株主報告会の様子

富士小山工場の見学会を初開催

2011年12月に、株主さまを富士小山工場に招待して、  
初となる工場見学会を行いました。リンガーハットグループ  
各店舗へ新鮮な食材を届けている工場の事業内容や環境に  
配慮した取り組み、食品の品質・安全管理の施策について  
ご紹介し、理解を深めていただきました。



工場見学会の様子



管理グループ  
トレーニングチーム  
マネージャー  
**坂口 正一**

## 研修とは、共に学び合い 可能性や勇気を発見する きっかけの場

自らが考え判断し、実行する能力を持つ人財の育成を手掛けるトレーニングチーム。創業 50 周年を記念して「未来創造塾」を開催しています。未来創造塾とは、今後個々人が何をすべきかを明確にするカリキュラムで、年齢、性別、役職、部署などのあらゆる垣根を越えて、活発な意見交換や発表を行います。研修に参加した社員からは、「理念に立ち返ることができた」「知らなかったことがたくさんあると気付いた」といった声もあり、社会・会社・個人が織り成す未来に向けて、皆が前進する手応えを感じています。未来創造塾のような、「共に学び合う場」を通じて、社員一人ひとりが持っている可能性やチャレンジする意欲を啓発し、現場の活力をいっそう高めるきっかけを提供していきます。

### 基本の考え方

公正な能力開発・評価・待遇を整え、人間性を尊重した働きがいのある職場をつくります。そして、健康的かつ文化的な生活を個々人が営めるよう支援します。

#### ● トレーニングセンターの取り組み

#### 社会に貢献できる能力をもった “人財”育成を目指します

リンガーハットグループでは、優秀な能力を備えた“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対して、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。そのために、「MDP（マネジメント・デベロップメント・プログラム）」にもとづく、社員のポジションに応じたトレーニングを実施しています。

#### MDPカリキュラム開催回数と参加人数

カリキュラム名	開催回数	参加人数
入社研修	2回	33名
BOC（ベーシックオペレーションコース）	2回	32名
AOC（アドバンスオペレーションコース）	3回	32名
SMC1（ストアマネジメントコース）	3回	22名
SMC2（ストアマネジメントコース）	1回	15名

#### 人財育成を目的とした 社内塾を実施しています

リンガーハットグループでは、社員のスキル・能力向上を目的とした研修プログラムを実施し、継続的な人財育成に取り組んでいます。「理念伝承塾」「戦略策定塾」は、中堅以上の社員を対象に、指導スキルを身につけてもらうための研修です。

「未来創造塾」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て行うカリキュラムです。過去の自社や社会の歴史を振り返り、現在の課題と将来の可能性について意見交換を行い、今後一人ひとりが何をすべきかを考えます。



未来創造塾の様子

塾名	開催回数	参加人数
未来創造塾	10回	339名
理念伝承塾	6回	18名
戦略策定塾	6回	18名

●ダイバーシティの取り組み

地域社会と連携して、障がい者雇用の促進に取り組んでいます

障がい者の方へ働きがいのある仕事を提供し、社会の中で生き生きと活躍してもらうため、地域の障がい者就労支援センターなどと連携して、障がい者の雇用促進に努めています。また、特別支援学校の要請に応じて、障がいのある学生の職場体験実習にも取り組んでいます。

今後も、働く意志と能力のある障がい者の方に、生きがいと働きがいを提供できるよう、店舗における受け入れ体制の整備を含めて、力を入れていきます。

VOICE

障がい者の方と一緒に仕事に取り組んで

リンガーハット 福岡大川店 **今村 和美**

私はコミュニケーションを取るのが少し苦手な人で、勤務中や休憩中、障がい者である田中さんは、どうすれば楽しく話してくれるのだろうと、悩んだりもしました。そこまで深く考えて人と接したことが今までなかったので、この出会いは私にとって、人との接し方を学ぶ良い機会となりました。彼女と一緒に働くことで、前よりも人に優しくなれたような気がします。



リンガーハット大川店 **田中 美幸**

<b>障がい者雇用実績</b>	法定雇用率 2.44%	累計雇用人数 55名
-----------------	-------------	------------

※ 2011年度

女性社員の店長登用とパートから社員への登用の取り組み

店舗マネジメントに女性ならではの視点とスキルを活かしてもらいたいと考え、女性社員の店長登用を推進しています。また、能力に長けたパート・アルバイトスタッフについては、本人の希望を聞いた上で、社員として登用することにも取り組んでいます。

<b>女性店長の登用人数</b>	2名
------------------	----

外国人スタッフの教育研修に力を入れています

約700名の外国人の方々が、リンガーハットグループでは働いています。お客さまのおもてなしや職場内のコミュニケーションを円滑にできるよう、外国人の方向けに教育と勉強の機会を設け、日本語や仕事への理解度向上に取り組んでいます。

<b>外国人勉強会</b>	基本編 75回・初級編 61回
---------------	-----------------

女性社員比率向上のため育児休暇制度の活用を推進

リンガーハットグループでは、女性社員に出産や育児を経た後にも復職して能力を発揮してもらえるよう、育児休暇制度を設けています。2011年度については、制度の利用実績は無く、今後はもっと活用が進むよう、環境整備に努めていきます。

●健康と生活を支援する取り組み

健康管理、労働災害の予防のため安全衛生委員会を設置し、再発防止に努めています

従業員の健康管理、労働災害予防を目的として、リンガーハットグループでは、月に1回、産業医・組合代表・当社労務顧問を交え、安全衛生委員会を開いています。現場で起きた労働災害について、発生原因の分析と検証、再発防止施策の検討を行っています。

従業員の健康管理を目的とした労働時間管理と、年1回の健康診断（深夜勤務従事者は年2回）も実施しています。

リンガーハットグループ労働災害件数

	2010年	2011年
切り傷	38件	30件
火傷	31件	28件
打撲	13件	16件
骨折	12件	8件
捻挫	6件	4件
裂傷	4件	10件
その他	3件	19件

※対象人員 8,832名

正社員の残業時間の推移

2010年	2011年
40828.4時間	38775.5時間

前年比 95.0%

※対象人員 525名

●企業倫理の実践と問題解決の取り組み

社内外からの問題指摘に対応するヘルプラインを設置しています

日常業務の遂行やルールの遵守における、問題や疑問の把握と解決を目的としたヘルプラインを設けています。通報・相談者の権利保護に十分配慮しつつ運用し、重要案件の審議機関である倫理委員会とも連携しています。

リンガーハットグループ・ヘルプライン相談実績

カリキュラム名	2009年度	2010年度	2011年度
<b>コミュニケーション</b>	15件	12件	6件
<b>就業関連</b>	6件	6件	3件
<b>法令関係</b>	5件	5件	5件
<b>社内ルール関連</b>	5件	3件	5件
<b>質問</b>	6件	3件	3件



リンガーハット開発株式会社  
西日本メンテナンス課  
リーダー

宮野 聡

## 不要になったテーブルや 厨房機器をリサイクルして 再び店舗へ！

店舗の改装・退店などで役目を終えたテーブルやイス、厨房機器。これらの設備は、以前はメーカーに引き取ってもらって処分していたのですが、「それではもったいない」と、2年前からリンガーハット開発株式会社においてリサイクルを手掛けています。イスやテーブルは再塗装、レザー張り替えをし、電磁調理器・茹で麺器といった機器は、故障していれば修理し、修理が不可能なものは部品取りにまわすなど、再利用を推進しています。保管する場所や数量の見極めなど、今後の課題はまだありますが、今まで捨てていたものを製品としてリサイクルし、店舗で使う取り組みは、環境負荷低減に大きく貢献できているものと考えています。私自身、ダイビングが趣味で、自然が大好きなので、今後も持続可能な社会と環境に目を向けてきたいと思います。

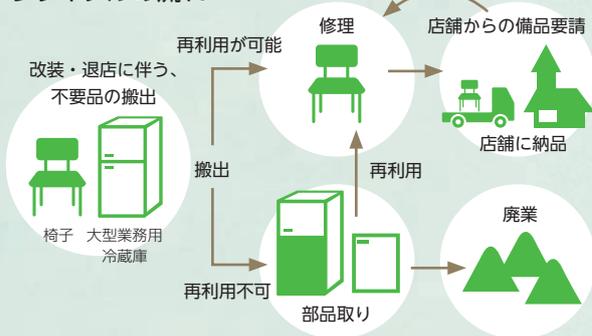
### グループ会社 の取り組み

## リンガーハット開発による 店舗備品・厨房機器リサイクル

### 役目を終えた古い備品を修理再生 廃棄物の総量を減らし、環境負荷低減に貢献

リンガーハット開発は、リンガーハットグループ全体の事業展開を支援するサポート企業です。店舗のメンテナンスや保険業務などを通じて、総合的な支援を行っています。近年注力しているのが、グループ店舗で使用され、改装・退店などで不要となった備品や厨房機器のリサイクルです。この取り組みは、まだ使用に耐える備品の再利用に繋がり、ゴミとして廃棄される量の低減に繋がっています。また、障がい者雇用にも力を入れており、リサイクル作業の現場では、障がい者の方が活躍しています。

### 店舗備品・厨房機器の リサイクルの流れ



工場内でのリサイクル作業の様子



リンガーハット開発で働く従業員

### リンガーハット開発株式会社 会社概要



事業内容……………グループ店舗の建設・改修・設備のメンテナンスや保険

正社員数  
(パート・アルバイト)… 25 (12)名

売上高……………19億円57百万円 (2012年2月期)

## 基本の考え方

事業活動にあたって、環境や地域社会に与える負荷の低減に努めます。そして、地域や自然とともに共生することを第一に、事業活動を行っていきます。

### ●食品リサイクルの取り組み

#### 環境負荷低減を目指し、食品残渣の低減やリサイクル率向上に努めています

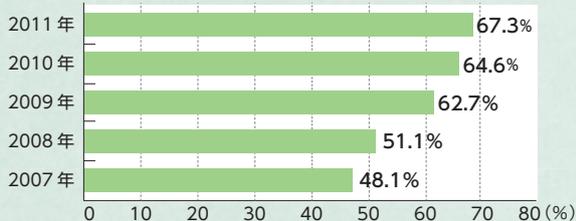
##### 生ごみリサイクル

食品ごみの水切り徹底や、ごみ回収業者と契約してリサイクルを進めることで、全社的な食品リサイクル率の向上を図っています。また、お客さまが自分にあった量を選ぶ少量メニュー（ミドルちゃんぼん・スモールちゃんぼんなど）を導入したことで、食べ残しの低減効果が認められています。リンガーハットグループの2011年度の食品リサイクル率は67.3%で、昨年度より2.7%向上しました。

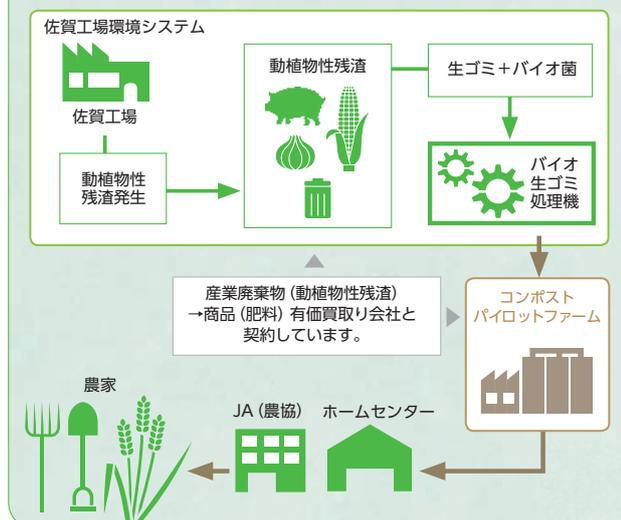
##### その他のリサイクルの取り組み

佐賀工場・富士小山工場で食品加工時に発生する野菜ごみの肥料化、浜勝の店舗で排出される廃油の飼料化については、ともに100%のリサイクルを実施しています。

#### 食品リサイクル率の推移



#### 佐賀工場の生ゴミ処理の流れ



### ●CO<sub>2</sub>の排出量削減の取り組み

#### ムダな“くずゴミ”の削減に取り組み CO<sub>2</sub>の排出量を低減

工場での食材加工工程で発生する野菜くずや麺くず。工場では1日に大量の食材を扱うため、小さなゴミも大量となります。リンガーハットグループでは、工場設備や作業フローの改善を実施することで、その“くずゴミ”の削減に取り組んでいます。

##### 富士小山工場の麺くずの排出量



#### LED照明の導入を進め

##### 店舗の節電に取り組んでいます。

リンガーハットグループでは、グループ全体での消費電力低減を図るため、店舗や工場で使用している照明のLED化に取り組んでいます。2010年11月以降オープンした店舗ではLED照明を採用し、既存店の照明も順次LED化を進めています。



LED照明

#### LED交換数と削減電力

店舗のLED交換数/削減電力(年間)...

1300個/約310,000kw/h

工場のLED交換数/削減電力(年間)...

980本/約86,000kw/h

#### コージェネレーション設備を導入し省エネを推進しています

リンガーハットグループでは、「コージェネレーション設備」の工場導入、「電化厨房」「LED照明」の導入を行っており、毎年、原単位当たり(kg/百万円)で削減を実現しています。特に2011年度は計画停電等もあり、大幅な削減ができました。

	原単位当たり (kg/百万円)	総排出量 (t)
2009年	1.241	43964
2010年	1.213	45518
2011年	1.041	40238

●環境に配慮した取り組み

緑のカーテン(壁面緑化)を店舗で実施し空調の節電に取り組んでいます

夏場の空調に使われる電力消費量を抑えるため、リンガーハットグループの店舗では、緑のカーテン(壁面緑化)活動を行っています。昨年度は全国約90店舗で実施しました。また、冷房の設定温度を28℃とすることも合わせて実施しています。2012年度は、昨年に引き続き事業者への節電協力が求められると考えられるため、より多くの店舗で実施していく計画です。



店内から見た緑のカーテンの様子



リンガーハット店舗で実施された緑のカーテン

従業員の環境配慮意識を啓蒙するため省エネハンドブックを配布

リンガーハットグループでは、従業員に対して省エネハンドブックを配布し、環境に配慮した事業活動について、教育と啓蒙に努めています。また、ペットボトルのキャップを回収して再資源化する取り組みも行っています。



省エネハンドブック

紙製の環境にやさしいお持ち帰り容器の導入を進めています

店舗で使う箸についても、繰り返し使えるエコ箸にしています。

リンガーハットグループ全体で2011年度に使用したエネルギー

事業活動で使用したエネルギーと環境に与えた負荷を把握し、環境保全活動に取り組んでいます。

I N P U T

エネルギー

電気	64168千kw/h	天然ガス	987千m <sup>3</sup>
都市ガス	258千m <sup>3</sup>	重油	907千m <sup>3</sup>
プロパンガス	1499千m <sup>3</sup>	ガソリン・軽油	1408千m <sup>3</sup>

水

1203千m<sup>3</sup>

食材

30804t

資材  
(包装材含)

2078t

O U T P U T

CO<sub>2</sub>

40238t

廃棄物

可燃・廃棄物	1762t
不燃・廃棄物	309t
ダンボール	633t

野菜くず

4461t

野菜くずリサイクル 2696t

廃油

242t

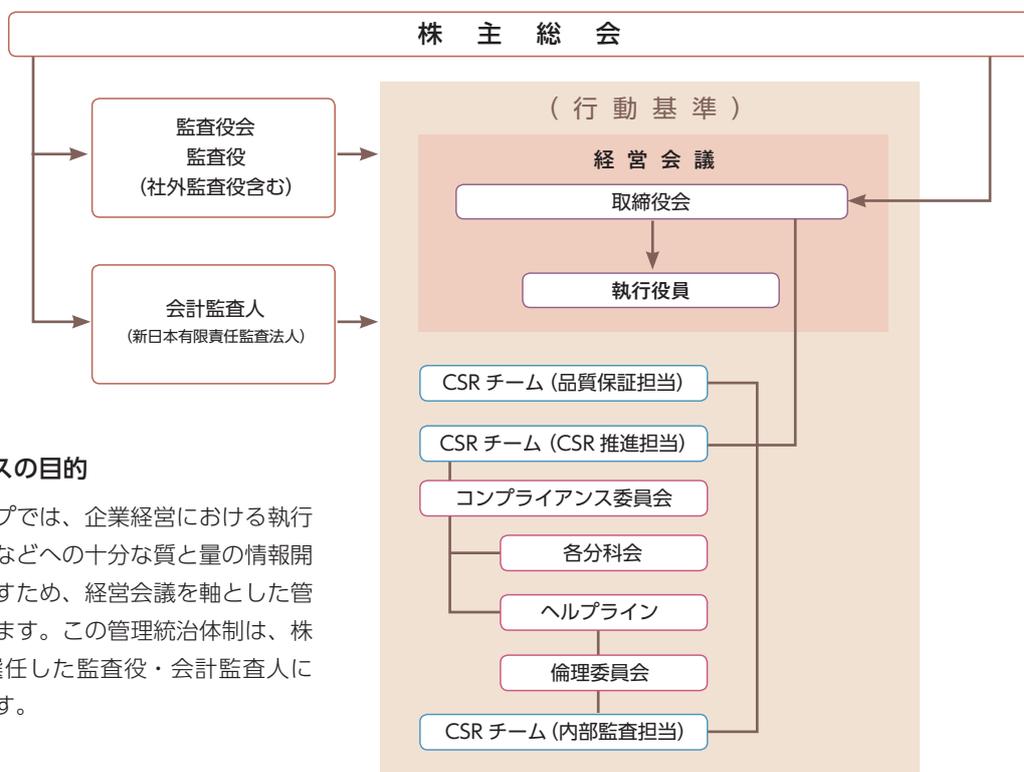
廃油リサイクル 242t

※集計範囲とソースの見直しにより、一部データの算出根拠を2011年度より変更しました。  
※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算出しています。

# リンガーハットグループの コーポレートガバナンスとコンプライアンス

## 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

リンガーハットグループでは、企業経営における執行と監督の機能分離、株主などへの十分な質と量の情報開示および説明責任を果たすため、経営会議を軸とした管理統治体制を構築しています。この管理統治体制は、株主総会及び株主総会が選任した監査役・会計監査人によって、管理統治されます。

## コンプライアンス

### コンプライアンスの目的

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、その遵守のための基準として、「リンガーハットグループ行動基準」を定めています。

#### 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。



### 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。



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（２）事故（３）社会・経済（４）経営の４つに分類し、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。

## 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



今年もリンガーハットグループの社会・環境報告書に、第三者意見を寄せる機会をいただきました。初めての報告書の発行から3度目となる今年は、創業50周年の記念特集から始まっています。50周年本当におめでとうございます。トップメッセージのタイトルは、「食の喜び」を届け続けて50年とありますが、この50年の歴史には、社員が一丸となって乗り越えてこられた大きな山や谷があったと想像します。米濱会長が万感の思いで述べられた「よくぞここまで」の一言が全てを表していると思います。そしてそんな山や谷を乗り越える度に“生み出してきた成果”が、今のリンガーハットグループを形作ってきたはずです。

現在、リンガーハットグループが信念を持って取り組んでおられる「食材へのこだわり」が生み出した成果を、私は宝だと感じました。宝とは、誰かが残す意識を働かせないと、何も残らないもの・・・と歴史は教えてくれます。この「食材へのこだわり」こそ、未来へ残すべき宝だと、リンガーハットグループは意識されているのでしょうか。それが、「日本の食と農業の未来を守る」ことにつながり、結果として、外食チェーン産業のできる的確で、素晴らしいCSRとなっています。

新しい社員の方は、なんの疑問も持たず、日常のこととして現在の取り組みを捉えているかもしれません。しかし、「なぜ？」と疑問を持ち、歴史的に「食材へのこだわり」を紐解いてみるのは非常に重要なことです。社員が正しく理解する仕組みが重要です。私の立場からは、消費者と企業のコミュニケーションの重要性の話になりがちですが、企業にとっては、ステークホルダーとしての社員と交わすコミュニケーションも同じように大変重要です。社員が自社の取り組みを正しく理解して初めて、お客様とのコミュニケーションも進展します。歴史は物事の理解の大いなる助けになります。ぜひそういった意味で、この報告書の活用を考えてください。

そして、歴史というには新しすぎる大きな出来事が、2011年3月11日の原発の事故です。どれだけ時間が経っても記憶から消し去ることができません。東北という、日本の農業を支える地の被害です。「地域を守り、農業を守り、食の安全を守る」ために、リンガーハットグループができることを探し続け、実行し続け、東北の農業を元気づけていただきたいのです。個人の力には限りがありますが、意志を持った

企業組織は、継続性といい、迫力といい、とても大きな力を発揮できます。そして、その取り組みをお店で発信し続けてください。お客様も、そういうお店を選択することで、東北の農業を応援することができます。お腹が空いていたから「野菜たっぷりちゃんぽん」を食べている人が、店頭で説明されることで、生産者などが一緒に喜んでいることを想像する幸せも、一緒にいただけることになります。これこそ食の喜びの極みであり、リンガーハットグループの経営理念である5つの実践訓そのものだと思います。

続いて、女性の人材を「人財」にしたいというリンガーハットグループの強い思いが伝わる特集です。これからの50年へ向けた成長戦略である「グローバル企業への飛躍」も、優れた人材の確保・育成が基盤となると捉えられています。教育制度の拡充、職場環境の改善などに力を注がれていることの説明にもつながりました。まだまだ組織の中核では少数派の女性たちが、企業を引っ張るようになるにはサポートも必要でしょう。また、女性だけではなく、多様な人材が「人財」となるために、力を入れておられることも分かりました。いずれ必ず、この人材育成サポートで育った「人財」は、リンガーハットグループの宝となります。投入したすべてが正しかったと言える日が、これからの50年の間に必ずやって来ると信じています。

来し方の50年を振り返りつつ、これからの50年の絵を描く。今年はそういう節目の年の報告書であったと思います。働く人が自社を誇りに思えることが、企業に活力をもたらし、ひいてはお客さまにも喜びをもたらします。この構図は、古来変わりありません。そのためにもまずは、従業員の方々がしっかりとこの報告書を読むことを期待します。そして、リンガーハットグループを支えて下さっている契約農家の方々、FC加盟店の方々、リサイクルに取り組むリンガーハット開発株式会社の方々、株主の方々、地域の方々など、多くのステークホルダーの方々にも読んでいただき、思いを共有していただきたいですね。リンガーハットグループが持続可能な企業であることを理解いただくためにも、これからの50年の絵姿を一緒に描き、考えるような仕組みもできるといいな、と思いつつ終わらせていただきます。



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 管理グループ 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/>



株式会社リンガーハット

