

Social and Environmental Report



リンガーハットグループ
社会・環境報告書

2013





私たちリンガーハットグループは
ステークホルダーの皆さまとの絆
人と人とのつながりを大切に
真摯な姿勢で初心に立ち返り
社会的責任をまっとうしてまいります



CONTENTS

リンガーハットグループ
社会・環境報告書
2013

編集方針

リンガーハットグループは51年目を新たなスタートの年と位置付け、「ISO22000:2005」*の認証取得など、新しいチャレンジを行いました。その新しい試みと従来から継続している取り組みを合わせてご報告します。特集では、四半世紀に渡って私たちとともにパートナーシップを組み、野菜の国産化において力を貸していただいている契約農家の皆さまにお話を伺い、キャベツの契約栽培とリンガーハットグループの事業の関わりをご紹介します。

*食品安全マネジメントシステム—フードチェーンに関わる組織に対する要求事項 (FOOD SAFETY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS FOR ANY ORGANIZATION IN THE FOOD CHAIN) の国際標準規格

●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…2012年3月1日～2013年2月28日

●発行……………2013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.03-5745-8611 FAX.03-5745-8622
<http://www.ringerhut.co.jp/>

目次	2
トップメッセージ	3
会社概要・経営概況・沿革	5
経営理念・CSR活動方針・ ステークホルダーとのかかわり	7

特集

リンガーハットの 野菜調達のしくみ	9
----------------------	---

契約農家座談会

地道な努力と信頼関係が拓いた 野菜の契約栽培	11
---------------------------	----

●食の安全・安心・健康づくり	15
●誠実なお客さま対応	19
●人間性尊重と職場環境の改善	22
●ステークホルダーとのかかわり	25
●自然と環境への配慮	27
●地域社会への貢献	31
コーポレートガバナンスとコンプライアンス	33
第三者意見	34



50年の歳月が育んだ 人や社会との絆を 次の時代に引き継ぎ、 グローバルな舞台へ。



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

「食の喜び」を届け続けるため、 “徹底力”の維持向上を目指す

創業以来、「食の喜び」を届け続けてきた弊社リンガーハットグループは、昨年、50周年を迎えました。今年は次の50年への第一歩となる節目の年。私自身、大きな意気込みをもって臨んだ年でもあります。これからの半世紀のためのスタートということから、原点に立ち返り、「当たり前のことをきちんと行う」という姿勢を今まで以上に意識し、徹底することに注力してきました。

私たちの原点は、「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」という弊社の使命観です。清潔な店内にて、安全・安心なおいしい食事を、気持ちの良いサービスで提供する。そんな「当たり前のこと」のクオリティを常に維持し、さらにどれだけ高められるか。そのカギは、企業としての“徹底力”にあると考えています。ただしこれは、店頭で活躍する従業員ばかりでなく、毎日、欠品を出さないよう尽力してくださっている契約農家や仲卸業者の方々のご協力があってこそ成立します。そうした皆さまへの感謝も忘れず、維持向上に務めていきたいものです。

近江商人の心得を表すものに「三方良し」という言葉がありますが、これは誰か一人が利益を得るのではなく、関わるすべての人々が共存共栄できる関係となること。この「三方良し」を実現すべく、弊社では常に「人と人とのつながり」を大切にしてきました。51年前、長崎の小さなひとつの店舗からスタートした弊社が、石油ショックやバブル崩壊など幾多の社会的危機を乗り越えてここまで来られたのも、ひとえにステークホルダーの皆さまとの絆があってこそ。弊社50年の歩みは、本来「当たり前のこと」でありながら、現代社会で見過ごされがちな「人と人とのつながり」を大切にすることで培われてきました。次の50年もまた、この絆を深め、発展させてこそ花咲くものと実感しております。

次の50年につながる 仕組みづくりと絆づくり

一昨年、東日本大震災を通じて再認識したのは、どんなときにも変わらず安全・安心な「食の喜び」を届け続けることの大切さでした。この2年間、弊社ではそのためのインフラ整備も着々と進めてきています。「食の安全・安心の追求」の維持向上を目指して、昨年4月に弊社の佐賀工場にて、食品安全の国際規格である食品安全マネジメントシステム「ISO22000:2005」の認証を取得しました。「ISO22000:2005」は食の国際基準ですから、グローバル企業として世界への飛躍を標榜する弊社にとっては、次のステップへの礎にもなるものです。さらに、今年は富士小山工場でも取得を予定しています。

また、この認証取得に向けた取り組みを通じて、工場で活躍するスタッフひとり一人の安全管理や清潔徹底の意識もさらに高まっています。国内事業では外販部を設け、フランチャイズなどの外部委託も増やす予定となっている今、「ISO22000:2005」の取得は、“徹底力”を維持するための仕組みづくりにも役立ってくれるでしょう。

スタッフひとり一人の“徹底力”の維持向上ということであれば、弊社で今までも行ってきた「5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）」への取り組みをさらに深化させるため、今年から「5Sの日」を定めました。年に2回、4月と10月には、店舗スタッフばかりでなく、本社役員や社員も店舗へ出て、店内と店舗周辺を徹底的に清掃します。

店舗や工場施設に関しては、お客さまが利用されるスペースのみならず、スタッフ全員が使う休憩室や更衣室も、今後3年計画で予算を組んで改装し、さらに気持ちよく働ける環境づくりを行う予定です。従業員満足度を高めることは、ひいては顧客満足度の向上につながっていきますから、こうした取り組みにより、良いスパイラルを描き続けていきたいと考えています。

また、「食の安全・安心の追求」の実現になくはならない生産農家や仲卸業者の方々との関係についても、さらに緊密なものとし、弊社が「日本の野菜プロジェクト」をスタートしたのは、2009年。けれども、キャベツに関しては25年以上前から生産農家と契約し、長年のお付き合いを続けてまいりました。そして今、その関係が2代目や3代目の方々を引き継がれつつあります。私も時々、生産農家の皆さまと一緒に食事をしますが、その際に「自分の息子が後を継いで頑張るよ」「さらに次の代の孫まで、やる気でおるね」といったお話を伺います。生産農家の方々が、このように世代をまたいで弊社を支えてくださるのは大変ありがたいこと。次世代へと渡されるバトンを、私たちもまた大切に引き継がせていただく所存です。

お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまとのつながりは、地域社会とのつながり。この考え方は、海外展開においても変わりありません。現在、タイや台湾・アメリカに8店舗を構えておりますが、日本食のおいしさや安全性、おもてなしの心は維持しつつも、それぞれ異なる地域性を尊重したサービスを提供しています。弊社店舗が outpost することで地域全体がうるおい、お互いに良い関係をつくっていく。それが弊社 CSR 活動の在り方なのです。

グローバル企業としての社会的責任をまっとうしていく

以前から、弊社では「日本の農業を守る」という信念を持ち続け、それを実践に移してきました。現在、TPP 交渉参加を受け、日本の農業を取り巻く環境が大きく変化する可



能性も取り沙汰されていますが、私たちは今後も、日本の農業発展と食料自給率向上の一助となるよう、食材国産化へのチャレンジを続けていきます。野菜の国産化だけでなく、ちゃんぽんの麺も2010年から国産小麦への切り替えを行いました。次は餃子の皮に使用する小麦や具材の豚肉を国産化できないかと試案・試作を重ねています。

一方、次の50年における弊社の成長戦略として、「グローバル企業としてのさらなる飛躍」を掲げる弊社では、海外での取り組みもさらに強化。2020年までの長期目標として、売上の約50%を海外店舗で占めることを目指し、市場拡大を計画しています。その他、節電対策として、ゆくゆくは全店舗にてLED電球への付け替えを行うなど、環境保全においても、ひとつひとつの取り組みを徹底して行っています。すべてはより安全・安心な「食の喜び」を味わっていただくために。次の50年へ新たなスタートを切った今、真摯な姿勢で初心に立ち戻り、人、そして地域社会との絆を育みながら社会的責任をまっとうしてまいります。

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」の専門店「長崎卓袱 浜勝」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 米瀬和英

設立 昭和45年6月13日 (実質上 昭和39年3月7日)

資本金 5,066,122,834円

従業員数 (グループ全体) 正社員519名、パート・アルバイト9,605名連結子会社

■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 前田泰司

資本金 1億円

店舗数 527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 八幡和幸

資本金 1億円

店舗数 104店舗

●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25年2月28日現在

事業内容



長崎ちゃんぽん事業

●リンガーハット

おい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

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。



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。



●長崎ちゃんぽん



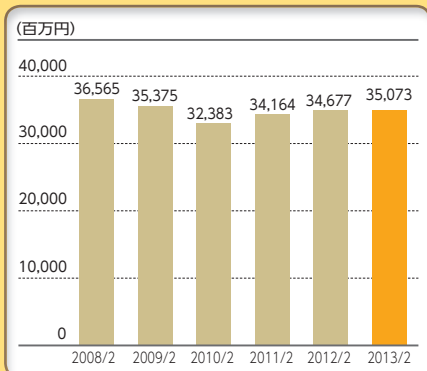
●バラエティかつ



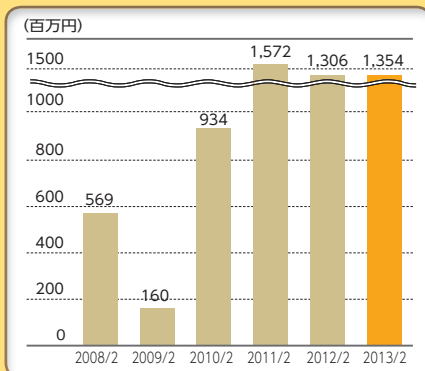
●長崎卓袱料理

経営概況

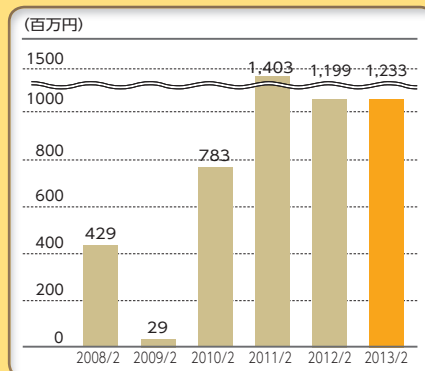
■売上高



■営業利益



■経常利益



リンガーハットグループのあゆみ

- 1962年 7月 ● 長崎市鍛冶屋町に「とんかつ浜かつ」を創業
- 1968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
- 1974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)
- 1979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)
- 1981年 3月 ● 「長崎皿うどん」の販売を開始
- 1983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
- 1985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)
- 1986年 3月 ● 当社グループにおける店舗建設・メンテナンスを行うため、リンガーハット開発株式会社(現・連結子会社)を設立
- 1988年 8月 ● 静岡県駿東郡小山町に富士小山工場を新設
- 1993年 3月 ● 株主優待制度を発足
- 9月 ● NPS 研究会に入会
- 1998年 5月 ● 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)
- 7月 ● 東京証券取引所市場第二部に株式を上場
- 2月 ● 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
- 2005年 3月 ● リンガーハット・500号店を福岡県福岡市に開店(福岡橋本店)
- 2006年 2月 ● とんかつ浜勝・100号店を福岡県福岡市に開店(福岡大名店)
- 2008年 3月 ● **キャベツの契約栽培への取り組みについて、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**
- 2009年 4月 ● 「ぎょうざ」に使用する野菜を国産化
- 10月 ● 「長崎ちゃんぽん」に使用する野菜を国産化
- 2010年 1月 ● 「長崎ちゃんぽん」の麺に使用する小麦を国産化
- 4月 ● リンガーハット・タイ国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)
- 6月 ● リンガーハット・600号店を千葉県船橋市に開店(ららぽーと TOKYO BAY 店)
- 10月 ● **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**
- 2011年 3月 ● リンガーハット・アメリカ1号店「リンガーハット サラトガ店」を開店
- 8月 ● 「長崎皿うどん」の麺に使用する小麦を国産化
- 2012年 4月 ● 佐賀工場・鳥栖工場にて「ISO22000:2005」認証を取得



とんかつ浜かつ創業店舗



郷土料理別館浜勝



リンガーハット長崎宿町店



長崎ちゃんめん



長崎皿うどん(発売時)



佐賀工場(現在)



富士小山工場



リンガーハット福岡橋本店



ぎょうざ



野菜たっぷりちゃんぽん



長崎皿うどん

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「安全」「安心」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。

リンガーハットグループの

CSR 活動方針

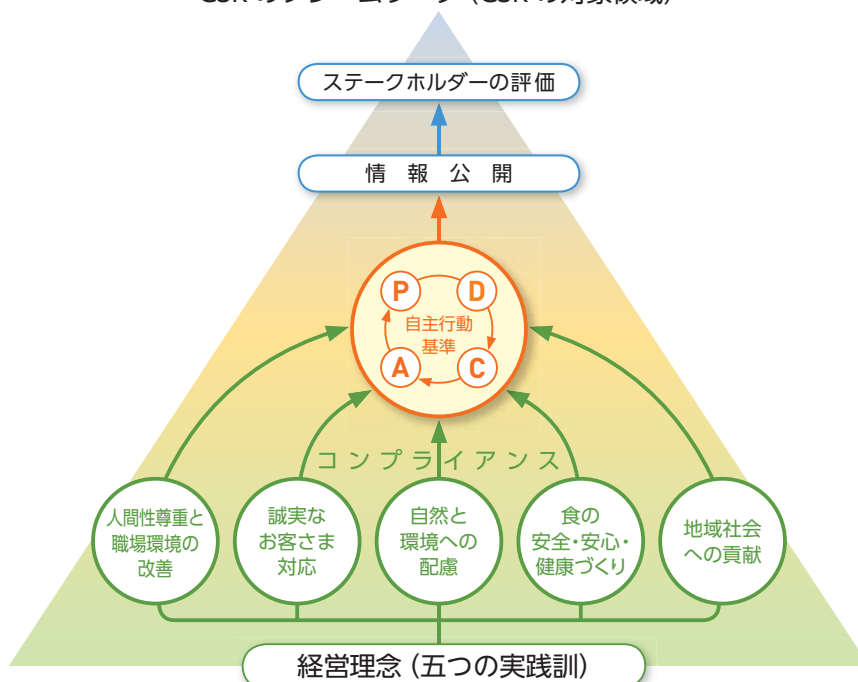
リンガーハットグループの考えるCSR

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よこ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。またすべての行動基準は、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）



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。

食の安全・安心を確保する取り組みによって、お客様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「お客様の声」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様、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

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。

お客様

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

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・改善に取り組みます。

お取引先

ともにお客様へ「安全・安心」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

お客様に「安全・安心」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、経営改善に取り組みます。

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みます。

毎日お店に新鮮な野菜が届くのは、
どうして? どうして?



リンガーハットの 野菜調達のしくみ

契約栽培農家を訪問
佐賀・バルーンキャベツ様

全国に700近くあるお店へ、毎日新鮮な野菜が届けられています。

では、その野菜はどこで栽培されていて、一日も欠かさずお店に届くのはどうしてなのか、想像したことはありますか? 今回は、店舗で提供されるキャベツの調達・契約栽培をご紹介します。

1日37トンもの野菜を 365日欠かさず届けてます

リンガーハットに行けば、当たり前のように野菜たっぷりの長崎ちゃんぽんが出てきて、とんかつ浜勝に行けば、いつも新鮮なキャベツが揚げ物に添えられて出てきます。それは一年間毎日変わりません。その“変わらない”を支えているのがリンガーハットの調達担当と、全国の契約農家です。毎日これだけの量の野菜を、一つの産地や農家で栽培することはできません。複数の産地と農家が協力し、野菜を常に店舗へ届けられるように、収穫の時期を調整しつつ栽培しているのです。



「長崎ちゃんぽん」には
255gの野菜が入ってます

「長崎ちゃんぽん」に使用する野菜は、「キャベツ」「もやし」「にんじん」「玉ねぎ」「青ねぎ」「コーン」「枝豆」の計7種類。仮にリンガーハットで使う野菜をすべて長崎ちゃんぽんにした場合、約5100万杯分にもなります。



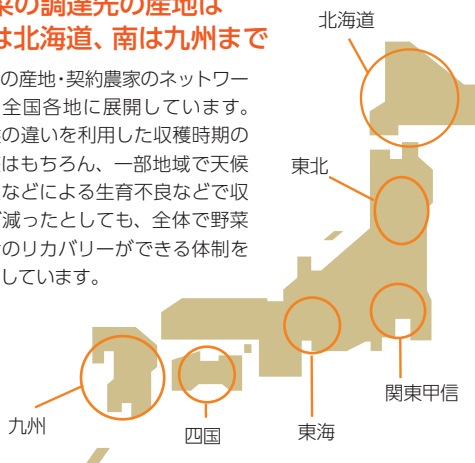
大量の野菜も「鮮度」に
こだわり当日加工・当日配送

野菜のおいしさは「鮮度が命」です。とんかつの付け合わせになる生で食べるキャベツなどは、どんなにおいしいキャベツでも、店舗で提供されるまでに時間がかかっているのは、おいしさが落ちてしまいます。リンガーハットの工場では毎日大量に加工する野菜をすべて、その日のうちにお店へ届けています。

全国にある野菜の産地と 契約農家のネットワーク

野菜の調達の産地は
北は北海道、南は九州まで

野菜の産地・契約農家のネットワークを全国各地に展開しています。気候の違いを利用した収穫時期の調整はもちろん、一部地域で天候不良などによる生育不良などで収穫が減ったとしても、全体で野菜供給のリカバリーができる体制を構築しています。



キャベツ博士が教える

おいしいキャベツのまめ知識



同じように
見えるけど

キャベツの種類は
10種類以上

日本では10種類以上のキャベツが栽培されています。主なものには、春系キャベツ、夏秋キャベツ、寒玉ともいわれる冬キャベツがあります。それぞれ収穫期が異なるので、トータルで一年中出荷することができます。

芽が小さい
うちは大事に

最初はビニールハウスで
育てている

キャベツといえば、一面緑の畑が広がっている絵が思い浮かびます。でも、最初から畑に植えているわけではありません。タネから苗まではビニールハウスで大事に育てられ、一定の大きさに育ったところで、路地栽培のキャベツ畑に移植されているんです。

実は1個1個
見ているんです

おいしいキャベツをお届けするため
生育状況を細かくチェック

畑一面に栽培されているキャベツの生育状況は、畝(うね)ごとにきちんと管理され、適切な時期に収穫されています。だから、いつもおいしくて新鮮な状態のキャベツがお店に届けられているんです。

野菜の契約栽培の現場レポート

佐賀・バルーンキャベツ



毎日平均160kgのキャベツを佐賀工場にお届けいただいています

佐賀県の契約農家であるバルーンキャベツ様は、「微生物農法」の研究でつながった5軒の農家グループ。1994年からお付き合いが始まり、今では約13haの畑で10種類ほどのキャベツをすべてリンガーハットグループ向けに栽培しています。

キャベツが産地から店舗に届くまで

発注・依頼 契約更新時に生産するキャベツの規格や出荷量を決定しますが、無農薬の特別栽培など契約にないリンガーハットキャベツを調達する場合は、納品一年前の種まきまでに栽培の依頼をします。



佐賀・バルーンキャベツ



生育スピードが異なる品種を組み合わせることで一年中出荷

佐賀・バルーンキャベツ様の場合、7月にタネをまき11月に収穫する品種と、8月にタネをまき4月に収穫する品種を基本に栽培しています。それぞれ、生育スピードが異なる品種を組み合わせることで、ほぼ一年中出荷できるよう工夫されています。路地栽培では台風が最大の脅威。その際は、暴風ネットをかぶせるなどして被害を防ぎます。



朝採りキャベツはその日のうちに工場へ

毎朝、出荷に適したサイズに育ったキャベツを収穫。サイズは出荷用コンテナに4~9個入るものという規格があります。朝収穫したキャベツは、ひび割れや傷、虫喰いなどの品質をチェックした上で、その日の夕方までに工場に届けられます。



佐賀工場



工場に納品されたキャベツは、翌日加工しその日のうちに店舗に配送されます。契約農家からの直接入荷ならではのハイスピードで、店舗に届けます。



店舗

リンガーハット・とんかつ浜勝



「リンガーハット」の店舗では、加工されたキャベツをほかの野菜や具材とともに調理。「とんかつ浜勝」の店舗では、生のままの新鮮でおいしいキャベツをお客さまにお出しします。

リンガーハット
調達担当



数カ月に1回程度うかがって、作付状況を確認します。それとともに、景気の動向やリンガーハットグループの経営状況をお伝えし、出荷量の見通しを立てていただいています。

佐賀・バルーンキャベツ

率直に意見を言い合い 信頼関係を積み重ねてきました

佐賀・バルーンキャベツ 代表

高祖 秀己さん

私たちは、1990年代のはじめに佐賀平野でいち早くキャベツづくりに取り組み始めました。その当初からご縁があって、地元の「とんかつ浜勝」さんのお店への納入を始めたのです。「微生物農法で栽培した朝採りキャベツがおいしい」とご評価いただき、94年に契約農家にご指定いただきました。以来、研究を重ねながら徐々に作付面積を増やし、栽培品種も増やして佐賀工場への供給量を増やしていきました。私たちを担当する購買チームの方は5代変わりましたが、どの方とも率直に意見を言い合い、お互いが納得できるキャベツづくりに取り組み信頼関係を積み重ねてきました。だからこそ、こうして20年近くもリンガーハットグループの契約農家を続けてこられたと思っています。これからも、新鮮でおいしいキャベツをお届けしていきます！



リンガーハット調達担当

「生産者の“顔が見える”野菜」を短時間でお客さまにご提供するために

リンガーハット

購買チーム 係長

松永 一郎

リンガーハットグループで使用される野菜は100%、国内の契約農家から調達しています。「生産者の“顔が見える”野菜という安心や、採れたて野菜を短時間でお客さまにご提供できるという大きなメリットがあるからです。これからも、高品質の野菜を途切れることなくお客さまにお届けできるよう、ともに頑張っていきます。





地道な努力と信頼関係が拓いた 野菜の契約栽培

～四半世紀を通じて築いた、
契約農家とリンガーハットの絆～

座談会



リンガーハットグループは、2009年10月、「日本の野菜プロジェクト」として全店で使用する野菜を国産化しました。安全・安心な国産野菜をたっぷり使った商品は、野菜のボリュームはもちろん、おいしさにおいても全国のお客さまに高い評価をいただくことができました。そこで今回は、商品に使用する国産野菜を納入されている丸仙青果株式会社 富沢喬基社長、生産者の茨城中央園芸農業協同組合 藤田正三専務、雨谷克己理事、フカヤファーム 深谷厚様をお招きし、「日本の野菜プロジェクト」の意義と、現場の皆さまとリンガーハットグループとのパートナーシップについてお話をいただきました。

国産野菜を使った商品への高い評価を うれしく思うのと同時に責任も感じます

松永：お忙しいところお集まりいただきありがとうございます。本日は、野菜の契約栽培をお願いしている契約農家の皆さまとリンガーハットグループの、これまでの取引経緯や野菜づくりへの取り組みなどを、お話しいただきたいと考えております。実際にリンガーハットのお店へ、食事に行かれたことはありますか？

深谷：ありますね。産地表示に名前が出ているとうれしいですね。

藤田：お客さまが並んでいるのを眺めるのもいいですね。

富沢：テレビで国産野菜を使った「野菜たっぷりちゃんぽん」のおいしさが取り上げられているのを見かけますと、リンガーハットさんが使われている野菜の約1/4は当社が納入しているので、とても誇りに思います。ですが、うれしく思う一方で、万一のことがあったら大変な

ことになるな、という責任も強く感じています。

藤田：お客さまに国産野菜のおいしさが認知され、支持いただけていることは本当にうれしく思います。そのためにも、良い野菜を安定的にお届けしなければと思っています。

雨谷：お約束した数量の野菜を必ず納入できるよう、出荷時期に合わせて細かく作付けの計画を立てています。もっとも近頃は天候が不安定で、記録的な早さで桜開花宣言が出たりするなど、栽培が予定通りに進まず苦労も絶えないのですが（笑）、そこは長くお付き合いさせていただいておりますし、しっかりやらせていただいております。

鎌田：野菜の安定供給に努めていただき、リンガーハットとして日頃から感謝しております。茨城中央園芸さんとは、私が野菜の契約栽培を担当していた頃からのお付き合いですので、もう20数年になりますか。

富沢：リンガーハットさんが府中に工場と配送センターを置かれた頃ですから、それぐらいになりますね。

鎌田：当時、皆さまに契約栽培をお願いする以前は、関東の店舗で使う食材を全部九州から運んでいたんです。しかし関東圏の店舗が増えてきたこともあり、麺とギョウザだけでも関東で調達することにしたのです。そのときの購買担当が私でした。そもそもリンガーハットが契約栽培を始めた頃は、契約栽培そのものが一般的ではありませんでした。産地に相談しに行ってもまったく応じてもらえなかったときに、茨城中央園芸の皆さまが協力を申し出てくれたのです。

深谷：鎌田専務は私の父とも親しいんですね。

鎌田：そうです。農業に関してこちらはまったくの新米でしたから、いろいろと教えていただきました。当初は月に何回も足しげく通いました。そうすることでこちらの熱意を伝えるしかなかったのです。取り引きを重ねて、どれくらいだった頃でしょうか。あるとき仕事で訪れた際に、深谷さんのお父様からご自身で育てられた芝桜を分けていただいたことがありました。今でも覚えています。私どものことを認めていただけたのだと、そのときはとてもうれしく思いました。

松永：そんな家族的な触れ合いもあったんですか。そのような信頼と結びつきがあったからこそ、「日本の野菜プロジェクト」もスムーズにスタートできたんですね。

野菜の安定供給を実現するため 生産方法を学び、数多くの品種をテスト

松永：「日本の野菜プロジェクト」がスタートしたときは、いかがでしたか？

富沢：プロジェクト開始に合わせて、キャベツ以外の野菜をリンガーハットさんから注文していただきました。取り引きが増えるとあってうれしかったのですが、「青ネギ」では苦労しました。関東ではほとんど流通していないため、生産者がいなかったのです。

藤田：たしかに関東圏では「青ネギ」を食べる習慣がありません。全部「白ネギ」。青ネギの作り方もわからないし、品種もなかったのです。そこで「現場を見よう」ということになり、富沢社長にお願いして九州まで視察にいきました。九州で生産方法を学び、ようやく安定して「青ネギ」を生産できるようになりました。

富沢：どの野菜でもそうなのですが、年間を通して一定量を安定供給することはとても難しいのです。野菜の生産量がどうしても落ちてしまう真夏や真冬の時期は、フレッシュな野菜の供給量も減ってしまうからです。

鎌田：一年中収穫できる野菜であっても、時期によって収穫量はまったく違いますからね。たとえば、GW明け

キャベツの安定供給のため、何品種もの栽培にチャレンジ

座談会
出席者



丸仙青果株式会社
社長

富沢 喬基

北海道から愛知県まで、各地の契約農家で収穫される野菜をリンガーハットに納品。リンガーハットとの取り引きは四半世紀に及ぶ。



茨城中央園芸農業協同組合
専務

藤田 正三

平成21年「第2回国産野菜の優良事業者表彰」を受賞。全国へ向けて、おいしい国産野菜を届けるために独自の活動を展開。



海外事業統括 FC 企画開発管掌
専務取締役

鎌田 武紀

リンガーハットグループが野菜の契約栽培を開始した頃、調達の現場を務める。関東圏での契約栽培の礎を築く。



茨城中央園芸農業協同組合
理事

雨谷 克己

安定供給を果たすため、毎年栽培計画の改善と品種改良に尽力。茨城中央園芸では組合員をまとめる理事として活躍。



フカヤファーム

深谷 厚

キャベツを作り続けて20年の専業農家。リンガーハットとは、父の代からのお付き合い。現在も、日々おいしさにこだわったキャベツづくりに邁進。



購買チーム 係長

松永 一郎

現在、野菜の調達担当として全国を飛び回り、日々必要な野菜の手配を一手に引き受ける。

から夏までの間は収穫量が見込みにくい時期だったりします。でも、茨城中央園芸さんは、出荷量が長い期間安定するように、いろいろな品種の栽培にチャレンジされていますよね。

雨谷：私たち農家もそうですが、種苗会社も業務用野菜の品種開発を一生懸命してくれています。そのおかげで時期をずらして栽培し収穫することができるのです。今、私たちのところでは5品種のキャベツを栽培していますが、異なる品種を使い分けることには収穫時期を調整できることのほかに、栽培上のリスク、たとえばキャベツが病気にかかったときに全部ダメになってしまうのを回避できるメリットもあります。苦労も多いのですが、より安定して供給し続けられるよう、今後もチャレンジし続けていきたいと思っています。

取り引きを通じて感じる リンガーハットの野菜への情熱

松永：リンガーハットでは、野菜加工現場の品質・衛生管理の様子をご紹介する工場見学を実施しています。先日、茨城中央園芸の皆さまもご招待させていただきました。

藤田：私たちは1回に何百ケースというキャベツを出荷しますが、工場ではキャベツを1個1個きちんと見て加工されていますよね。畑から出荷するとき、生産者はキャベツを「原料」という意識でみてしまうのですが、工場で働いているリンガーハットの方々は家庭で食べる「食材」としてみておられた。その意識の差には大きな違いがあると思いました。生産者として、とても大切な意識変革のきっかけを工場見学から学ばせていただきました。

雨谷：私たちは多くの取引先とお付き合いしていますが、リンガーハットさんの野菜にかける情熱には、教えられることが多くあります。松永さんは栽培状況を確認するため、シーズンごとに畑を見に来られてますが、そこまでされる会社は他にありません。

松永：茨城中央園芸さんには、5月中旬から7月中旬と

11月初旬～1月中旬にと野菜を出荷していただいていますので、毎年5月初めと10月中旬に訪問して、今年はいつ頃から出荷ができそうか生育状況を確認させてもらっています。出荷のシーズン中も、ときどき訪れて状況をうかがうようにしています。そうしないと、次に出荷を予定している野菜の産地と、タイミングがうまくつながるかどうか、わからなくなってしまうからです。

富沢：野菜のことを本当によく気にかけていますよね。野菜の品質についてもリンガーハットさんは昔からこだわられていて、最初にキャベツの契約栽培をする条件として、1反(1000㎡)あたり2トン以上の有機肥料を入れる農家さんとの契約を希望されてました。

藤田：2トン以上の有機肥料の使用は、25年以上前の当時、かなり高いハードルでした。化成肥料全盛の頃でしたから、当時の農家には有機肥料を使うという発想がなかったと思います。今では当たり前のことを、25年以上も前にリンガーハットさんはやろうとしていた。先見の明があったと思います。そして、先を見通した取り組みといえば、リンガーハットさんが始められた、産地間の交流会も画期的だったと思います。

鎌田：多くの契約農家さまと取り引きをさせていただくうちに、生産者の皆さまがご自身の地域のことはよくご存知なのに、他の地域のことをあまりご存知ないことに気が付きました。たい肥や畝(うね)の作り方、栽培ノウハウは皆さま各々で持っていて、基本的にオープンにはされていなかった。でも、皆で同じ目的に向かってやっているのだから、年に1回集まってみてはどうでしょうかと、丸仙青果さんと取り引きのある生産者の皆さまにご提案させていただきました。

藤田：そのようなことは、それまで他でもやっていませんでした。その交流会の会場に役所や農水省の方も来られたほどです。その後、産地間連携の取り組みとして注目されましたね。

東日本大震災で再確認した 国産野菜にかけるリンガーハットの姿勢

松永：2011年3月11日に東日本大震災が起きました。

富沢：当時は、やはり福島隣の茨城ということで、場所によっては放射能のカウントがかなり高かったですね。

藤田：茨城産のハウレンソウで放射能が規制値を上回ったことがありました。それを聞いたときに、正直いって、茨城の野菜はダメかもしれないと思いました。

雨谷：震災より前の話ですが、茨城県で臨海事故がありました。放射能が漏れたのではなく、放射線が出ただけなのですが、その風評被害を解決するのに7年かかりま





生産者として、リンガーハットの工場見学で とても大切な意識変革のきっかけを得た

した。今回はもっとかかるなと思いました。でも、リンガーハットさんは、「我々が風評被害の加害者になってはいけない」といってください。「茨城の野菜は買います」と聞いたときは、うれしかったですね。

鎌田：あの頃は毎日厚生労働省のホームページを確認しつつ、各地の状況報告を聞いていました。最初の5日間くらいは、ある県でホウレンソウに規制値以上の放射能が検出されたら、その県の野菜は全部やめようということをしていました。でも6日目ぐらいに“こんなことをやっていたらダメだ”と、考えを改めたのです。規制値を超えた野菜は使わない、でもそうでない野菜は使しましょうと。米瀆会長も「わかった。では、それでいこう」と決断してくれました。

藤田：そのときも店頭で産地表示をされていたのですか。

鎌田：店頭での産地表示は続けました。それを私たちの手で引っ込めたらおかしなことになってしまいます。「なぜ今まで出していたのか」とお客さまから問われることになったでしょう。さらに生産者の皆さまと築いたパートナーシップも壊れてしまいます。

藤田：当時は、茨城の野菜ということでのいろいろな風評被害があって、取引先によっては全般的に茨城の野菜は取り扱わないという状況でした。その中で、きちんと検査をして安全を確認できた野菜であれば、リンガーハットさんは今までどおり受け入れてくれた。「風評に加担しない」それが私たち生産者を守ってくれたと感謝しています。

信頼があるからできる WIN-WIN 関係

松永：巷で話題になっている TPP について、皆さまのお考えをお聞きしたいのですが。

冨沢：業界関係者の間では比較的反対意見が多いのですが、私たちの知っている農家さんや団体では、反対という意見はあまり聞きません。もともと野菜は関税がそんなに高くないという事情もありますが。

雨谷：国産野菜には外国産には無い、日本のお客さまに支持される品質の高さがあります。野菜の生産者として、TPP は報道で知る範囲の限り、さほど反対する理由はないのかなと思います。国民的な議論をするチャンスと前向きに捉えています。

藤田：おいしい農作物を安定的に提供していく努力をする、ひいては日本の農業力をつけるきっかけになるのではないのでしょうか。今までとは違う日本の良さをアピールするチャンスになると思いますね。

松永：そのような状況の中で、契約栽培というのは、今後どう成長？変化？していくと思われませんか。

深谷：そうですね、契約栽培には収穫が不安定な農業経営に、安定収入をもたらしてくれるという経営上のメリットがあります。それを基盤に農家がいるんな可能性にチャレンジできるという一面があります。私たちもより強い、逞しい農家になっていけるよう頑張っていきます。

鎌田：皆さまのご尽力もあって、リンガーハットの成長とともに野菜の契約栽培の規模も種類も拡大してまいりました。日本の農業には、まだまだチャンスがあると思います。その1つの答えが「日本の野菜プロジェクト」でありたいですね。これからも引き続きよろしく願いたします。

TPP：環太平洋戦略的経済連携協定（Trans-Pacific Strategic Economic Partnership Agreement）環太平洋地域の国々による経済の自由化を目的とした多角的な経済連携協定（EPA）。

日本の野菜プロジェクト：リンガーハットグループ全店で使用する野菜を、すべて国産野菜に切り替えたプロジェクト。商品に入れる具材から見直し、商品開発からやり直した。

大切なことは基本の徹底 安全・安心の意識向上に 努めています

私たち品質保証部は、毎朝、工場内を回ってサンプルを回収し、検査に臨んでいます。検査用サンプルを回収する際は、異物混入のリスクを念頭に置き、製造ラインのスタッフともコミュニケーションを取って異常の有無を確認します。そうした巡回や検査で万一異常を発見したら直ちに上司に報告し、出荷停止・再検査という措置を取ります。こうした一連の検査業務で重要なのは、一つひとつの作業を間違いのないように慎重かつ正確に行うこと。佐賀工場が ISO22000 認証を取得するとともに外部コンサルタントの指導を受けるようになってから、工場内の安全への意識はさらに高まったと思います。基本の徹底を地道に積み重ねたことで、検査で検出される菌の数値もダウンしました。今後も、お客さまに安心して食事を楽しんでいただけるよう、さらに意識を高めて取り組んでいきます。

品質保証部（左から）

永沼 敬子 杉谷 知佳子 西川 利恵子

基本の考え方

お客さまに「食の安全・安心」をお約束するため、常により良い品質を目指し、さまざまな取り組みを実践します。

品質保証部の取り組み

お客さまが安心してご利用できるよう 徹底した品質管理を実施しています

リンガーハットグループが販売している商品（店舗販売・オンラインショッピング）すべてについて、適正な品質を保っているか、品質保証部が確認しています。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し、提供する商品の安全性を厳しく管理しています。検査結果が基準を満たさない場合は、原因究明を行

い改善します。

そして、全店舗で行われている店長やブロック長・外部機関による定期衛生検査については、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などが、定められた規定に沿って正しく実施されているかどうかをチェックしています。



培地を用いた菌
検査作業の様子

基準を超えた残留放射能がないか 農作物の検査測定を実施

お客さまに安心して食事を楽しんでいただけるよう、富士小山工場では放射能検査装置を導入しています。工場に運び込まれる農作物はキャベツを中心に一日15tを超える量になりますが、それらの農作物の中に基準値を超えた残留放射能を含むものがないか、検査を行っています。

食品放射能測定装置

農作物の残留放射能測定の様子。基準を超えた残留放射能が含まれていないかどうか、中央の白いセンサーで検査し、結果をモニターで確認します



自社工場の取り組み

今後の事業展開を踏まえ 安全対策をさらに強化

リンガーハットグループでは、海外拠点の増設および調理済み商品の店舗販売や通信販売の拡大といった今後の事業展開を踏まえ、従来の品質管理体制をさらに要求レベルの高い水準へと引き上げることを目指しています。さらなる取り組みとして、工場で加工した食材・商品の品質チェックや衛生管理、店舗で開封された商品の扱い方に関するマニュアルの整備、従業員の「食品衛生の5S（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）」の徹底などを行うと同時に、食品の安全・品質を保証するグローバル規格を導入。加えて、新たに外部の専門家の協力を得て、従業員教育を強化。客観的な視点から改めて衛生管理体制を検証・再構築するとともに、すべての従業員の「食の安全・安心」に対する意識を高めていきます。

食品安全に関する国際規格 ISO22000 の認証を佐賀工場が取得

食品安全マネジメントシステムの国際規格であるISO22000は、物流に関するリスクや人体に影響を及ぼすリスクなどを厳しくチェックし、万一の異常に備える仕組み。佐賀工場では2012年に認証を取得し、富士小山工場も2013年の取得を目指しています。これにより、さらに安全・安心な商品をお届けできる体制を強化します。



従業員の“知識”と“意識”を

高める研修会を実施

佐賀工場では2012年5月より、外部の安全衛生コンサルタントの協力を得て、従業員教育の一環として研修会を行っています。この研修会は、安全・安心を担う従業員の“知識”と“意識”の向上を目的とし、毎月2回実施しています。

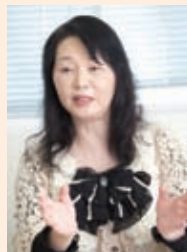


研修会の様子。さまざまな部署の従業員が集まり、指導を受けるとともに意見交換などを行っています

“声”



株式会社 NAFS
代表取締役
岩崎 修



教導部長
岩崎 由美

入場時の手洗いから基本を徹底的に指導

安全基準を導入しているにもかかわらず、多くの食品工場が衛生に関する問題を抱えています。なぜか。仕組みを導入しただけで、従業員がどこまで徹底するかがあいまいなままだからです。具体的には、工場に入る際に手洗いをどこまで徹底しているかというところに端的に表れます。従業員は手袋を装着するのに、なぜ手洗いを徹底するのか。それは「絶対に安全・安心を守る」という気持ちの備えを持つためです。私たちは、こうした基本中の基本を徹底的に指導しています。

“嫌われ者”になっても“頼りになる存在”を目指す

品質保証部は、2012年12月に社長直轄の組織となりました。会社として、安全・安心に取り組む姿勢をトップマターとして強化する狙いです。私たち品質保証部は、工場や店舗の“嫌われ者”となるくらい、品質にうるさい存在になるべきだと思って取り組んでいます。食の安全だけでなく、店舗でのお子さまによる小さな玩具商品の誤飲防止に至るまで、目を光らせています。その結果、全社から“頼りになる存在”となることを目指しています。

“声”



品質保証部
課長
近藤 栄一

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の全店舗の食材やオンラインショッピング用商品を、佐賀県の佐賀工場と静岡県富士小山工場で一貫生産することで、食材・食品の衛生・安全を厳しく管理しています。さらに店舗で使用する食材については鮮度が大切と考え、お客さまに安心しておいしく食べていただけるよう、当日加工・当日配送にこだわっています。



富士小山工場での
食材加工の様子

原産地表示の取り組み

使用する主要食材の原産地を グループ店舗にて表示

リンガーハットグループでは、全国各地の契約農家などから食材を仕入れています。お客さまがその日料理に使われている食材の産地を確認できるよう、店舗で主要食材の原産地をお知らせしています。またこの情報はホームページにも掲載しています。

主要野菜の原産地紹介	
ちやんぱん・血うどん類	<ul style="list-style-type: none"> ちやんぱん 愛知県産 (愛知) ねぎ 静岡県産 (静岡) たまねぎ 北海道産 にんじん 千葉県産 (千葉) コーン 北海道産 もやし 静岡県産 (静岡) オクラ 静岡県産 (静岡)
さとう	<ul style="list-style-type: none"> ちやんぱん 愛知県産 (愛知) ねぎ 埼玉県産 (埼玉) にら 群馬県産 (群馬) たまねぎ 北海道産



店頭での原産地表示

店舗の取り組み

定期的に食品衛生検査を実施し 安全・安心な料理を提供

お客さまが安心して食事を召し上がっていただけるよう、店舗における食品衛生検査を徹底しています。毎月1回の店長による自主検査のほか、ブロック長や外部検査機関による定期検査を実施、安全管理に努めています。また、店舗を訪れたお客さまに快適なひとときを過ごしていただくため、日々QSCを実践。従業員の品質・サービス・衛生管理の意識向上を図っています。



食品衛生検査の様子



リンガーハットグループのQSC基準

Q
quality

【商品品質】

お客さまに美味しく料理を召し上がっていただくため、加熱時間、調理温度、野菜の鮮度など、時間や管理方法について定めた品質基準です。

S
service

【サービス】

お客さまへの対応について、接客対応の手順や服装の清潔さ・身だしなみの適切さなどを定めた品質基準です。

C
cleanness

【クリンネス】

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、店舗の衛生管理について定めた品質基準です。

食材の国産化の取り組み

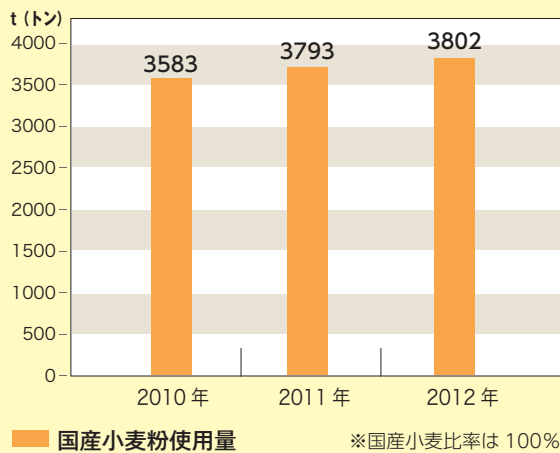
2009年より商品に使用する野菜の国産化に取り組み、継続しています

商品に使用する野菜の国産化はお客さまから高い評価をいただいています。この野菜の国産化の取り組みは、輸入食材と比較して、より安全で新鮮な野菜をお客さまへお届けできるのと同時に、農家の野菜生産の支援、日本の食料自給率向上にも繋がっていると考え、今後も力を入れ継続していきます。

国産小麦・国産米粉の導入を推進

リンガーハットグループでは、麺やぎょうざの皮に使う小麦粉の国産化に力を入れています。2010年に国産小麦100%のちゃんぽん麺を導入以降も、ぎょうざの皮に使用する小麦粉や具材を順次国産のものに切り替えるように、取り組みを進めています。

ちゃんぽん麺用粉における
国産小麦粉使用量の推移 (当社調べ)



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の使用状況

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



ロースかつ定食



ぎょうざ



チャーハン



保存料・合成着色料を使用しない、 健康に配慮した食材・調味料を使用

食の安全・安心にこだわるため、食材から調味料に至るまで、保存料や合成着色料を使用していないものを採用。天然色素で色を付けている紅白はんぺんや、無添加・保存料無しのドレッシングなどを使っています。鮮度と品質にこだわった調味料類（ドレッシング・ゆずこしょうなど）は店頭でお客さまから高い評価をいただくなど、ご支持を得ています。



無添加・無着色、保存料無しのドレッシングと、ゆずこしょう



保存料や合成着色料を使っていない紅白はんぺんとかまぼこ

お客さまの声に応える おいしくて健康にいいものを 提供していきます

毎日お客さまに提供する商品は、リンガーハットグループのサービスの核となる大切なものです。私たち商品開発チームは、魅力的なメニューの開発やそれにとまなう食材の検討、店舗で行う調理の最終工程や盛り付けの基準などを決定しています。

商品開発ではお客さまの声に耳を傾けることを大事にしています。お客さまの自社商品に対する評価を調べるため店舗に出向いたり、寄せられたアンケートの回答につぶさに目を通したり、世間で評判の他社商品を買ってみるなど、広くお客さまの声を聞き、次年度のメニュー開発に反映しています。

今後も、このメニューを食べたいから、リンガーハット・とんかつ浜勝に行きたい。そう、お客さまから求められる魅力的な商品の開発に取り組んでいきます。



浜勝
商品開発チーム 課長
山口 喜一郎

基本の考え方

お客さま満足向上のため、日々商品・サービスの改善に取り組むとともに、お客さまから寄せられるさまざまなご意見・ご要望に真摯に向き合って応えていきます。

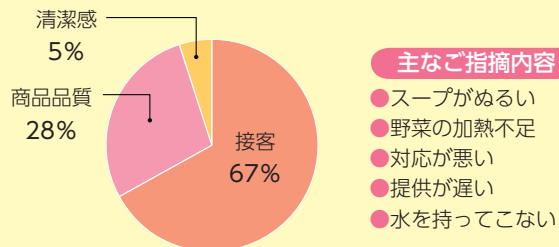
お客さま相談室の取り組み

店舗と各部門が連携して、ご指摘ご質問に対し、改善に取り組んでいます

お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望、お問い合わせについては、「お客さま相談室」が中心となって対応。改善活動は各担当部署や店舗が連携して行い、業務に反映させています。緊急性が高いと判断されたものは、即時連携を実施しています。取り組まれた改善内容については社内ブログを通じて情報を共有し、再発防止に努めています。

お客さまからお褒めの言葉をいただいた場合には、担当者に感謝状を贈呈すると同時に、模範事例として共有し、改善活動につなげています。

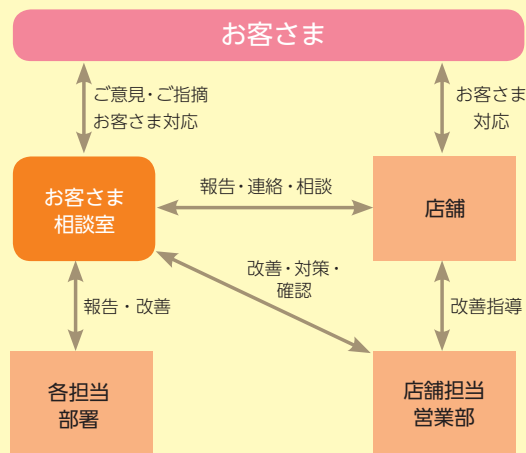
2012年度 クレーム内容内訳



主なご指摘内容

- スープがぬるい
- 野菜の加熱不足
- 対応が悪い
- 提供が遅い
- 水を持ってこない

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臨時対応。
- ② 社内ブログによる啓蒙を、日報・週報・月報で掲載。

商品開発の取り組み

お客さまのご要望や潜在ニーズを拾い上げ お客さま満足向上につなげています

海の幸をたっぷり使った「ちゃんぼん」を食べたい、より低カロリーでヘルシーなメニューを…といった、お客さまからのご要望に応じて開発した「海鮮とくちゃんぼん」。真イカや尾付きエビが入り、見た目にもシーフード感いっぱいなのに、一杯のカロリーも497kcalと、長崎ちゃんぼんよりも低カロリーになっています。これからもお客さまのご要望に耳を傾け、商品開発に努めていきます。



女性に好評。人気商品「海鮮とくちゃんぼん」

店舗開発の取り組み

セルフサービスタイプのモデル店舗をオープン

リンガーハットグループのロードサイド店舗としては珍しい、セルフサービスタイプのモデルとして「リンガーハット横浜港南台店」をリニューアルオープンしました。セルフサービスの導入により、通常店舗よりもリーズナブルな価格で商品を提供すると同時に、商品提供時間の短縮にも取り組んでいます。また、店舗設備のバリアフリー化など、より多くの方にご利用いただけるモデル店舗づくりを目指します。



緑の屋根が目印。セルフサービスを導入しているリンガーハット横浜港南台店



バリアフリー化などの取り組み

車いすでのご利用がしやすいよう バリアフリー化を推進

より多くのお客さまがご利用しやすくなるように、店舗のバリアフリー化や車いす用スロープの設置、障がい者用トイレの導入などを行っています。今後は、社会の高齢化がよりいっそう進み、店舗設備に求められるニーズも変化することが考えられるため、その変化に対応すべく、研究開発にも力を入れています。



とんかつ浜勝 八王子石川店の車いす用スロープ

ドライブスルーや宅配サービスを拡げ より多くのお客さまが利用しやすい店舗に

リンガーハットグループでは、店内以外での商品提供も可能な店舗づくりを進めています。店内でお召し上がりいただくことが難しい小さなお子さま連れの方が持ち帰りをしやすいドライブスルー、足腰の不自由な方の好評の宅配サービスなど、より多くのお客さまにご利用いただける店舗を今後も増やしていく計画です。



ドライブスルー



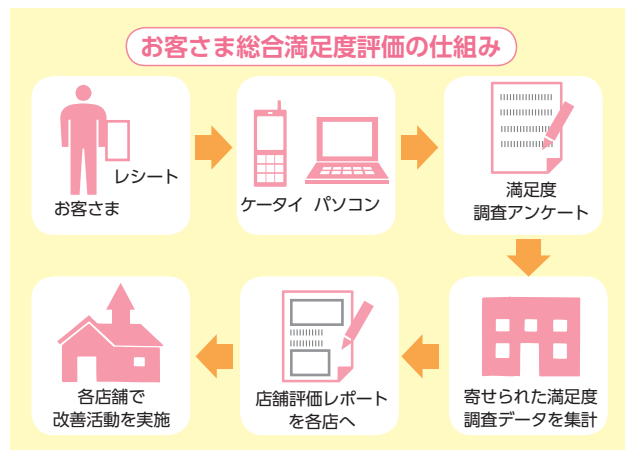
宅配サービスを実施

ドライブスルー設置店	リンガーハット	135 店舗
	とんかつ浜勝	40 店舗
宅配サービス提供店	リンガーハット	8 店舗
	とんかつ浜勝	37 店舗

お客さま総合満足度評価の取り組み

お客さまの声を評価に取り入れ 店舗サービスの改良改善に反映

リンガーハットグループでは、お客さまの声を店舗サービスの改善につなげるため「お客さま総合満足度評価」に取り組んでいます。寄せられた店舗をご利用いただいた際の感想や評価は、集計結果を店舗へ送り、店舗でサービス改善の取り組みに活用しています。よりお客さまニーズに応えられる店舗づくりを今後も実践していきます。



お客さまからのお褒めの声を生かす取り組み

優秀な成績を納めた店舗や社員に ベストホスピタリティ賞を授与

お客さまに気持ちよく過ごしていただくためには、おもてなしの姿勢が大切と考え、お客さまからお褒めの言葉をいただいた優秀な店舗・社員をリンガーハットグループでは、表彰しています。これを励みのひとつとして、より良い接客対応を全社員が心がけられるよう、今後も取り組みを続けていきます。

声 2012年度ベストホスピタリティ賞受賞

異国の地でこのような素晴らしい賞をいただけるとは思っていませんでした。今後もお客さまに喜んでいただけるサービスを目指して頑張っていきます。



リンガーハット
飯田橋東口店
ホセイン

サービス技能向上の取り組み

接客対応・調理提供の技能向上を目指し 従業員技能コンテストを実施

リンガーハットグループでは、よりお客さまにご満足いただけるサービスを提供するため、従業員スキルの向上に取り組んでいます。技能コンテストは、従業員同士が相互に切磋琢磨すると同時に、従業員の手本となる技能を持つ社員を表彰し、さらなるサービス向上に励んでもらうことを目的として行っています。

本年度は、とんかつ浜勝の調理部門、ホールサービス部門の2部門で実施し、調理作業のスピードや盛り付けの美しさ、提供の早さ精確さなどを、各店舗の代表、調理部門104名、サービス部門104名が競い合いました。

“声”

「調理コンテスト」で優勝し さらに気を引き締めています

とんかつ浜勝
福岡南バイパス店
加藤 由利



私は入社以来5年間、上司からスピードを上げることが徹底して指導されてきました。お客さまに少しでも早く揚げたてのお料理をお出しすることが、もう一つの「おいしさ」としてお客さまにご満足いただける大きな要素だからです。ですから、どうすればより速く調理ができるか、日頃から作業手順の工夫を重ねてきました。その結果が「調理コンテスト」での優勝につながったと思います。

コンテストでは多少緊張したものの、普段どおりのスピードでやるしかないと思って臨みました。諸先輩もいる中で自信はありませんでしたが、優勝できたことで自信がついたとともに、さらに気を引き締めて仕事にかからなければならないという思いを新たにしています。



仕込みの早さ、
ダンドリが高く
評価された加藤さん

“声”

忙しいときこそ笑顔で。お客さま視線を 大切にこれからも頑張ります

とんかつ浜勝
熊本新空港通り店
吉岡 真美



各店舗の代表1名に選ばれただけでも驚きでしたが、地区大会で1位となり全国大会に出場することになるとは想像もしてませんでした。全国大会までは「お客さまにとって感じの良いサービスとは何か？」をいつも意識し、笑顔を欠かさず、お客さまへの気配りと会話を心がけながら仕事をしました。全国大会ではものすごく緊張してしまいましたが、いつも通りにやるんだと自分に言い聞かせ、本番に臨みました。審査員の方からは「日頃の仕事に対する取り組み姿勢のすばらしさが、そのまま成果として出た結果ですね」と講評をいただきました。今後も忙しいときこそ「笑顔」を心がけ、お客さまの立場に立ったサービスを提供できるよう頑張っていきたいと思います。



コンテストで表彰されたときの様子

ともに学び、 ともに笑顔の研修で 社内を一つにしていきます

トレーニングチームはグループ内の人財育成を担当し、商品提供や店舗運営に関する技能研修と、理念共有やマネジメントに関する研修の両方に取り組んでいます。それはつまり、リンガーハットの社内にいる幅広い年代の従業員、そのすべての人たちに、会社が目指すものを正しく伝えていく役割といえます。そういう立場だけに、すべての従業員とコミュニケーションを円滑にできる能力が重要です。現場技能の研修であれば、理論や考え方を現場の事例を挙げて説明でき、年代の異なる従業員が集う「未来創造塾」であれば、間に立って話題をつなぐコミュニケーション力が欠かせません。

現場における従業員の技能向上、そして次の50年に向けて皆の心をひとつにするため、私たち自身の力を向上させつつ、研修に取り組んでいます。



トレーニングチーム 係長
船木 俊伸

基本の考え方

従業員一人ひとりの人間性を尊重し、公正な能力開発・評価・待遇を整え、働きがいのある職場をつくります。私生活においても健康的で、文化的な生活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

“人財”の育成を通じて 社会に対して責任を果たす

自ら考え判断し実行する能力を備えた“人財”の育成を、ステークホルダーの皆さまに対して果たす社会的責任のひとつと考えています。社員のポジションに合わせた研修「MDP（マネジメント・デベロップメント・プログラム）」を実施し、個々人が次のステップに上がれるよう能力向上を図っています。

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	1回	45名
BOC（ベーシックオペレーションコース）	2回	39名
AOC（アドバンスオペレーションコース）	3回	37名
SMC1（ストアマネジメントコース）	1回	8名
SMC2（ストアマネジメントコース）	3回	43名

スキル・マインドの向上を目指し 社内塾を開催

リンガーハットグループでは、個人の技能スキル向上に留まらない、人財育成を実施しています。役員から副店長まで幅広いポジションの人間が、現在と未来の課題と可能性を共有する「未来創造塾」では、今後一人ひとりが何をすべきかを考えます。この取り組みを通じ、ステークホルダーの皆さまから常に必要とされるリンガーハットを目指します。

塾名	開催回数	参加人数
未来創造塾	6回	200名



未来創造塾の様子

ダイバーシティの取り組み

障がい者の方へ働く場を設け、働きがいと生きがいを提供

地域の障がい者就労支援センターなどと連携して、障がい者の方へ働きがいのある仕事を提供。社会の中で生き生きと活躍してもらえるよう、障がい者の雇用促進に努めています。また、障がいのある学生の職場体験実習についても、特別支援学校の要請に応じ協力しています。働く意志と能力のある障がい者の方に今後もっと機会を提供できるよう、店舗の受け入れ体制を整備していきます。

障がい者雇用人数 / 2012年度 採用3名

声 本人の適性にあった仕事を任せています

大切なのは、障がい者の方一人ひとりと向き合い、本人ができる業務・役割を任せることです。そのため、業務に就いてもらう前に店舗で職場体験実習を行い、担当の先生と話し合った上で、担当してもらう業務を決めています。これからも障がい者の方に、働きがいを感じてもらえるよう、しっかり取り組んでいきます。



総務・人事チーム
障がい者雇用担当
末次 雅人

女性やパートの方の能力や経験を活かすため店長や社員への登用を実施しています

より女性が活躍できる職場を目標のひとつに掲げるリンガーハットグループでは、女性店長の育成に力を入れています。女性ならではの能力や視点は、お客さま満足の向上に必要なものと捉えています。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、本人の希望に応じて社員として登用し、より活躍してもらえるよう取り組んでいます。

女性店長の人数 リンガーハット 46名
とんかつ浜勝 5名

パート・アルバイトスタッフの社員登用人数 2名

※ 2012年度

声 みんなに職場をさらに好きになってもらいたい

イオン香椎浜店はスタッフの7割が女性（主婦）で、仕事と子育てをパワフルに頑張っている仲間が大勢います。私も結婚、出産、子育てを経験し、パートとして復帰後に正社員を目指しました。社員となった今は、みんなにより職場を好きになってもらえるようにさまざまな提案をし、子育てをしながらも女性が安心して働ける場所を作りたいと思います。



リンガーハット
イオン香椎浜店
店長
橋本 朱美

女性が働き続けやすい職場作りを目指し育児休暇制度の活用を推奨

リンガーハットグループでは、女性社員が出産や育児の機に退職することなく、復職してさらに能力を發揮してもらえるよう、育児休暇制度を設け利用を推奨しています。今後はよりいっそう制度の活用が進むよう支援していきます。

声 育児休暇のおかげで、子どもの成長を間近で感じられています

子どもとの触れ合いを大切にしたいと、育児休暇を取得しました。日々、子どもの成長を間近で感じています。育児休暇をいただいたことで心身ともにリフレッシュでき、働くことへの意欲もわいてきて復帰が楽しみです。仕事と育児の両立については不安がないわけではありませんが、どちらも充実させられるよう頑張りたいと思います。



トレーニングチーム
外国人教育担当
張 麗萍

業務や接客のスキル向上のため外国人スタッフ向けの教育研修を行っています

リンガーハットグループの工場や店舗では約700名の外国人スタッフが、日本人とともに働いています。職場内やお客さまとの良好なコミュニケーションや、サービス品質への理解と能力向上を図るため、外国人スタッフ向けの教育研修を行っています。

外国人勉強会 / 開催回数と参加人数 109回 / 414名



外国人勉強会の様子。業務知識やコミュニケーションの基礎を学びます

育児休暇制度利用者数 / 2012年度 2名

健康と生活を支援する取り組み

現場で起きた労働災害について 原因分析と再発防止を組織的に対応

リンガーハットグループでは、従業員の健康管理、労働災害予防を目的とした安全衛生委員会を月に1回実施しています。委員会には産業医・組合代表・総務人事グループ代表が加わり、現場で起きた労働災害について発生原因の分析と検証、再発防止施策を検討しています。

従業員の健康管理においては、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）を行っています。

リンガーハットグループ労働災害件数 ※対象人員 10,124名

	2011年	2012年
切り傷	30件	40件
火傷	28件	33件
打撲	16件	19件
骨折	8件	12件
裂傷	10件	8件
捻挫	4件	4件
その他	19件	13件

※対象人員 519名

正社員の残業時間の推移

2011年	2012年
38775.5時間	42949.5時間

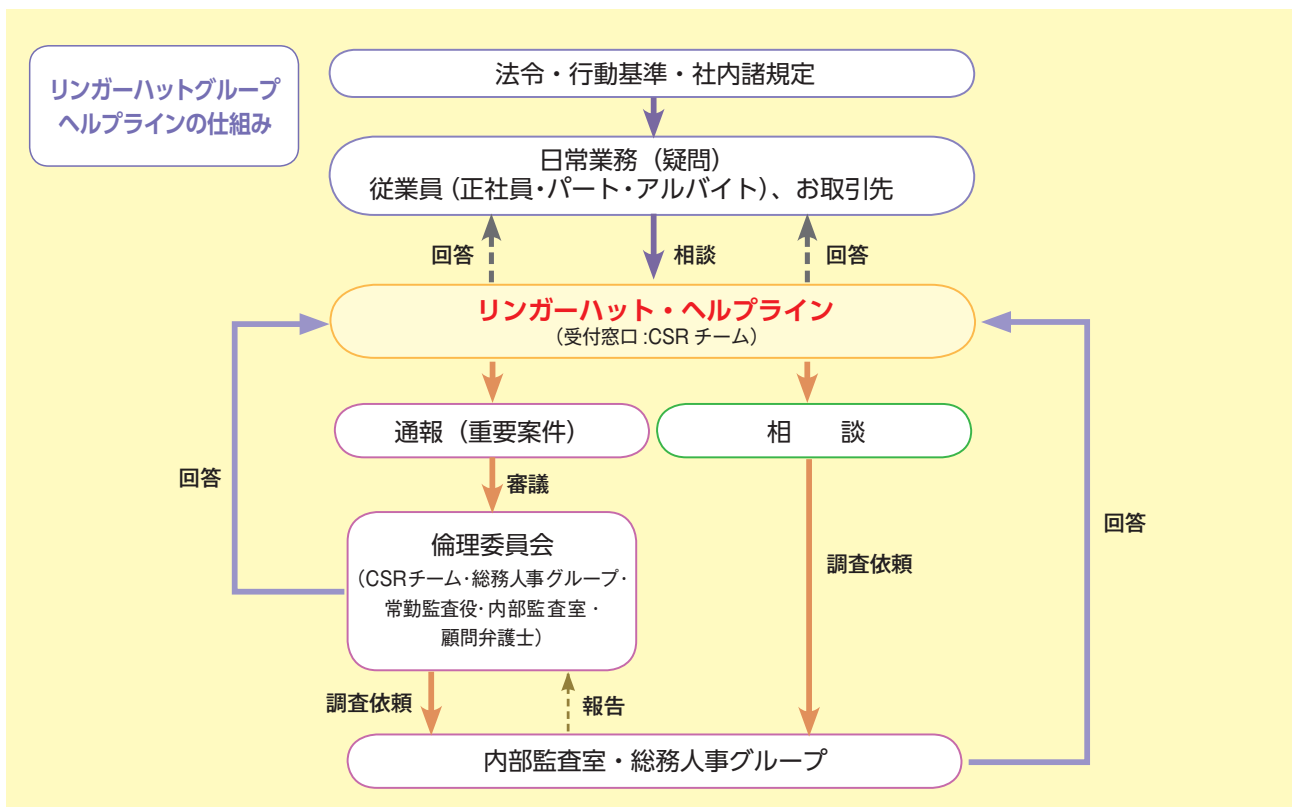
前年比 110.8%

企業倫理の実践と問題解決の取り組み

お取引先や従業員の疑問・相談の解決に ヘルプラインを設置し対応しています

お取引先や従業員からの業務遂行やルール遵守に関する通報や相談に対し、調査・回答を行う機能として、ヘルプラインを設けています。行動基準（企業倫理）に基づき、

通報・相談者の権利保護に配慮しつつ運用され、重要案件の審議機関である倫理委員会とも連携。就業や法令等に関する問題に対応します。



リンガーハットグループ・ヘルプライン相談実績

	2010年	2011年	2012年
コミュニケーション	12件	6件	13件
就業関連	6件	3件	7件
法令関係	5件	5件	4件
社内ルール関連	3件	5件	2件
質問	3件	3件	1件

リンガーハットの成長を加速させる 強固なパートナーシップを 構築していきます



FC フィールドサービスチーム 部長

小島 信弘

基本の考え方

リンガーハットグループの事業活動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ご意見・ご要望に耳をかたむけ、改善に取り組みます。

リンガーハットグループでは、中長期的にフランチャイズ（FC）店舗の比率を50%に高めることを目標としており、FCフィールドサービスチームでは、FC加盟店の開拓からオペレーションに至るまでのトータルサポートを行っています。新規FC加盟店でのグランドオープンでは、ともにオープニングスタッフとして汗を流し、同じ釜の飯を食べるような濃密なコミュニケーションを行い、リンガーハットの理念やサービスを指導しています。

また、年4回の合同店長会議を始め、オーナー会や経営方針発表会を通じたビジネスサポート、加盟店ごとのビジネスレビューを実施。経営マネジメントについてアドバイスをしています。ともに成長し強固なパートナーシップを構築するため、加盟店に必要なサポートとは何か。日々検討を重ねながら、取り組んでいます。

株主・投資家との対話を円滑にするため 情報開示に努めています

福岡で5月に定時株主総会、東京で12月に株主報告会を実施。株主・投資家の方とのコミュニケーションを図りました。株主総会後の懇談会では、リンガーハットグループの主力商品「長崎皿うどん」「梅しそ巻きかつ」「杏仁豆腐」などをご試食いただきつつ、商品についてのご感想をはじめ、さまざまなご意見をいただきました。また年に2回、株主・投資家の方を対象に株主通信を発行。適切な情報開示を行っています。

株主・投資家とのかかわり

工場見学会を通じ 事業活動への理解を促進

リンガーハットグループの事業活動をより深くご理解いただくために、株主・投資家の皆さまを招き、佐賀工場、富士小山工場の工場見学会を実施しました。新鮮な食材を各店舗へ届けている工場の内部をご案内し、環境に配慮した取り組みや品質・安全管理の体制などをご紹介しました。



富士小山工場見学会の様子



株主報告会の様子



株主通信



株主懇談会の様子

フランチャイズとの協力関係

良好なビジネスパートナーとして ともに地域に貢献する企業を目指す

地域になくはない企業を目指すパートナーとして、フランチャイズ（FC）加盟店の方々との、円滑なパートナーシップ構築に取り組んでいます。店舗開発から採用・トレーニング・マーケティング・生産物流・オペレーションまで、しっかりとサポートを行うとともに、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）を実施。緊密なコミュニケーションと強固なパートナーシップの実現に努めています。



経営方針発表会の様子

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 385 店舗 / FC 142 店舗
	とんかつ浜勝	直営 86 店舗 / FC 18 店舗

※ 2013年2月末現在

契約農家との協力関係

全国各地の契約農家との パートナーシップを大切にしています

1986年に九州・熊本県の伊佐津有機農法研究会と連携し契約栽培を開始。今日では、グループ全店舗で使用する野菜約13500トンを実験栽培でまかなっています。一年を通じて安定した野菜供給の実現のため、北は北海道・南は九州まで日本全国の野菜農家と契約。お客さまに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大切にしていきます。

※ P9にて関連特集



アドバンス農産の方々

VOICE

FC フランチャイズ オーナー様の声



とんかつ浜勝
大牟田ゆめタウン店
オーナー
舩田 隆さん

今後の目標はもう1店舗 開業することです

客商売に興味があってリンガーハットの社員の立場から独立し、2012年3月、「とんかつ浜勝」の店舗オーナーになりました。子どもが独立し、家庭生活への負担が減ったという事情も背中を押しました。さらに、私自身「とんかつ浜勝」の営業担当者として仕事をしていたので内情をよく知っており、「浜勝なら大丈夫」という思いも大きな安心材料になりました。開業前から、資金計画などについてFC本部の担当者はよくアドバイスをしてくれました。私が元社員ということは無関係に、丁寧にフォローしてくれていると思います。目下、オーナーとして力を入れているのは従業員教育です。ホールは元気に、調理場はスピーディーに仕事をすることを特に指導しています。幸い、妻が「とんかつ浜勝」の店長経験者なので教育指導を任せられています。今後の目標は、もう1店舗開業すること。やるからには夢を持ちたいですから。そのために、店の運営を任せられる店長を育成することが当面の大きな課題です。



とんかつ浜勝
大牟田ゆめタウン店



奥様、お嬢様と一緒に、
お店を運営されています

省エネと食品廃棄物の削減に取り組みよりエコな企業を目指します



CSRチーム
部長
種川 浩之

リンガーハットグループでは、2011年3月に発生した東日本大震災を機に、全社的にさらなる省エネに取り組んでいます。具体的には、全てのロードサイド店舗の照明をLED化するとともにゴーヤによるグリーンカーテンを導入し、使用電力量を約15%カットしました。そのほか、従業員教育を強化し不要な電気製品のスイッチをこまめにオフにする運動も推進しています。一方、飲食店チェーンとして、食品廃棄物の削減にも積極的に取り組んでいます。お客様の食べ残しを減らすために、調理コンテストなどおいしい商品をつくる施策はもちろんのこと、少量メニューを追加。また、工場から排出される食品残渣から堆肥をつくるプラントを設置し、生ごみリサイクル率は業界標準40%のところ60%を達成しています。今後も、省エネ型の機材への入れ替えやさらなるLED化などを推進し、エコへの取り組みを強化していきます。

基本の考え方

地域環境や自然とともに共生することを最優先とし、事業活動にともなう環境や社会に与える負荷の低減に取り組んでいます。

食品リサイクルの取り組み

店舗から出る食品残渣の減量や食品リサイクル率向上に取り組む

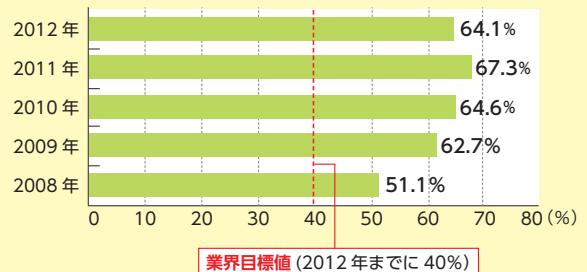
●生ごみリサイクル

水切りの徹底による食品ごみの減量や、ごみ回収業者を活用したリサイクルなどを実施し、全社的な食品リサイクル率の向上に取り組んでいます。また食べ残しの発生そのものを減らす取り組みとして、お客さまが自分にあった量を選べる少量メニュー（ミドルちゃんぽん・スモールちゃんぽんなど）を導入。食べ残しの低減効果が認められています。2012年度のリンガーハットグループ食品リサイクル率は64.1%でした。

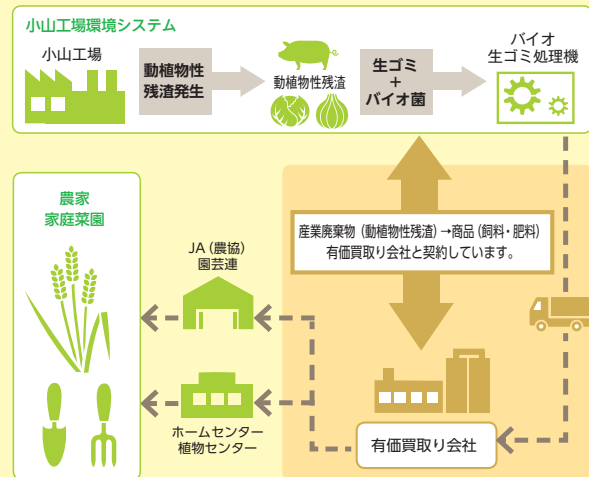
●その他のリサイクル

東西の野菜加工拠点である佐賀工場・富士小山工場において、食品加工の際に生じる野菜ごみについては100%飼料・肥料化しています。

食品リサイクル率の推移



小山工場生ゴミ処理の流れ



廃油の発生抑制の取り組み

とんかつ浜勝で使用した揚げ油の再利用を進めています

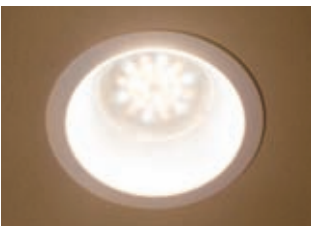
とんかつ浜勝では使用している揚げ油を廃棄することなく、食用油精製機にて毎日ろ過して再度使用しています。廃油の発生が基本的にゼロとなり、従来取り組んでいた廃油のリサイクルと比べても、移送コストなどリサイクルに必要なエネルギーなどが節減でき、これまで以上のCO₂の排出量削減を実現しています。



ろ過作業の様子

店舗の消費電力削減のためLED照明を採用

店舗や工場・オフィスで消費される電力の低減に取り組んでいます。そのため、照明に使用する電灯のLED化を進めてきました。2010年11年以降にオープンした店舗はすべてLED照明を採用しており、既存店の照明も順次LED化を行っています。



LED照明

工場や店舗における省エネ原単位当たりのCO₂排出量削減などを推進

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や電化厨房の店舗導入を行うなど、消費エネルギーの節約に向けたさまざま施策を導入しています。2006年比で原単位当たり(kg/百万円)約5%以上の削減を2012年度は実現しました。

	原単位当たり (kg/百万円)	総排出量 (t)
1990年	1.099	20.325
2006年	1.249	44.908
2012年	1.179	46.136

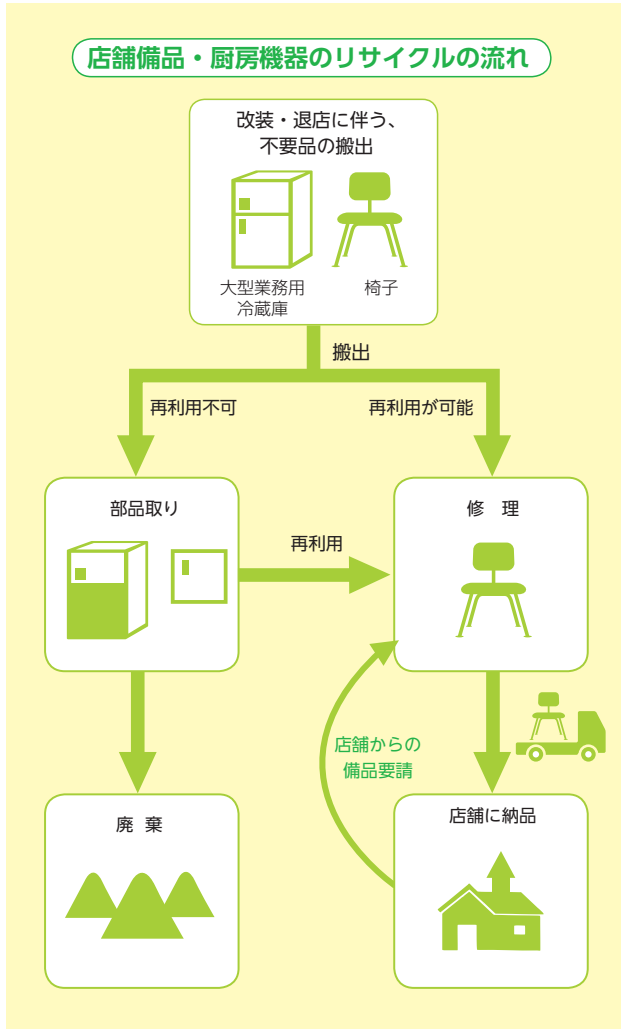
店舗備品・厨房機器のリサイクル

廃棄物を減らして環境負荷を低減 使用に耐える備品を修理し再利用

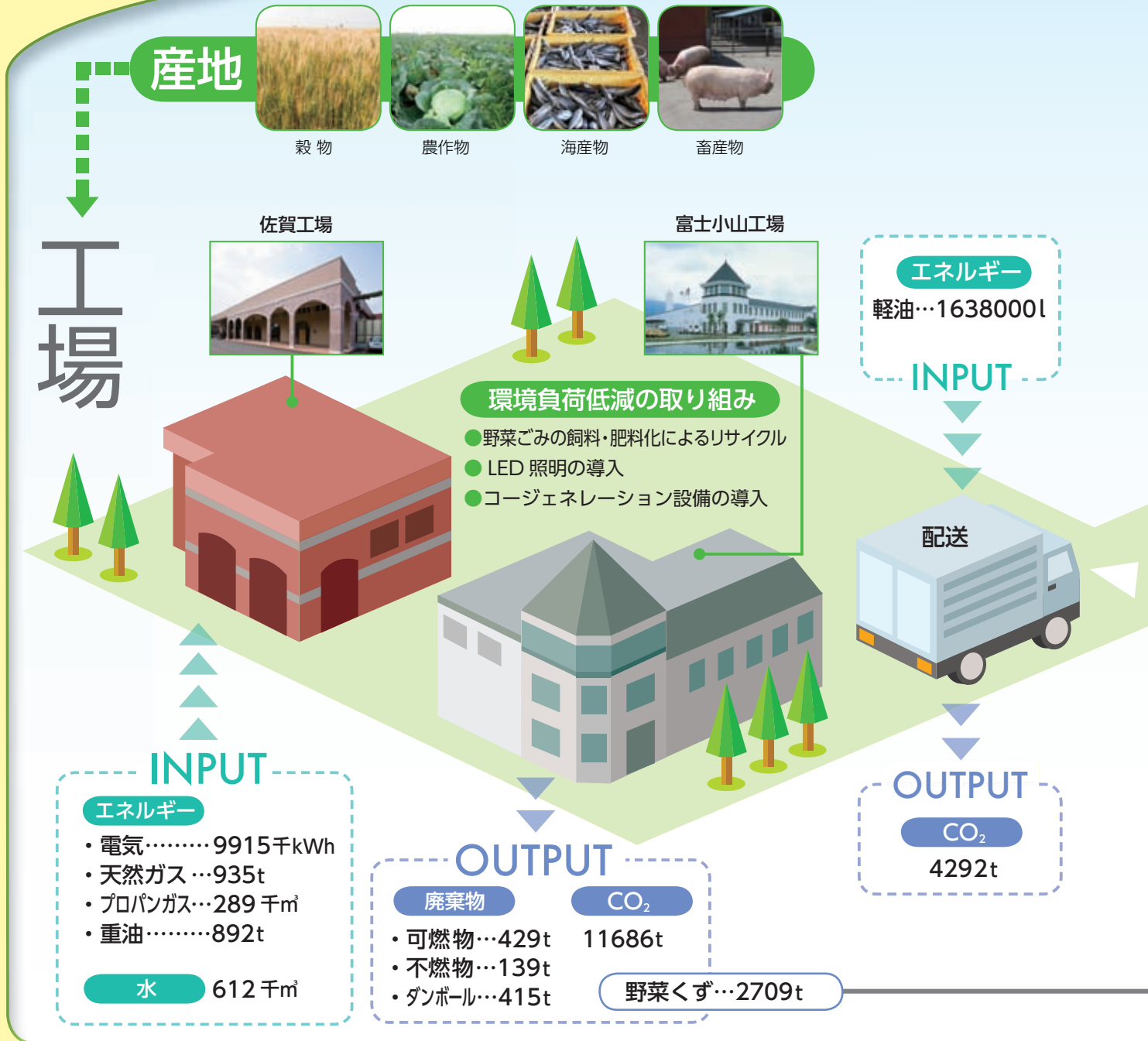
リンガーハットグループでは、グループ店舗で使用し使われなくなった備品や厨房機器のリサイクルに取り組んでいます。廃棄される備品・機器の総量を減らし、環境に与える負荷の低減を目指しています。また、リサイクルを担当するリンガーハット開発では、障がい者雇用にも取り組んでおり、リサイクルの現場で障がい者の方が活躍しています。



厨房機器などのリサイクル作業の様子



リンガーハットグループのサプライチェーンと環境負荷低減の取組み



空調に使用する電力を節電 壁面緑化（緑のカーテン）の取組み

夏期期間中、冷房の設定温度を28℃に設定すると合わせて、壁面緑化（緑のカーテン）を路面店を中心に実施しています。この取組みによって空調に使用される電力を抑え、節電協力の要請に対応しています。全国約100店舗で2012年は実施しました。



リンガーハット千葉富里インター店



リンガーハット山口宇部店

エネルギー

- ・電気……………65113千kWh
- ・都市ガス…290千㎡
- ・プロパンガス…1184千㎡

水 765千㎡

食材 31947t

資材 2155t

梱包材 253t

INPUT

リンガーハット



とんかつ浜勝



長崎卓袱浜勝



店舗

環境負荷低減の取り組み

- ごみの水切り徹底
- 少量メニューの導入
- 食用油精製機を用いた油の再利用
- LED照明の導入
- 厨房機器や備品のリサイクル
- 壁面緑化
- 紙製のお持ち帰り容器の導入

野菜くず…2709t

リサイクル



OUTPUT

廃棄物

- ・可燃物……………1461t
- ・不燃物……………242t
- ・ダンボール……………153t

CO₂

34398t

環境配慮意識向上の取り組み
省エネハンドブックを配布

グループ全体で環境に配慮した事業活動を実施するため、従業員に省エネハンドブックを配布。環境配慮意識の教育・啓蒙を行っています。

省エネハンドブック



お持ち帰り容器に
環境にやさしい紙製を使用

リンガーハットグループではお持ち帰りされた容器がご家庭で廃棄される時の環境負荷低減に配慮し、紙製の容器を使って提供しています。また店舗での提供には、繰り返し使えるエコ箸を採用しています。



地域の皆さまに貢献し、必要とされ、ともにあり続ける店舗づくりを目指します

店舗はリンガーハットと地域の皆さまとの接点です。それだけに店舗で働く私たちの姿勢や振る舞いが、そのままリンガーハットの評価につながるため、複数の店舗を管理監督するブロックリーダーとして、従業員への指導教育には力を入れています。店舗では、学生の職場体験実習や地元行事・町内会への参加などを通じて、地域貢献に努めています。郷土料理である長崎ちゃんぽんを知っていただくのと同時に、私たちの企業姿勢を理解していただき、ともに成長していくパートナーとして認めていただくことが大事だと考えています。東日本大震災のときは、帰宅難民の方のことも考え、原則お店を開くようにしていました。私たちには地域の食のインフラを支える役目もあると思います。これからも地域の皆さまとともにあり続けるため、多くのことに取り組んでいきます。



リンガーハットジャパン
ブロックリーダー
霜山 達也

基本の考え方

地域で愛される味の文化を継承していくとともに、本業を通じて「地域社会の発展に貢献する」ことを目指し、地域社会における諸活動に協力していきます。

地域美化への取り組み

店舗周辺および近隣の清掃作業を自治体とも協力して実施しています

リンガーハットグループ各店舗では、地域貢献活動の一環として、店舗ならびに近隣の清掃に取り組んでいます。沿道の雑草の撤去やゴミ拾い、歩道などの掃き掃除を店舗従業員が実施しています。また、自治体の清掃活動に協力し、公共エリアの美化にも努めています。



自治体の清掃活動に協力

地域住民の方との交流も心がけています



地域教育への取り組み

職場体験実習に店舗が協力 小中学生の社会科教育に貢献

リンガーハットグループでは、子どもたちの社会教育にも積極的に協力しています。リンガーハット約70店舗・とんかつ浜勝約50店舗において、小中学生を対象とした職場体験実習を実施。体験実習の現場では、お客さまに商品を提供して代価をいただくことの意味や、働くということはどういうことかについて、指導教育をしています。



参加した中学生の職場体験レポートです



地域行事などへの協力

創業の地、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

スポーツを通じた健全な青少年の育成を支援するため、プロサッカーチーム「V・ファーレン長崎」が行っている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開催するサッカーフェスティバルや少年サッカー大会、サッカー教室の支援や、サッカー大会（リンガーハットカップ）を主催しています。



リンガー号による長崎ちゃんぽんの提供を 「V・ファーレン長崎」のホームゲームで実施

黄色い車体が目印の「リンガー号」は、長崎ちゃんぽんなどの主力メニューを店舗外で提供できるよう開発された移動式販売車。東日本大震災での炊き出しの経験をもとに、単独で商品提供が可能ないように設計されています。その機動力を生かし、災害時の炊き出し支援のほか、「V・ファーレン長崎」のホームゲームや展示イベントなどで、長崎ちゃんぽんなどの提供を行いました。



V・ファーレン長崎のホームゲームでの様子



移動式販売車
「リンガー号」

寒空の下で声援を送られる 沿道の皆さまへ温かい飲み物を提供

お正月に行われる箱根駅伝。そのコース沿いにある店舗では、沿道で応援されている皆さまに、温かいお茶を提供しました。今後もイベントへの支援を通じて、地域の皆さまとの交流を図っていきたく考えています。



自転車の利用促進とマナーの啓蒙を支援する サイクルサポートの取り組み

リンガーハットグループでは、従来にない自転車の利用スタイルが増えている社会背景を踏まえ、サイクリストが利用しやすい店舗づくりの研究や正しい自転車マナーの啓蒙を目的としたモデル店舗をさいたま市・与野に設置しました。自転車ユーザー向けの吸水サービスやポンプ等の貸し出し、交通安全資料の配付などを、サイクリスト対象に行っています。



教育機関と連携した取り組み

災害地対応を可能にする コンテナ植物工場の研究開発の取り組み

閉鎖環境下における植物栽培の研究を、教育機関と連携して取り組んでいます。現在は主に機能性を強化した野菜の生産開発を中心に研究を進めており、水菜・エンダイブ・ワサビ菜などの養液栽培を実施しています。



コンテナ植物工場内部
での栽培研究の様子

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

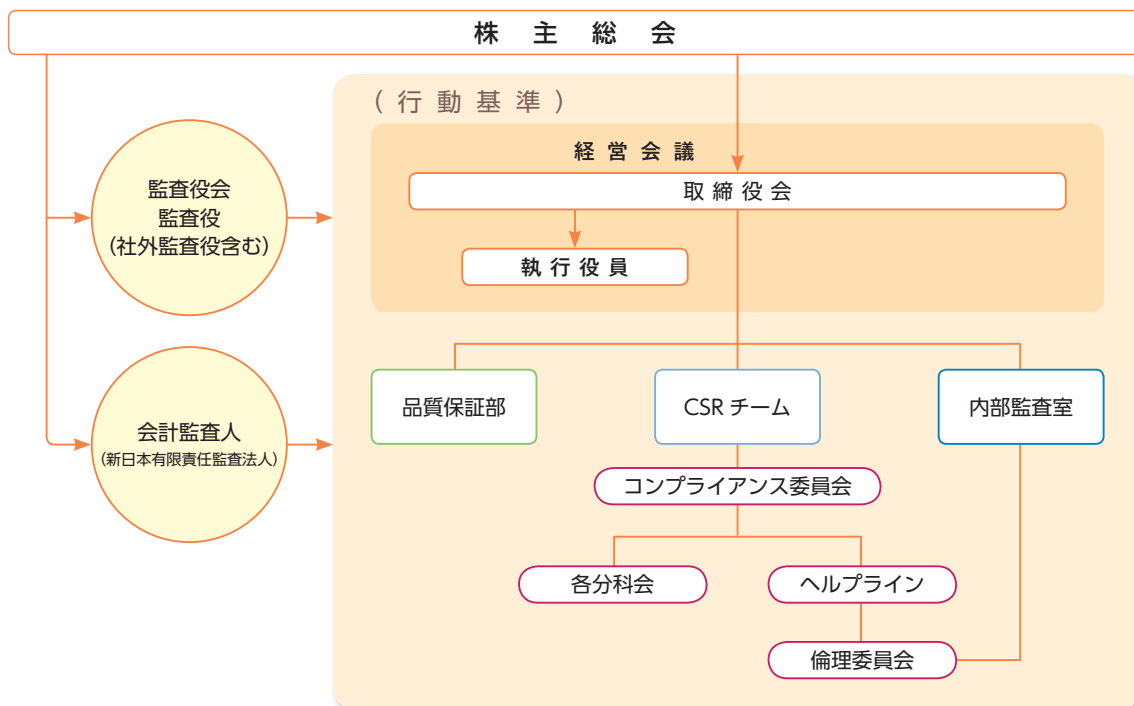
コーポレート ガバナンス

コーポレートガバナンスの目的

Corporate Governance

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。

リンガーハットグループ体系図



コンプライアンス

コンプライアンスの目的

Compliance

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。

倫理委員会の役割

倫理委員会は、CSRチーム、内部監査室、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。

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。



コンプライアンス研修の様子

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。





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

消費生活研究所 所長 戸部 依子

第三者意見

今年の報告書では、とんかつに添えられるキャベツやちゃんぽんに入っている野菜の契約栽培・調達、特集と座談会で取り上げられています。私たちがお店で目にする野菜の量は、目の前の1人分だけですが、同じものを全国で600以上のお店に来られるすべてのお客さまに毎日提供し続けていることを思うと、きっと、何かがあるはず！と心が躍ります。

契約栽培については、私なりのイメージがありました。必要な量を一年中供給し続けるために、作付けの調整、品種の選択にも遡って研究と工夫がされてきたということには驚きです。技術的裏付けと生産者間の連携、産地における調整、それぞれの立場での役割・責任をしっかりと担うことにより、おいしさと安定供給という量と時（タイミング）という要素を含めた「質」が確保されているということがわかりました。人・資源・設備・しゅみをうまく運用できる技術と知恵と行動がともなっていて、かつ生産者同士、生産者とリンガーハットグループが緊密につながっているからこそ、実現できていることがよく伝わってきます。

座談会の中で、「生産者、リンガーハット、それぞれの立場におけるキャベツの見方の違いを知ることが大きな意識改革のきっかけとなった」旨のお話があります。消費者の1人である私もまた、この報告書を通して、安定供給のための品種開発や、病気の蔓延予防のための品種の使い分けを知りました。産地のことをよく知って、おいしく大事にいただくことが消費者の役割であると、再認識しました。

さて、6つの重点領域における取り組みについては、目標にどれだけ近づけているのかを確認することが重要です。その目標は当社のグループだけではなく、生産者、お客さま、地域の方、株主・投資家の方などステークホルダーのニーズや期待と合っていることが信頼につながります。とはいえ、社会の変化とともに、ニーズや期待も変化していきます。フランチャイズ加盟店の方々との連携や地域行事などへの協力は、これらの変化をとらえる機会にもなると思います。そこで得られた情報やグループ外の方々の声を重点領域の取り組みや、その目標設定に反映することも重要です。

また、取り組みの成果のインプットとアウトプットを

なげていくことも大切です。たとえば、お客さまから受けた接客へのご指摘に対し、従業員技能コンテストで表彰された個人・店舗の優れた技能を改善活動に活用する、そしてそれが良い成果につながったのであれば、教育・研修のしくみにも取り入れていくという、領域間のつながりへと広げていくことです。そうすることで、より効率的にレベルアップが図れるのではないのでしょうか。

品質保証の点では、品質保証部が社長直轄の組織となったことで、お客さまやお取引先にとっても“頼りになる存在”として期待されると思います。また、佐賀工場で食品安全マネジメントシステム（ISO22000）の認証を取得されました。フードチェーンに求められる From farm to table の視点では、ISO22000の規格に基づいて製造した食材を安全な状態のまま、お客さまに届けることが重要です。食品安全に対する方針やしゅみを、工場から各店舗に展開していくことを期待します。また、現時点だけではなく、将来にわたって、食品安全を保証し続けることがシステムの意義だと思っています。認証取得がゴールではなく、今後も引き続き社会やお客さまのニーズ、期待に応えられる商品やサービスの提供にもつながっていくことを期待しています。

環境負荷低減は全社における取り組みのインプットとアウトプットの成果として現れていると思います。食べ残し量の発生を減らすことは消費者にとってもお店と一緒に、自然と環境に配慮した行動を実践できる機会としてとらえたいです。ともすれば忘れがちな“ものを大切に”という基本に立ち返りたいと思います。

この報告書は、ステークホルダーの皆さんと企業の皆さんがともに、リンガーハットグループの1年間の成果を確認するツールの1つだと思っています。1年間どのようなことに力を注ぎ、それが5つの実践訓に整合したどのような成果につながったのか、次年度の課題は何か、といった“変化”を、社内の視点だけではなく客観的な視点で確認する機会になるのではないのでしょうか。

創業100周年に向けた52年目の1歩が、お店で、報告書で、どんな“変化”となって感じられ、見えてくるのでしょうか。これからも楽しみにしています。



株式会社リンガーハット



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。