



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

2015



私たちリンガーハットグループは
「食の安全・安心」を徹底し
これまでも、そしてこれからも
すべてのお客さまに
楽しい食事のひとときを
提供し続けます



会社概要

■株式会社リンガーハット(RINGER HUT CO., LTD.)

事業内容	当社グループは、当社と子会社など8社*で構成され、「長崎ちゃんぽん」の専門店「リンガーハット」、「とんかつ」の専門店「浜勝」を主としたチェーン店及び長崎郷土料理「長崎卓袱浜勝」の経営、食品・食品原材料の製造・加工並びに外販事業及び設備メンテナンスを主な内容とする事業活動を行っております。
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CEO	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	5,066,122,834円
従業員数(グループ全体)	正社員500名、パート・アルバイト約9,000名

* (注) その他海外4社は以下の通りです。
Champion Foods Co., Ltd. (出資額50,000千円/出資比率99%)
Ringer Hut Hong Kong Co., Ltd. (出資額15,000千円/出資比率49%)
Ringer Hut Thai Land Co., Ltd. (出資額4,000千円/出資比率49%)
Ringer Hut Hawaii Inc. (出資額1,900千円/出資比率100%)

■主要な国内グループ会社

●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	570店舗(海外含む)

●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	108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	福岡県福岡市博多区博多駅南1-2-3博多駅前第1ビル4F
設立	昭和61年3月6日
代表取締役社長	山口雅彦
資本金	3億円

●リンガーフーズ株式会社

主な事業内容	リンガーハット、及び他企業の商品の外部販売
所在地	東京都品川区北品川4-7-35 御殿山トラストタワー 3F
設立	平成25年12月16日
代表取締役社長	鎌田武紀
資本金	3,000万円

※2015年3月1日現在



編集方針

2014年度リンガーハットグループでは「全員参加で企業体質を改革しよう」をスローガンに、食の「安全・安心」の確保に地道に取り組んできました。特集では、食材の調達から加工、お客さまへの提供にいたるまでの、安全・安心を守るための施策・取り組みをご紹介します。また、お客さまからご支持をいただく食材の国産化について、これまでの経緯をまとめ、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）
リンガーハット開発株式会社
リンガーフーズ株式会社

■ 報告対象期間…2014年3月1日～2015年2月28日*

■ 発行……………2015年5月27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/>

※2015年3月1日以降の内容を一部含みます。

CONTENTS

リンガーハットグループ 社会・環境報告書 2015

目次	2
トップメッセージ	3
グループの概要	5
CSR 活動の方針と枠組み	
ステークホルダーとのかかわり	7

特集 リンガーハットグループの安全・安心の取り組み

お客さまの信頼に応えるため グループ全体で実現する安全・安心	9
安全な食の提供を実現する 生産環境づくり	11
トップと現場のリーダーが語る 安全・安心への思い	13
商品に使用する 食材の国産化の歩み	15
● 誠実なお客さま対応	17
● 人間尊重と職場環境の改善	20
● ステークホルダーとのかかわり	23
● 地域社会への貢献	25
● 世界各国のリンガーハットグループ	28
● 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	33
第三者意見	34



必ずやり抜く強い組織へ 感謝と挑戦の心で、 日本の食文化の一翼を担う

株式会社リンガーハット
代表取締役会長兼 CEO

米濱 和英

株式会社リンガーハット
代表取締役社長

秋本 英樹

安全・安心の先へ—— おいしさの理由を磨く

2014年7月に発覚した輸入食材期限切れ問題は、「食の安全・安心」を脅かすリスクの多様化・複雑化を、またもや浮き彫りにしました。その影響を受けて、外食業界では野菜を中心とした国産食材の導入が新たなトレンドに。リンガーハットグループでは同業他社に先がけ、すでに2009年から食材国産化への取り組みや各店舗での原産地表示を進めてきましたが、事件を機に、弊社方針の正しさや先見性があらためてクローズアップ

され、現在、メディアから関連取材を受ける機会も急増しています。

私たちにとって「安全・安心、健康づくり」は自らの事業の大前提、いわば“当たり前”です。その具体策である食材の国産化が、同業他社に支持され、業界全体の“新しい当たり前”となって広がっていくとすれば、弊社としてもこれ以上の喜びはありません。微力ながら、わが国の農業の発展と食料自給率向上の一助ともなり、CSR推進に大きな弾みがつくからです。

しかし私たちの“当たり前”は日々進化し、かつ深化しています。たとえば、キャベツ一つをとっても、国産

なら何でもいい、安全・安心ならそれで十分、というわけにはいきません。ちゃんぽんには糖度が高く、炒めると甘さが引き立つキャベツを使い、とんかつには生で食べるのに最適なキャベツを添える。素材の品種や産地にとことんこだわり、調理時には切り方・炒め方はもちろん、口当たりを損なう芯の部分や太い葉脈の混入にまで細心の注意を払っています。

私たちがお届けする食事は、だから安全・安心で体にやさしく、そしておいしい——胸を張ってそう言える“おいしさの理由”を今後も徹底的に追求し、実践していく所存です。

ユネスコの無形文化遺産にも登録され、「和食」への注目はいまや世界的なブームとなっています。ところがその一方で、海外のカジュアルな日本料理店などでは、本物とは似て非なる、形だけの和食に出会うことも少なくありません。弊社はちゃんぽんととんかつの専門店として、日本の味・長崎の味の魅力をグローバルに展開中です。だからこそ、国内外で和食のブランド価値を守り、より高められるよう、本物を提供することが使命と肝に銘じています。何より大切にしたいのは、おいしさの理由や安全・安心の理由を追求する努力そのものが、食文化を通じた社会貢献であるという意識。一人ひとりがそれを自らの働きがいとして深く心に刻まなければ、お客さまや生産者の方々を始め、ステーキホルダーの皆さまの期待と信頼に応えることはできません。

現場の士気を高めた 全社員への利益還元

昨年度は業績好調に推移し、売上・経常利益とも当期目標を達成することができました。これもひとえにステーキホルダーの皆さまのご支援の賜物と、厚く御礼申し上げます。創業50周年の折には状況が許さず、記念行事等を先送りしましたが、今回はその分の思いも込めて、皆さまへの感謝の意を表するため、株主さまには増配を実施させていただく予定であります。また、弊社従業員に対しても、店長以上をハワイでの経営方針発表会に招き、パートさんには大入り袋を出しました。海外を含む全部門、全スタッフが立場を超えて喜びをともにできたのではないかと考えております。グループ全体で一つの目標を達成し、その実りをグループ全体で分かち合う——そうした経験が、現場の士気を高め、組織の体質をさらに強くしてくれることを願ってやみません。食の安全・安心も、おいしさも、決めたことを必ずやり抜く強い組織にしか追求できないからです。

弊社では、教育やキャリア形成支援も社員への還元と

位置づけ、これに注力しています。昨年から、弊社フィロソフィーをまとめた冊子を活用し、企業理念の浸透を図る「フィロソフィー教育」をスタートしました。お客さま満足を極めるには、スタッフ一人ひとりに経営者意識を求める“心の改革”が欠かせません。時間はかかりますが、現場を回ると、変化の兆しは少しずつ、確実に表れています。また、女性活躍推進については、2020年までに女性役員を2名以上に、女性管理職と女性社員の比率をともに30%以上に引き上げるという数値目標を公約しました。実際、弊社の店舗はおもに“女性力”によって支えられていますが、一方でその意欲や潜在能力を活かしきるには、課題も少なくありません。そこで、女性活躍推進担当者を新たに任命しました。女性が長く活躍できる環境の整備や女性リーダー層の育成に取り組んでいます。

地域コミュニティの “核”となる店づくりを

これからの外食チェーンストア経営には、地域社会との確かなきずなも求められます。効率優先で標準化・画一化された従来の店舗運営の手法だけでは、地域ごとに異なる多様なお客さまのニーズをつかみ、より深い満足をお届けすることはできません。弊社では昨年度、パートさんも店長に就ける新制度を導入し、4名のパート店長を誕生させました。地元の主婦が中心の経験豊富なパートさんを登用すれば、社員が数店の店長を兼ねている現行制度の負担を軽減するだけでなく、より細やかな地域密着型のサービスを実践する上でも理想的でしょう。今年は20名を目標に、パート店長の育成・抜擢を進めていく方針です。

高齢社会に対応した店舗づくりも喫緊の課題ととらえています。とくに少子高齢化の影響が濃い地方都市で求められるのは、地域のコミュニティの“核”となる場所でしょう。造りは既存店舗と一線を画し、たとえばふつうの住宅の居間のような、くつろげる空間が望ましい。ご近所のシニアが気軽に集まり、行けば、誰かしら顔なじみに会える——。そんな雰囲気の中で食の喜びを提供する新業態を開発し、近々そのモデル店舗を提案したいと考えています。

社会環境が激変する中、食に携わるものとしての使命を全うするためには、一人ひとりが感謝の心をもって、日々挑戦し続けなければなりません。だからこそ、私たちの当たり前は進化し、かつ深化します。“おいしい理由”にとことんこだわるリンガーハットグループに、どうぞご期待ください！

事業内容



長崎ちゃんぽん事業

リンガーハットジャパン株式会社



リンガーハット
モリタウン昭島店
森崎 真寿美

リンガーハットは国産野菜を使用した長崎ちゃんぽん、長崎皿うどん、餃子を中心に、安全・安心とおいしさを追求した商品を提供しています。地域の特産品を使ったメニューや、アレンジが楽しい“my ちゃんぽん”なども展開しています。



とんかつ事業

浜勝株式会社



とんかつ浜勝
大分西鶴崎店
黒木 竜也

とんかつ浜勝は、創業時より受け継がれる“とんかつ一筋”の想いを込め、肉の旨みとやわらかさをいかしたとんかつや各種揚げ物を提供しています。デザートビュッフェもおかげさまで大変ご好評いただいています。



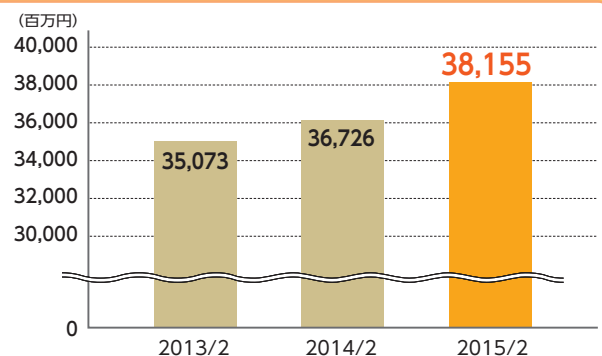
六角浜かつ
下田 雅章

六角浜かつは2014年に誕生した初の海外店舗です。浜勝のとんかつ・揚げ物と六角の本格日本料理、本物の日本食のおいしさを、ハワイのお客さまに安全・安心とともに、お届けしていきます。



経営概況

売上高



グループの概要



長崎卓袱 浜勝



長崎卓袱
浜勝
岸川 玲奈

海外からもたらされ、長崎で日本人の口に合うよう工夫され生まれたのが卓袱です。長崎卓袱 浜勝では、伝統の味と食文化をお客さまへご提供しています。店舗には卓袱にちなむ、長崎の伝統工芸品等を展示しています。

リンガーフーズ
株式会社

外販事業

リンガーフーズ株式会社



リンガーフーズ
樋口 大吾

店頭販売やネット通販を通じて、長崎ちゃんぽんや長崎皿うどん・ぎょうざなどの冷凍食品を提供しています。具材は店舗用と変わらない、国産野菜を使った安全・安心な商品をお届けしています。

信頼・挑戦・自立
RHD

設備メンテナンス事業

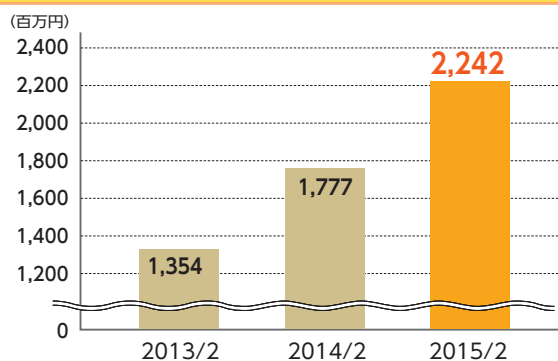
リンガーハット開発株式会社



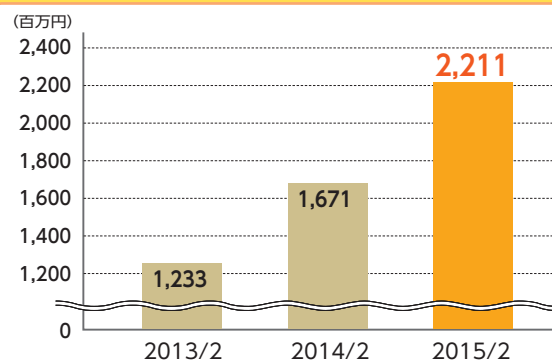
リンガーハット開発
松本 陽一

リンガーハット開発はグループ各社の出退店にともなう店舗設備の入れ替えや、不要となった機器・備品の補修・リサイクルなどを行っています。廃棄物の排出量を削減することで、環境負荷の低減に努めています。

営業利益



経常利益



CSR活動の方針と枠組み ステークホルダーとのかかわり

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、さらに「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。

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。

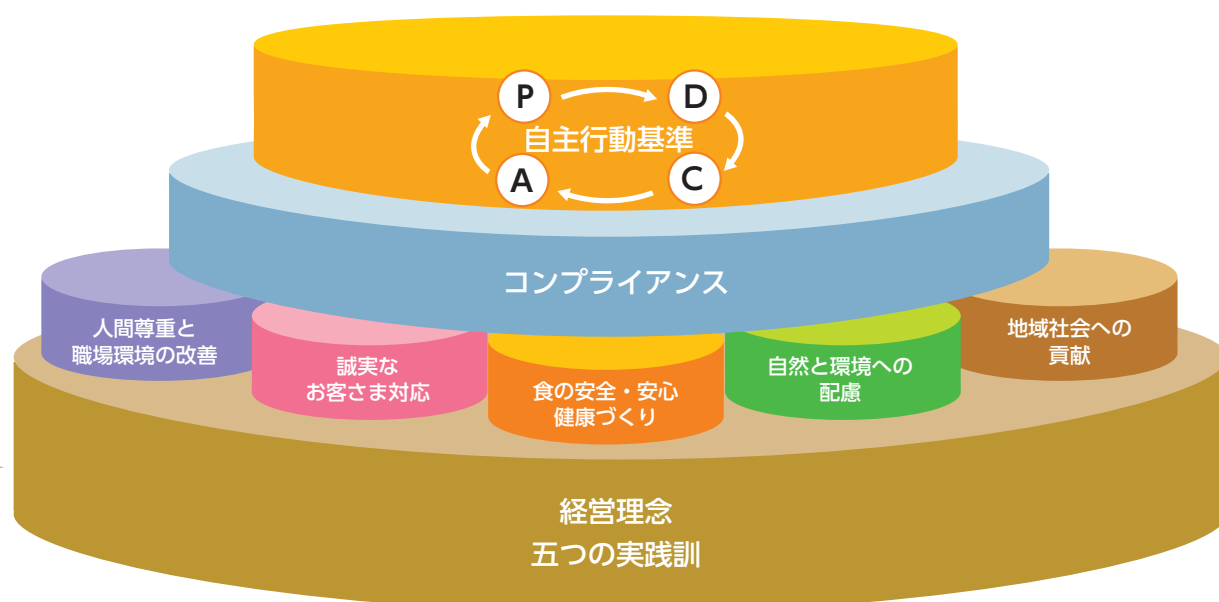
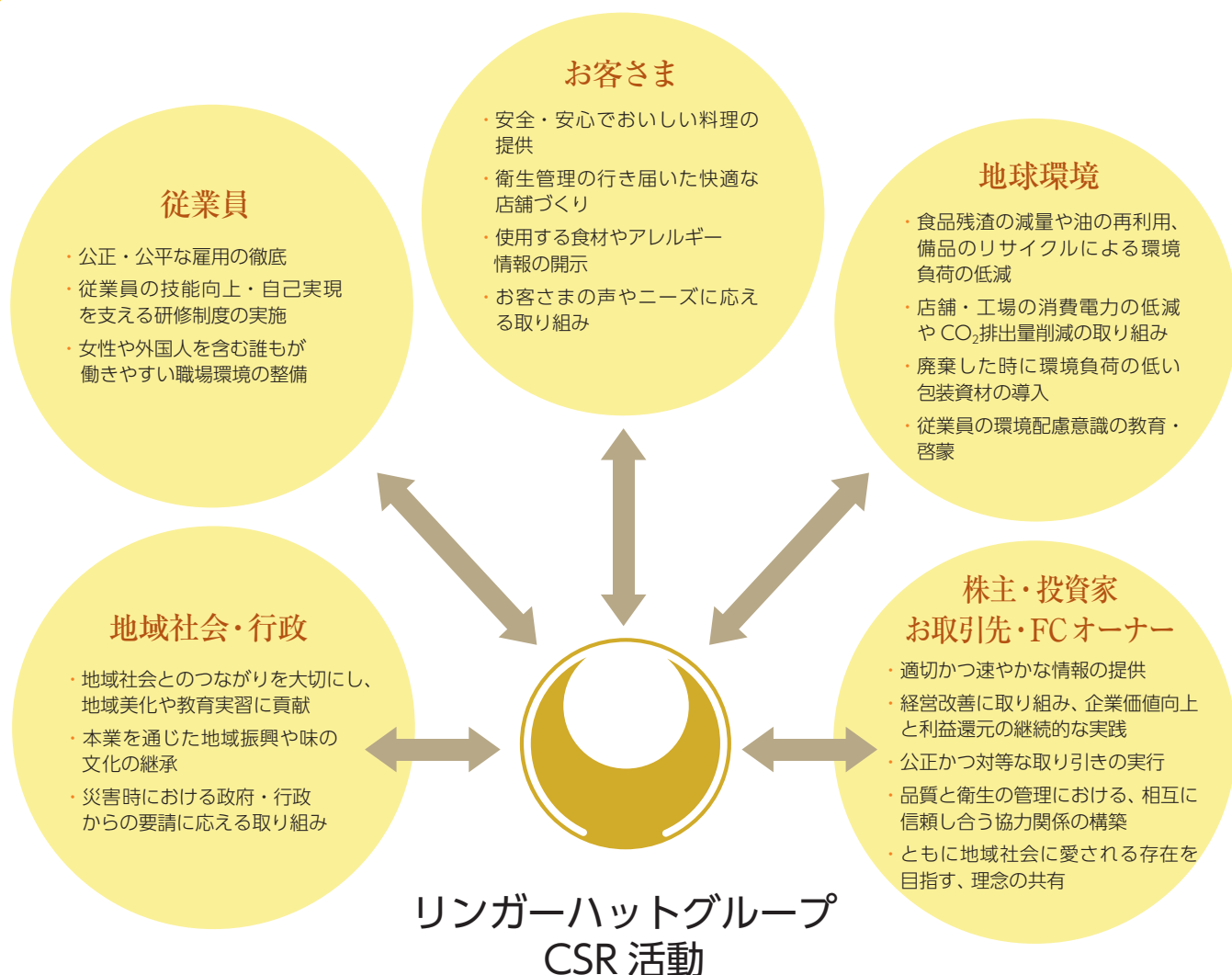
人間性を尊重し、公正な能力開発・評価・待遇の環境を整え、働きがいのある職場をつくりまします。また、私生活においても健康的で、文化的な生活を営めるよう努力します。

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、その地の人々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。



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）と五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。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。

お客さまの信頼に応えるため グループ全体で実現する 安全・安心

安全でおいしく健康的な商品をお客さまに提供するために、リンガーハットグループの各部門で実施している安全確保のための取り組みを紹介します。

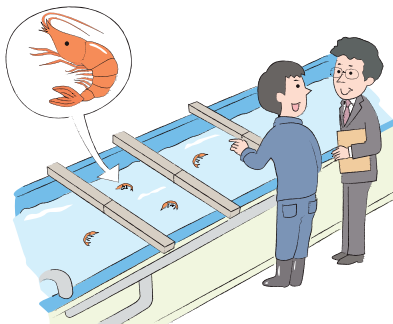
購買

購買チームは、グループ全店舗で使用する野菜や肉、海鮮類などを、契約農家や取引先から仕入れています



野菜の品質や生育状況を 産地に伺って確認

365日欠かさず安全で品質の良い野菜を店舗に送り届けるため、産地の状況を見て回っています。



えび等の生産管理状況 確認のため、現地を視察

海鮮類等の食材は主に東南アジアより輸入。契約前に必ず現地を訪問し、直に管理体制を確認しています。



野菜の残留農薬検査を 定期的実施

外部機関と連携し、調達した野菜が安全基準に適合しているかを確認しています。



生産・加工

佐賀工場と富士小山工場では、グループで1日約37トンも使用する野菜のほぼすべてを生産・加工しています



佐賀工場



富士小山工場

リンガーハットグループの生産・加工工場はISO22000の認証を取得し、品質管理を徹底しています。

生産・加工工場で実施している

検査

品質保証チームでは、製品サンプルの菌検査や異物の発生元調査などを行っています

製造された商品の 品質検査を日々実施

提供する商品の安全確保のため、グループで販売しているすべての商品のサンプリング検査を実施し、基準不適格の原因究明や改善指導を行っています。外部機関と連携した店舗の衛生検査も定期的に行っています。



連携

監査

内部監査室では、適切な業務運営がされているかを確認しています

ISO 22000の要求事項に もとづく内部監査を実施

安全・許認可・就労など、運営面を中心に適切な管理運用がされているかを監査しています。遵守状況や是正の検証も行っています。



配送

物流チームは、工場から各店舗への配送など物流全般を担当しています

店舗に送る加工食材の 品質確保のため、温度管理を徹底

冷蔵・冷凍機能を持つ配送車を使い、積み込みのときも、温度管理された工場内から外気に触れさせずに積み込みます。工場から店舗へは原則当日加工当日配送し、食材の鮮度を落とさないようにしています。



販売

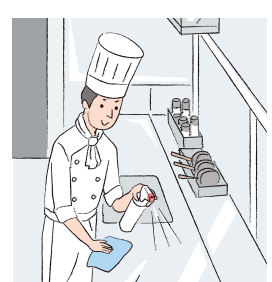
全国約680の店舗で、お客さまにちゃんぽんやとんかつを提供しています

店舗では商品の安全性確保のため、工場から届けられた食材を適切に管理し、清潔な環境のもとで、調理し提供しています。

野菜や肉など、食材の使用期限を厳守



手洗いや機器の除菌を徹底



Part.2

安全な食の提供を実現する
生産環境づくり

お客さまにお出しする商品が安全であるためには、生産・加工工場から店舗に届けられる食材が安全であることが必要です。生産・加工工場の取り組みを紹介します。

商品への異物混入防止のために

食材の加工ラインでは、加工した食材すべてを金属探知機で検査しています。

リンガーハットグループでは、1日数十トンにもものばる食材を東西3箇所の工場で加工しています。工場内の備品や生産加工設備から脱落等した金属片の混入した加工食材が工場から出荷されないよう、すべての加工食材を金属探知機にかけて、混入の有無を確認しています。

金属探知機に反応があった場合は、生産ラインを止め、原因の確認が取れるまでは生産ラインの再稼働を原則として行いません。



全生産ラインに備わる金属探知機

株式会社
リンガーハット
富士小山工場

備品や装具に破損や紛失がないかをチェックシートで記録し、管理しています。

金属探知機では検出できない、ゴムでできたものの混入防止にはチェックシートを活用。作業前と作業終了時に使用した備品や装具に欠損や紛失がないかを作業担当者が確認し、管理責任者に報告をします。管理責任者は報告内容が適切か確認し、問題が生じた場合は、加工した食材の出荷停止などの処置を行います。

月1回現場のグループディスカッションを行い、問題点などを話し合う場を設けています。現場の意識を高めるとともに、改善に結びつく根本的な解決方法を共有しています



生産ラインで使用する備品には、万が一混入しても目立つ色のものを採用。

工場内では使用する作業道具は、誤って混入しないよう最小限のものだけを揃えておくほか、目立つ色の道具に統一をしています。

同時に、道具や備品には金属製品を原則使うようにし、生産加工中に混入してしまったとしても、金属探知機で検出し、流出することのないよう工夫しています。



金属のボールペン、金属を練り込み、金属探知機に反応する絆創膏



赤色で統一された清掃用具。万が一混入があってもすぐ判別できます

生産加工現場に異物等を持ち込まない、 持ち込ませないための取り組み



袖口や足首などは2重になっていて、体毛の混入を防止します



生産現場に入る前の手洗いは規程時間実施。時間の管理にタイマーも使います



アルコール消毒、体調の異常がないかも確認しています

工場内で生産に携わる
従業員の制服



エアシャワーで
制服に付着したゴミを
吹き飛ばします

左右の吹き出しから勢いよく空気が吹き出します。手を上げるのは脇の下の異物を落とすためです



粘着ローラーで入念に
異物の原因となるゴミを
取り除きます

異物が残っていないかを確認しつつ、さらに粘着ローラーを使います

お客さまに安心して食べていただくために、社員とパート・アルバイトが 一緒になって、安全・安心の確保に取り組んでいます

富士小山工場では、東日本エリアのグループ店舗で使用する野菜や肉等を加工しています。リンガーハットグループではISO 22000の認証を取得するなど、お客さまに提供する商品の安全と品質を守るために、さまざまな取り組みを行っています。

生産加工の現場においては、人の目と機械による検査を最適なカタチで組み合わせ、万が一製造過程で異物混入が生じて、工場から出ていくことがない仕組みを構築しています。

工場では社員とパート・アルバイト合

せて約200人ほどが交代制で勤務をしています。人の入れ替わりも少なくありませんが、一人ひとりの指導記録を管理し、習熟度を伸ばす研修を実施。安全・安心のための技能向上を図っています。

異物混入防止とともに品質管理にも力を入れています。工場に搬入された野菜は、鮮度が落ちないように加工前から温度管理を行い、新鮮なまま店舗にお届けしています。

これからもお客さまに安心して商品を食べただけよう、品質管理・異物混入防止に努めていきます。



富士小山工場
生産管理チーム
チームリーダー
中川 安

富士小山工場
RH生産チーム
チームリーダー
朝 栄次

工場→配送

工場と物流の 連携による 品質管理

工場から店舗に鮮度の良い食材を届けるために、経時変化を追える温度計を用いて、配送中も適正な温度が保たれているかを管理しています。外販商品の取り扱いも増え、配送先も量も増えていますが、今後もしっかりと配送の品質管理に取り組んでいきます。

物流チーム 部長 坂本 吉行

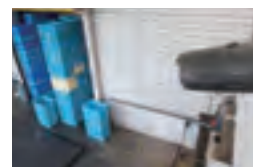


こんなことにも気を配っています

不審者の工場への 侵入防止



工場敷地入口の守衛室で、出入りする人・車を管理しています



工場建物への出入口には監視カメラを設置。入室にはカードキーが必要です



Part.3

トップと現場のリーダーが語る
安全・安心への思い

お客さまの安全・安心に対する意識の高まり

秋本 昨年度、外食業界では「食の安全・安心」に関するさまざまな事件や問題が起きました。安全・安心に対する社会の目、お客さまの目は、ますます厳しくなっています。営業で店舗を回ると、実感するでしょう？

正木 先日もお客さまから商品に見慣れぬものが入っているというクレームをいただき、店舗で確認したところ、見つかったのは“もやしのヒゲの焦げ”だったということがありました。お客さまの食品の安全性に対する関心の高まりを象徴しているように思えます。最近は近藤課長に混入物の調査をお願いすることも増えてきています。

近藤 たしかに、店舗から品質保証チームに上がってくる、商品への混入物の報告件数は増えてきました。お客さまが非常に敏感になっていらっしゃるのを感じます。だからこそ、品質保証チームで混入物をきちんと解析し、科学的裏付けのある調査結果をまとめ、お客さまに対し対処と報告をすることが、重要だと考えています。

西村 安全・安心を担保することに対し、企業がどう向き合い取り組んでいるかを、お客さまが厳しく問われることが増えてきたように感じます。誠心誠意対応することはもちろんですが、その上で現場レベルにとどまらない対処が必要になってきているのではないのでしょうか。

上野 お客様相談室でも、現場で起きた問題への会社としての対応や姿勢について、ご指摘をいただくことが少なくありません。そういう場合は現場と連絡を取り合い、起きた事態の内容を確認した上で、一つひとつ丁寧に対応して回っています。

秋本 何か問題が起きたときは、そのとき限りの対応ではなく、会社として一定期間継続的にフォローするなど、もう一段上の対応をマニュアルとして標準化することも検討すべきでしょう。それだけ、お客さまの安全・安心に対する要求水準が高まっているわけですから。

トップの持つ経験と知識を
現場にきちんと下ろしていく

新田 店舗で提供した商品について起きた問題は、工場にも逐一情報が上がってきます。工場にいても、お客さまの商品に対する厳しい目を実感します。問題の原因が工場における生産加工工程に起因するのなら、一刻も早く特定し、改善できるよう努めています。

上野 リンガーハットグループは全国に約680もの店舗があります。お客様相談室に届くクレームや問い合わせのメール・電話は、1日20～30件にもなります。結果として起きてしまったことに真摯に対応するのは当然ですが、新田工場長が言うように、それを改善につなげていくスピードをさらに上げていかないといけません。店長やブロックリーダー、工場や品質保証チームとも情報を共有し、コミュニケーションを密にするよう取り組んでいます。

秋本 コミュニケーションの活性化なくして、企業の成長はありません。現場の意識改革を促すために、営業のトップとして心がけていることはありますか？

西村 現場を預かる店長と一緒に対応を考えるようにしています。たとえば、商品への異物混入が発生したお店の厨房で原因を探るとき、店長と私とでは経験も現場を見る視点も違うので、メールでのやり取りだけでは解決に至りま

食の安全・安心についての考え方や意識の共有をどのようにして進めているのか。秋本社長と現場のリーダーが意見を交わしました。

株式会社リンガーハット

せん。現場を一緒に見て回り、破損しやすい部位の指摘や改善の手法を相談しつつ伝えと、私の持つ経験や知識を店長も共有できることになります。

正木 安全・安心を守るためには現場の従業員が決められた手順やルールを遵守しなければなりません。ただ、頭ごなしにそれを押し付けるのではなく、なぜそうしなければならないのか、理由を必ず話すようにしています。一人ひとりが自分自身で理解してはじめて、意識と行動が変わります。ただ安全・安心が大事だと思うだけに留まらない、きちんと安全・安心を守れる現場づくりを心がけています。

個々の意識改革と 組織としてのしくみづくりを両輪に

新田 佐賀工場では300人以上のパート・アルバイトさんが働いています。人の入れ替わりなどもあり、発生・再発の防止をどう徹底していくかが常に議題に上がっていま

す。ISO22000の認証を取得したこともあり、問題を深掘りして解決を図っていくプロセスは根付きつつありますが、私の目から見ると、まだまだなので、現場にどう定着させるか思案しているところです。工場は規模が大きいので、コミュニケーションを図っていくのにも時間がかかるのが課題です。

近藤 しっかりと伝え続けていくしかないと思います。私は品質管理すべてをチェックする立場ですので、ダメなものダメと、誰に対しても厳しく言わなければいけないと肝に銘じています。意識を共有できていない一人の問題行動が会社全体をダメにしてしまうこともあります。現場のリーダーが伝える努力を諦めるわけにはいきません。煙たがられても、ガンガン言い続けていかないと。

西村 冒頭のクレームの話に戻りますが、クレームを受けて誰より心を痛めているのは、じつは現場の店長やパートさんたちです。教育や意識改革と同時に、ハードやしくみの面で安全・安心を担保して彼らを支えることも、会社として力を入れていかなければいけない点ではないでしょうか。

新田 工場でも、一人ひとりがやれることをすぐにやる日々の改善とは別に、個人にミスや間違いを起こさせない組織としてのしくみづくり、体制づくりが喫緊の課題だと認識しています。

上野 たとえば安全・安心のためのマニュアルなども、最近のクレーム事例を反映して、いま以上に具体的かつ実践的な、誰でも使えるものに改良していく必要があるでしょう。

近藤 お客さまからの厳しい指摘も当社がより良い会社になるための一つの“財産”ですから、真摯に向き合って活かしていきたいですね。

秋本 一人ひとりの意識改革と組織としてのしくみづくりを車の両輪に据えて、「高品質で安全・安心な食の喜び」の提供に、今後も邁進していきましょう。そして今日話したことをぜひ、それぞれの現場に持ち帰って伝えてください。コミュニケーションこそ成長の原動力ですから。



株式会社リンガーハット
代表取締役社長

秋本 英樹



株式会社リンガーハット
佐賀工場長

新田 賢司



浜勝株式会社
浜勝第1営業チーム 部長

西村 浩



リンガーハットジャパン株式会社
西日本第1営業チーム 部長

正木 健三



株式会社リンガーハット
品質保証チーム 課長

近藤 栄一



株式会社リンガーハット
CSR チーム 部長

上野 賢治

リンガーハットグループの 商品に使用する

お客さまにより安全なものを、より新鮮な野菜で作った食事を楽しんでいただくため、商品に使用する食材を国産のものに変える取り組みを進めています。これまでの歩みをご紹介します。

食材の国産化の歩み

リンガーハット
グループで使う
野菜の総量推移

1962年
とんかつ
浜かつ創業



1974年
リンガーハット
創業



1983年
佐賀工場
新設



2,000トン

1985年頃
キャベツの
契約栽培開始

1988年
富士小山工場
新設



より安全で新鮮な野菜を使った商品をお届けするため、輸入野菜から国産野菜に

約33年ほど前から行っているキャベツの契約栽培、自社工場でのもやしの生産など、リンガーハットグループでは新鮮な野菜を使うことにこだわってきました。輸入品を使用していた野菜の国産への切り替えは、より安全で新鮮なものをお客さまに提供したいという考えにもとづき、実現しました。

また、食材の国産化は、食料の国内自給率向上にも寄与することと考えております。

長崎ちゃんぽんに使う 野菜の変化

2008年9月

- ・キャベツ 100グラム
- ・もやし 100グラム
- ・コーン 10グラム
- ・ニンジン 5グラム
- ・きくらげ 5グラム
- ・きぬさや 5グラム

2009年8月

- ・キャベツ 100グラム
- ・もやし 100グラム
- ・玉ねぎ 25グラム
- ・にんじん 10グラム
- ・青ネギ 10グラム
- ・オランダさやえんどう 5グラム
- ・コーン 5グラム

国産に



安全・安心な野菜は信頼のおける 契約栽培農家からの提供

現在リンガーハットグループでは、年間で14,500トンの国産野菜を使用しています。中でも、キャベツ・人参・玉ねぎ・青ねぎ・小ねぎ・ニラを提供いただく日本国内の契約農家には、“新鮮で安全な、おいしい国産の野菜をお客さまへ”という私たちと同じ考えを共有していただき、品質や生育状況などをきちんと管理したものを提供していただいています。

外部機関とも連携し、 野菜の安全性を定期的に確認

契約農家から品質のよい野菜を届けていただいているため、お客さまに安心して召し上がっていただける商品を提供することができています。しかしながら、より安全・安心なものをお客さまにお出ししたいと考え、外部機関と連携し、野菜の残留農薬検査を年2回実施しています。これまでリンガーハットグループで使用している国産野菜から、基準を超えた残留農薬が検出されたことはありません。



野菜たっぷり
皿うどん
367g/1杯

13,000トン

2013年
ぎょうざ
に使用する具材を
国産化

12,300トン

2010年
長崎ちゃんぽん
の麺に使用する
小麦を国産化

2011年
長崎皿うどん
の麺に使用する
小麦を国産化



※商品に使用する食材は、季節・使用
具材の変更・一食あたりの使用量の
変更、などの影響を受けており、同
一条件での統計ではありません

2009年

長崎ちゃんぽん
長崎皿うどんに
使用する野菜を国産化

日本の野菜や食材のおいしさを、
より多くの皆さまへお届けするために

日本の野菜の日
日本のぎょうざの日

長崎ちゃんぽんリンガーハットでは、ちゃんぽんやぎょうざの提供を通じて、日本の野菜や具材のもつおいしさの魅力を、あらためて広く伝えていきたいと考えています。毎月実施している日本の野菜の日、日本のぎょうざの日では、より健康的かつプラスαのサービスを提供し、野菜をおいしく・いっぱい食べたいという声に応えられるよう努めています。



野菜でより健康的になっていただきたいと、野菜ジュースを
セットで。ぎょうざは増量して提供しています



野菜と黒酢の 生ドレッシングを一般販売

とんかつ浜勝で提供している、非加熱の生ドレッシングは、フレッシュでヘルシーと好評いただいています。お買い求めたいという声にこたえて、品質管理体制をより強化した上で、2014年より店頭限定で販売開始しました。



店頭で商品に使用している
主要野菜の原産地を表示

全国各地の契約農家や取引先より届けられている主要食材の産地情報は、店頭・HPで紹介しています。また、野菜を提供している契約農家についても各野菜ごとにHPに掲載し、顔の見える、安心して食事のできる環境づくりに努めています。

主要野菜の原産地表示

農産物産地表示法に基づき、産地を明記した野菜を掲載しています。

 キャベツ	秋田県産、山形県産、青森県産、岩手県産、宮城県産、福島県産、茨城県産、栃木県産、群馬県産、埼玉県産、千葉県産、東京都産、神奈川県産、静岡県産、愛知県産、岐阜県産、長野県産、山梨県産、静岡県産、富山県産、石川県産、福井県産、滋賀県産、京都府産、大阪府産、兵庫県産、奈良県産、和歌山県産、徳島県産、高松県産、香川県産、愛媛県産、高知県産、福岡県産、佐賀県産、大分県産、熊本県産、鹿児島県産、沖縄県産
 にんじん	千葉県産（国産）
 たまねぎ	北海道産（国産・輸入）
 なす	北海道産（国産・輸入）
 キュウリ	北海道産（国産・輸入）
 もやし	特産工場栽培（静岡県小山）
 たけのこ	北海道産（国産・輸入）
 小豆、大豆	北海道産、長野県産、埼玉県産、千葉県産
 お米	国産





私たちは、お客さまに「また来たいね」と
思っていただけ料理を提供できるよう、
技術の習得に努めています。

基本の考え方

お客さまから寄せられるご意見・ご要望に真摯
に向き合い、お客さま満足向上のため、日々商
品・サービスの改善に努めます

●お客さまからのお褒めの声を生かす取り組み

お客さま対応の手本となる社員・店舗に
ベストホスピタリティ賞を授与

リンガーハットグループでは、お客さまによりいっそう
よろこばれる接客・サービスを目指し、従業員の研修に取
り組んでいます。お客さまからお褒めの声をいただいた優
秀な従業員を表彰し称えとともに、さらなるサービス向
上に努めるよう、指導を行っ
ています。

2014年度は上期13名、下
期14名の従業員が表彰され
ました。



ベストホスピタリティ賞(西日本)



ベストホスピタリティ賞(ハワイ)



ベストホスピタリティ賞(東日本)

●お客さま総合満足度評価の取り組み

お客さまの声に真摯に耳を傾け
サービスの改善に努めています

お客さまの商品やサービスに対する評価を、商品品質や
店舗運営の改善につなげる取り組みとして、「お客さま総
合満足度評価」を継続して実施しています。

料理の盛りつけや温度、提供までにかかった時間や従業
員の表情などについてお客さまから指摘された内容・評
価を、本社で速やかに集計し、店舗に通知しています。店
舗では本社から通知されたお客さまからの評価をふまえ、
サービスの改善に取り組んでいます。

2014年度は699,862件の評価をいただきました。

お客さま総合満足度評価の仕組み



●技能向上の取り組み

全店参加の調理コンテストを通じ、料理の提供技術向上を図っています

お客さまによりこんでいただける商品を提供するためには、従業員の技術力を常に高め続けていくことが必要と、リンガーハットグループでは考えています。

技能認定制度を導入し、食材や厨房機器についての理解や調理技術の習熟度、指導力などを評価し、いつでもどの店舗でも変わらぬおいしさを提供できるよう、指導を行っています。

日々の取り組み成果を発揮する場として、年一回全店参加の調理コンテストを実施。鍛えた調理の腕を競い合うとともに、優秀な成績を収めた従業員を表彰しています。



全国の店舗から代表10名が京都四条河原町店に集い、技能を競い合いました

審査では、味付け、盛りつけ、提供スピードなど、総合的な技術力を審査



VOICE

調理コンテスト優勝
リンガーハット アリオ上田店
アシスタント マネージャー

箱山ひとみ

これからも、お客さまに感動して喜んでいただける1杯を作り続けていきます

優勝したことを地元の人々に心から喜んでもらえ、とてもうれしかったです。コンテスト本番で使用する厨房を想定し、盛り付けの練習をするなど準備をしていましたが、毎日緊張して落ち着きませんでした。日本一のちゃんぽんを作り続けていくことと、今度は自店のメイトさんの中から、また日本一が誕生するよう指導に取り組んでいきます。

●お客さま相談室の取り組み

ご意見やご指摘に誠実に対応し再発防止・改善に取り組んでいます

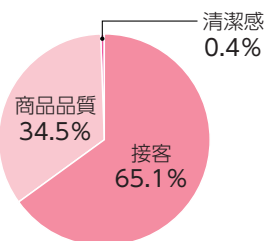
お客さまからおよせいただくご意見やご指摘に対し、改善が必要な事項については、お客さま相談室が各部署や店舗と連携し、再発防止・改善に取り組んでいます。

また、お褒めの声などの模範的な事例については、社内ブログ等に取り上げて評価し、従業員のモラル意識やモチベーション向上に努めています。

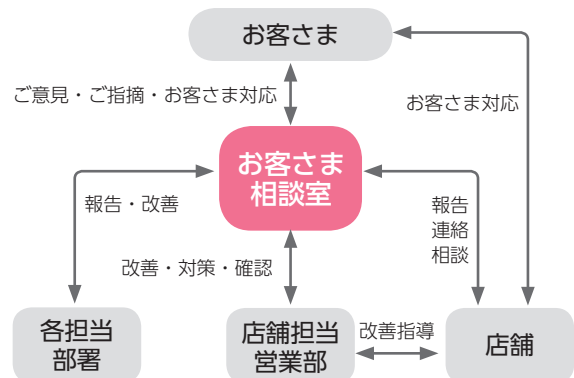
2014年度 クレーム内容内訳

主なご指摘内容

- ・入店したが挨拶が無かった
- ・商品の提供が遅い
- ・呼んでも来てくれない
- ・ぎょうざが熱くなかった
- ・かつが焦がっていた
- ・テーブルがベタベタする
- ・パン粉がさが落ちていた



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対応。
- ②社内ブログによる啓蒙を、日報・月報で掲載。

●お客さまの声に応え、よりご利用しやすく

全国のお客さまに、お店と変わらないおいしさをお届け

店舗と変わらない品質の長崎ちゃんぽんや皿うどんを、外出せずに食べたいというお客さまの声に応じてお届けしている、リンガーフーズの通信販売。店舗食材と同様に徹底した品質管理のもとで製造しています。



ニーズに合わせてさまざまなパッケージを用意。野菜は国産のものを使用しています

●お客さまのことを考えたサービスの提供やお店づくり

店舗で毎日手作りしている
フレッシュなデザートをお客さまへ

健康志向の食材を使い、安心してお子さまにも召し上がっていただける、とんかつ浜勝のデザートビュッフェ。当日お店で手作りしたデザートを、東京・小金井公園店他、全国5店舗で提供しています。

デザートを作るキッチンはオープンスタイルとし、実際につくっている様子を紹介。お客さまからはデザートができるまでの様子がわかって楽しいとの感想も寄せられています。



10種類以上の品が並ぶデザートビュッフェ（右）と、オープンキッチンの様子（左）



もっと野菜や具材をたっぷりに
“my ちゃんぽん”を展開しています

長崎ちゃんぽんにお客さまが自分好みの食材をトッピングして、オリジナルの味を楽しめる“my ちゃんぽん”。現在、横浜・長崎・奈良の店舗で提供しています。野菜をもっとたっぷり、海鮮を追加してヘルシーかつボリューム

アップなど、長崎ちゃんぽんの魅力と可能性を広げる試みとして、ご好評をいただいています。



my ちゃんぽん3号店となるイトーヨーカドー奈良店。ケースにはトッピング具材が並びます



健康にやさしい減塩メニュー
量を控えめにしたミドルサイズを導入

女性の方や年配の方からの、野菜はいっぱい食べたいけれど、もう少し自分にあった量が選べれば、というご要望に応え、野菜はたっぷり、麺は少なめのミドルサイズを長崎ちゃんぽんと野菜たっぷりちゃんぽんに導入しました。

また、健康のため塩分を控えめにしているというお客さま向けに、スープの塩分を30%カットした減塩メニューを新たに導入しました。



野菜 360 グラム、麺 150 グラムの野菜たっぷりちゃんぽんミドルサイズ



味付けを工夫し、スープの塩分を控えめにした減塩ちゃんぽん

車いすのお客さまがご利用しやすいよう
バリアフリー化に取り組んでいます

体の不自由な方や車いすなどの補助器具をお使いの方でもご利用しやすいよう、ロードサイド店舗を中心に、バリアフリー化や障がい者用トイレの設置に取り組んでいます。

また、従来の店舗レイアウトや座席配置についても、高齢化社会を見据え、間隔を広くするなどの見直しを検討しています。



補助の必要な方が従業員を呼ぶためのインターホンを設置

ドライブスルーや宅配サービスで
お持ち帰りやお届けのご要望に対応

小さいお子さま連れのお母さんが車を降りずに利用できるドライブスルーや、外出が困難な方に好評の宅配サービスを、リンガーハットグループでは、ロードサイド店を中心に導入しています。



ドライブスルー設置店

リンガーハット 127 店舗
とんかつ浜勝 43 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 28 店舗

2015年2月末現在



常に社会から必要とされる企業であるために 未来を見据えた人財教育に取り組んでいます

基本の考え方

一人ひとりを尊重し、公正な能力開発・評価・待遇を整え、働きがいのある職場つくります。健康で文化的な私生活を営めるよう支援します

●企業マインド向上の取り組み

フィロソフィー教育を導入し、企業理念の浸透に努めています

お客さまやお取引先、職場の同僚、ご家族といった多くの方の支えがあってこそ、今日があるとリンガーハットグループでは考えています。

次の50年、100年を目指す企業として、その理念を共有するために、新たにリンガーハットフィロソフィーを策定し、全社員に配布しました。



改善を超えた改革の実現に向けた フィロソフィーセミナー

リンガーハットグループでは、今後もお客さまから必要とされる企業であり続けるために、企業体質をより強固なものとする取り組みを進めています。新たに策定したリンガーハットフィロソフィーを浸透させるために、全社員が参加する社内セミナーを2014年度より実施しています。この取り組みを通じ、仕事に対する取り組み姿勢や食の安全・安心、商品品質に対する意識の向上を図っています。



フィロソフィーセミナー

塾名	開催回数	参加人数
フィロソフィーセミナー	22回	418名

●ダイバーシティの取り組み

障がい者の方の職場実習を通じて 就労機会作りに取り組んでいます

地域の障がい者就労支援センターと連携し、障がい者の方の店舗における職場実習を受け入れています。職場実習を通じて“食”への関心を持っていただき、就労機会の創出につなげています。職場実習の期間は2週間程度ですが、本人の希望によっては、繁忙期や長期間の実習も実施しています。今後はより多くの障がい者の方へ、店舗で働く場と機会を提供できるよう環境整備に取り組んでいきます。

障がい者採用数	10名 ^{※1}
障がい者在籍数	59名 ^{※2}

※1. 2014年度 ※2. 2015年2月末現在



とんかつ浜勝
北九州倒津店

友岡 理奈

**将来は、自立して
一人暮らしをしたいと
思っています！**

友岡さんは、学校の職場実習で同店での調理作業を経験し、2014年3月の学校卒業後に採用されました。明るく真面目な仕事ぶりは、店長をはじめ、職場のスタッフからも高く評価されています。今後も店舗での活躍が期待されます。

(人事チーム 採用担当 末次 雅人)

育児休暇の取得を奨励し 仕事を続けたいと考える従業員を支援

出産や育児を控えた女性従業員で、働き続けたいと考える方に、育児休暇の取得をリンガーハットグループでは奨励しています。パート・アルバイトを含めた約9,000名の従業員のうち、6割近くを占める女性の力は現場にとって欠かせません。今後は育児休暇の取得がさらに進むよう、制度の活用を支援し、培った経験や技能を生かしてさらに活躍してもらえるよう支援していきます。

育児休暇制度利用者数	22名
------------	-----

2015年2月末現在

女性の店長登用と パート店長制度の導入

リンガーハットグループでは、店舗運営力に秀でた、管理職の適性があるパート・アルバイトスタッフを店長として登用する、パート店長制度を導入しました。今後はより多くのパート・アルバイトスタッフに店長として活躍してもらえよう、本人の希望を聞きつつ、登用を進めていきます。

また、女性ならではの資質や能力をお客さま満足の向上に生かしてもらいたいと考え、女性店長の育成にも力を入れています。

パート店長の人数	4名
女性店長の人数	47名

2015年2月末現在



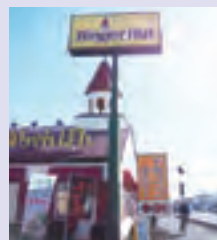
リンガーハット
埼玉杉戸店

大高 かおり

**元気に明るくをモットーに、
全員参加の精神で
頑張っています**

入社して13年間、アシスタントマネージャーとして勤務してきました。パート店長のお話があり、やれるだけ頑張ってみようと思決断し、2月よりパート店長を務めています。店舗スタッフの年齢層は高めですが、13名の少数精鋭で頑張っています。

まだまだ知識不足ですが、今以上にお客さまにご利用いただける、従業員も安心して楽しく働ける、店舗にしていきたいです。



リンガーハット埼玉杉戸店

勤続意欲・モチベーションの向上のため 連続休暇の取得を推奨しています

リンガーハットグループでは、従業員の業務効率向上のための施策として、5日間の連続休暇取得を導入しています。10年以上の勤続者に対しては永年勤続を称え、10年・20年・30年勤務ごとに2週間のリフレッシュ休暇制度を導入しています。

永年勤続・リフレッシュ権利
支給対象者

29名

女性従業員が活躍する企業を目指し 女性活躍推進担当者を任命

グループの成長・発展には女性の力が欠かせないと考え、女性従業員の増員と定着を目的とした女性活躍推進セミナーを実施しました。推進セミナーで出た意見・提案を元に、女性活躍推進担当者を新たに任命。女性が個々の能力を発揮し、長く活躍できる環境の実現に取り組んでいきます。2020年までに正社員比率で3割が女性となることを目指しています。



女性活躍推進セミナーの様子

●従業員への実務・管理研修

5Sの徹底に取り組むとともに 技能の習得と習熟度向上を図っています

お客さまにより良いサービスを提供し、かつ地域の皆さまと共生していくために、5S（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）活動を実施しています。また、従業員のポジションに合わせ、「MDP（マネジメント・デベロップメント・プログラム）」研修を行い、その段階で必要な技能・技術の習得と、次のステップに上がるための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	10 回	50 名
BOC（ベーシックオペレーションコース）	4 回	32 名
AOC（アドバンスオペレーションコース）	6 回	52 名
SMC（ストアマネジメントコース）	4 回	51 名

外国人従業員の品質への理解や コミュニケーション技能向上に取り組んでいます

約660名の外国人従業員が勤務しているリンガーハットグループ。店舗や工場では、お客さまや日本人従業員とのコミュニケーションが日常的に必要となります。良好な意思疎通はもちろん、日本語や日本の風習・サービス品質への理解が欠かせません。外国人従業員向けの教育研修を都度実施し、技能向上を図っています。

外国人勉強会の様子



外国人勉強会

開催回数	参加人数
36 回	229 名

●健康と生活を支援する取り組み

従業員の労働災害の予防と 健康管理徹底の取り組み

産業医・組合代表・当社労務顧問で構成される安全衛生委員会を組織し、従業員の健康管理における問題、労働災害予防の実施状況を検証しています。毎月実施している委員会では、発生した労働災害の原因を分析し、再発防止施策の検討と指導を行っています。また、従業員の健康管理のため、労働時間の調査と健康診断（年1回／深夜勤務従事者は年2回）を実施しています。

リンガーハットグループ労働災害件数 ※対象人員 約9,000名

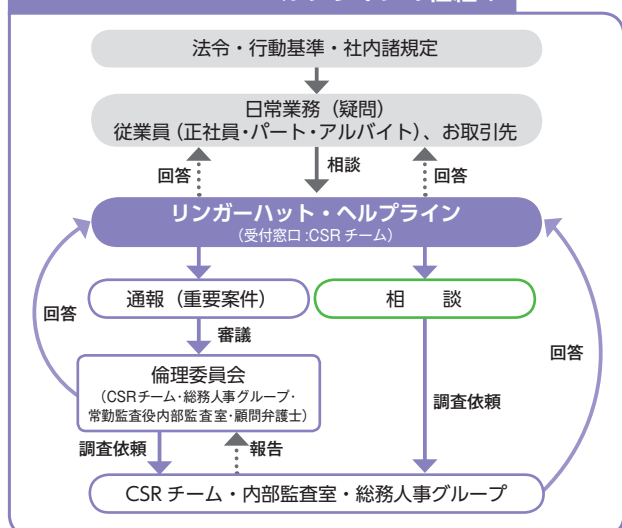
労災の内容	2013 年	2014 年
切り傷	32 件	29 件
火 傷	31 件	26 件
打 撲	14 件	12 件
骨 折	10 件	16 件
裂 傷	10 件	10 件
捻 挫	9 件	4 件
その他	14 件	19 件

●企業倫理の実践と問題解決の取り組み

従業員やお取引先が抱える 業務上の疑問や相談の窓口を設置

業務上の疑問や相談に、通報・相談者の権利を保護しつつ対応する機関として、リンガーハットグループヘルプラインを設置しています。寄せられた相談内容については、行動基準（企業倫理）にもとづいて調査・回答を行い、事態の改善を図っています。就業や法令などに関する重要案件においては、審議機関である倫理委員会とも連携し対応しています。

リンガーハットグループ ヘルプラインの仕組み





安全・安心を第一に考える 私たちの取り組み姿勢を、株主・投資家、 お取引先の皆さまと共有できるよう努めています

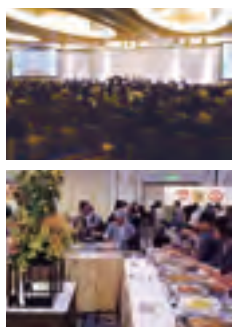
基本の考え方

事業活動にかかわるお取引先、株主・投資家の皆さまから寄せられる、ご意見・ご要望に真摯に向き合い、改善に取り組みます

●株主・投資家の方への情報発信

株主総会・報告会の実施と 株主通信の発行

株主・投資家の方に事業計画・状況、事業環境の変化などを報告・説明する機会として、5月に福岡で定時株主総会、12月に東京で株主報告会を実施するとともに、年に2回、株主通信を発行しています。株主総会・報告会の後には、株主・投資家の方々との懇談会を開き、リンガーハットグループ各ブランドの商品「長崎皿うどん」や「オランダかつ」などを試食いただいています。今後も株主・投資家の方との信頼関係を確固たるものとするため、適切な情報開示と円滑なコミュニケーションに努めます。



株主総会と懇親会の様子

佐賀・富士小山の両工場で 工場見学会を実施

株主・投資家の方々に、食の安全・安心を守る取り組みについて理解を深めていただくため、リンガーハットグループでは工場見学会を定期的に行っています。工場内を案内し、品質・衛生管理や製造ラインにおける温度管理の徹底の仕組み、廃棄物のリサイクルや省エネルギーの取り組みの実施状況や生産加工体制などを確認いただいています。



工場見学会の様子



工場見学会実施回数

4回（2014年度）

●フランチャイズのサポート

理念や品質へのこだわりを共有し
加盟店に必要なサポートを提供

リンガーハットグループでは、フランチャイズ（FC）加盟店を、ともに成長する仲間と考え、強固なパートナーシップの構築に努めています。情報共有とコミュニケーションの円滑化のため、合同店長会議（年4回）、オーナー会・経営方針発表会（各年2回）、ビジネスレビュー（年1回）を実施しています。FC加盟店に対しては、店舗開発からスタッフの採用・トレーニング・商品提供のオペレーション指導、営業マーケティング、生産物流、などを総合的にサポートしています。



フランチャイズ研修の様子

直営店とフランチャイズ店の店舗数

リンガーハット	とんかつ浜勝
直営 386店舗	直営 89※店舗
FC 184店舗	FC 19店舗

※卓袱 浜勝含む

2015年2月末現在

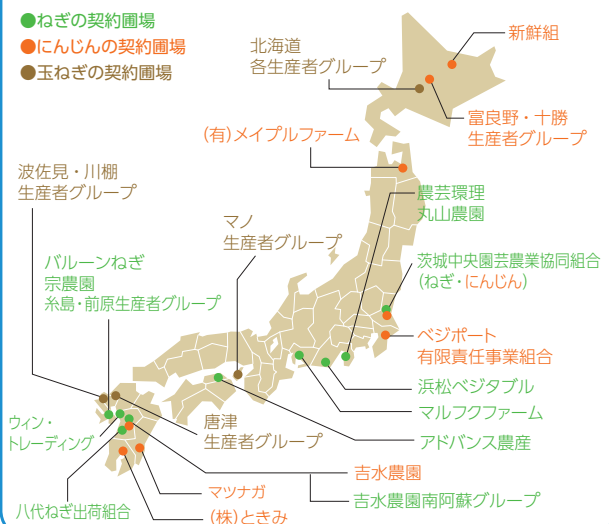
●契約農家との協力

安全・安心な野菜を使った商品提供のため
契約農家との信頼関係を大切にしています

リンガーハットグループが九州・熊本県の佐伊津有機農法研究会と連携し始めた野菜の契約栽培は、その契約先を北海道から九州まで広がっています。グループ全店舗で使用する野菜約14,500トンをつまかない、安全・安心で新鮮な野菜を使った商品の提供を支えています。

これからも日本の野菜をたっぷり使った商品を、毎日欠かさずにお客さまへお届けするため、契約農家とのパートナーシップを大切に続けていきます。

日本全国のねぎ・にんじん・玉ねぎの契約農家



VOICE

FC（フランチャイズ）
オーナー様の声



株式会社えどや
代表取締役

江戸 保彦さん

省エネやエコ活動に弊社も協力し、
社会に貢献したいと考えています

リンガーハットの太分光吉店と太分上宗方店を運営しています。持ち帰りのお客さまが多く、2店舗ともドライブスルーのご利用比率が高いです。定期的に巡回をいただき、ルーティンのチェックとともに、近況や懸案事項などについて、親身に話を聞いていただき感謝しております。

リンガーハット太分光吉店



VOICE

契約農家様の声



佐伊津有機農法研究会
キャベツ部 部会長

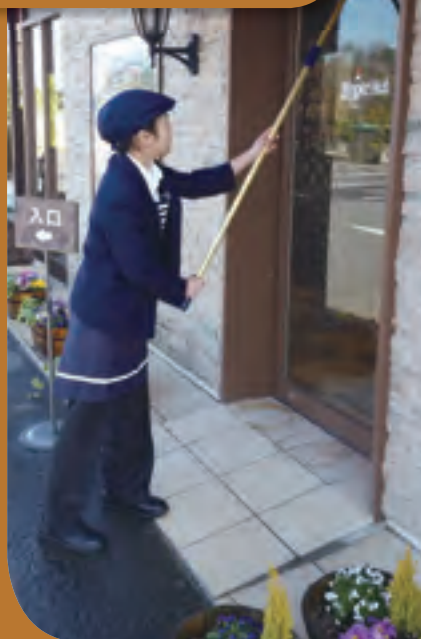
大仁田 繁利さん

皆さまに安全でおいしい野菜を
提供できるよう、私たちも頑張ります

現在キャベツを3月～6月にかけて120トンほどリンガーハット様に出荷しています。キャベツの栽培においては、できるだけ多くの有機肥料（堆肥等）を使用し、除草や地温の管理に工夫をしています。味にこだわった、みずみずしいキャベツをお届けできるよう、これからも努めていきます。



佐伊津有機農法研究会キャベツ畑



本業を通じ地域社会の発展に 寄与するとともに、皆さまの声に耳を傾け、 より良き関係を構築していきます

基本の考え方

地域社会の発展への貢献と、地域で愛される味の文化の継承を目指し、地域の諸活動に協力していきます

●味と文化を伝えていく取り組み

長崎の歴史とともに生まれた 「卓袱」を大切に受け継いでいます

長崎の伝統料理「卓袱」は異国の食文化を取り入れ発展。別名「和華蘭料理」とも呼ばれ、和食(和)・中華(華)・西洋(蘭)の流れを汲んでいます。「長崎卓袱 浜勝」ではその味を受け継ぐとともに、上座も下座もない円卓を使う風習など、独自の歴史や文化を後世に伝えていきます。



長崎卓袱 浜勝の店内



円卓に盛りつけられる卓袱料理

地方固有の食文化を生かした 地域限定メニューを提供

リンガーハットグループでは、地域の食文化の発展と振興に、本業通じて協力しています。東日本大震災からの復興支援の一環として提供している「ふかひれ姿煮めん」や、長崎県の生麺共同組合と長崎かんぼこ王国がカゴメ株式会社と共同で地域活性化のために開発した「ちゃポリタン」などを限定販売しています。また広島産のかきなどを使った期間限定メニューも提供しています。



ふかひれ姿煮めん



ちゃポリタン

●食育や社会教育への協力

親子で作ろう！“myちゃんぽん教室”を開催しました。

次世代を担う子どもたちに、食の安全・安心やたのしさ、おいしさを知ってもらいたいと、リンガーハットグループでは食育活動に取り組んでいます。2014年度よりスタートした「親子で作ろう！“myちゃんぽん教室”」では、お店で出てくる商品の調理方法や、具材に使われる日本の野菜のことを、子どもたちに学んでもらいました。今後はより多くの親子に体験してもらえるよう、店舗でも食育活動を実施していきたいと考えています。



“myちゃんぽん教室”の様子



職場体験実習の受け入れを通じ
地域の学校教育に協力しています

学校や教育機関からの職場体験実習の要請に応じて、リンガーハット約70店舗・とんかつ浜勝約50店舗では、学生の職場体験実習を受け入れています。実地指導を通じて、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ことの意義を伝えています。

・REPORT.1・

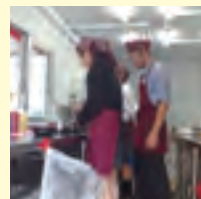
接客調理実習を学園祭で実施
長崎の食文化を伝えました

葛飾総合高校の学園祭にリンガー号が出動し、長崎ちゃんぽんやオランダかつなどを提供。長崎への修学旅行を予定していた葛飾総合高校の学生の皆さんに、食を通じて長崎への理解を深めてもらいました。当日は学生の皆さん自らが調理・接客を行い、楽しく実技を学びました。

(リンガーハット モデル店舗開発 三山 寛樹)



学園祭当日の様子



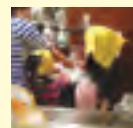
学生が調理を体験

・REPORT.2・

日本のぎょうざの日に
親子でぎょうざ作り体験教室を開催

国産具材を使用したリンガーハットのぎょうざ。もっと子どもたちに親しみをもってもらいたいと、ぎょうざ作り体験教室を開きました。流通過程や工場での加工の様子を紹介するとともに、実際にぎょうざを包んでもらい、焼いて試食していただきました。大変よろこんでいただけましたので、これからも継続して実施し、地域の皆さまとのつながりを大切にしていきます。

(リンガーハット
ニトリモール
東大阪店 青野 文雄)



体験教室の様子

VOICE



広報
食育アドバイザー
三宅 久美子

食の大切さとたのしさを
取り組みを通じて多くの方へ伝えたい

2009年に野菜の国産化をスタートして以降、子どもに安全で健康によいものを食べさせたいという若いお母さん達より、ご支持をいただくようになりました。『myちゃんぽん教室』を通して、リンガーハットグループの食材国産化への取り組みを広く知っていただき、また「日本の野菜」にさらに親んでもらえるよう、取り組んでまいります。

●地域環境美化の取り組み

お客さまのため、地域のため 5S活動を実施

5Sとは、整理・整頓・清掃・清潔・しつけの頭文字を取ったものです。この活動を通じ、地域の皆さまから、ここにお店があって良かったと思っていただける店舗づくりを目指しています。店舗内の整理整頓、お店周りの清掃活動や環境美化を推進しているほか、リンガーハットグループ全店で一齐に行う5S活動の日を年2回設けています。



●地域行事などへの協力

青少年の健全な育成を スポーツを通じて支援しています

子どもたちの健やかな成長を支えるため、リンガーハットグループは健康によい野菜たっぷりの食の提供に注力するとともに、青少年スポーツへの協賛活動を行っています。サッカー大会【リンガーハットカップ】を主催しているほか、創業の地・長崎をホームタウンとするプロサッカーチーム「V・ファーレン長崎」を支援。V・ファーレン長崎の社会貢献プログラムのパートナーを務めています。



リンガーハットカップの様子

温かな飲み物を 箱根駅伝を観戦される皆さまへ提供

箱根駅伝の沿道にある横浜戸塚店では、大会両日に渡って、沿道で観戦される皆さまに、体の温まるお飲み物を提供しました。合わせて、駐車場やトイレの無料開放を行い、円滑な大会運営に協力しました。これからも箱根駅伝の歴史とともに、リンガーハットグループもまた発展し続けていけるよう、継続して実施していきます。



お飲み物提供の様子

リンガー号が福島・鳥取へ 復興支援・地域振興に協力

黄色い車体が目印の移動販売車リンガー号。現在九州と関東を拠点に2台を運用しています。リンガー号は災害時の炊き出し支援等にも使用することを想定し、単独での商品提供が可能です。2014年度は、福島で開催された東日本大震災復興支援イベント「ふえすてばる絆&絆&絆'14」や「鳥取かにフェスタ2014」など、多数の催しに出勤し、多くの来場者様にちゃんぽんやオランダかつを提供しました。



ふえすてばる絆&絆&絆'14に出勤したリンガー号

VOICE



リンガーハット
モデル店舗開発

三山 寛樹

**お客さまの元気な笑顔が
うれしかった復興支援**

復興支援ということで初めて遠方の出店に参加させていただきました。イベントでは多くの方にお越しいただくことができ、地元の皆さまから逆に元気をいただくほどでした。これからも支援・ボランティアに協力していきたいと思います。

世界各国のリンガーハットグループ

長崎発祥の味と文化を世界へ

リンガーハットグループは、現在アジア・アメリカの3カ国に出店しています。

野菜をたっぷり使ったちゃんぽんや皿うどんは、現地に駐在する日本人の方はもちろん、
現地の女性や年配の方によろこばれています。現地へは日本からスタッフが研修や
運営管理状況の確認のため定期的に訪問し、品質・サービスの向上を図っています。

今後もより多くの国の皆さまに、ちゃんぽんや皿うどんの魅力をお届けできるよう取り組んでいきます。



中国 香港將軍澳廣場店

香港の2号店となる香港將軍澳廣場店は、ご家族でディナータイムに利用される方が多く、鍋メニューや2人前メニューなど、シェアしやすい商品を提供しているのが特徴です。現地従業員の安全・安心やサービス品質への理解も年々向上しています。現地のお客さまの声に真摯に耳を傾け、より多くのお客さまにリンガーハットグループの商品の魅力をお届けできるよう努めています。



アメリカ 六角浜かつ

六角浜かつは、とんかつ浜勝の海外初出店となる店舗です。素材にこだわった日本料理と、浜かつのとんかつや揚げ物をお客さまに楽しんでもらっています。観光でハワイを訪れた日本人のお客さまが日本食を求めてご利用されることも少なくありません。今後はさらに地元のお客さまにもご利用いただき、浜かつのとんかつの魅力を広めていきます。



アメリカ アラモアナセンター店

観光の名所アラモアナショッピングセンターのフードコート内の店舗です。長崎皿うどんが人気で、多数の地元の方にご利用いただいています。フードコート内店舗ということもあり、ちゃんぽん・皿うどん以外にも、丼ものやとんかつなども提供。店舗スタッフの教育研修に力を入れ、品質への理解度向上と従業員の定着に努めています。





緑のカーテン活動を通じて、環境にやさしく お客さまにも心地よいお店づくりを実現します

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努めます

●環境にやさしい店舗づくり

緑のカーテン（壁面緑化）を夏季期間中
ロードサイド店舗で実施しました

リンガーハットグループでは省エネルギーに努めています。夏場の冷房温度を28℃とするほか、ゴーヤーやフウセンカズラを使った緑のカーテン（壁面緑化）を実施しました。見た目にもさわやかな緑のカーテンはお客さまからも好評で、2014年度は全国のリンガーハット45店舗、とんかつ浜勝27店舗で設置しました。取り組みへのモチベーション向上施策としてコンテストを実施し、優秀店舗を表彰しています。

その他、環境に配慮した取り組みとして、持ち帰りに使用する容器には紙製のものを使用し、廃棄時の環境負荷低減に努めています。



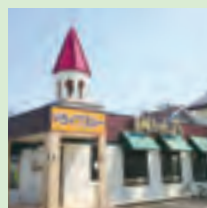
VOICE

リンガーハット 狭山入曽店

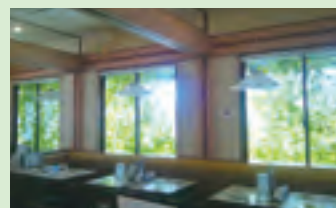
メイトの皆さま

みんなで一生懸命取り組みました

2014年5月下旬から3カ月、緑のカーテンを設置しました。朝と夕の水やりや摘心など世話は大変でしたが、店舗のみんなで協力して取り組みました。来店されたお客さまからのお褒めの言葉もいただき、とても励みになりました。これからも店舗のみんな全員で、いろいろなことにチャレンジしていきたいと思っています。



リンガーハット入曽店



緑のカーテンの様子

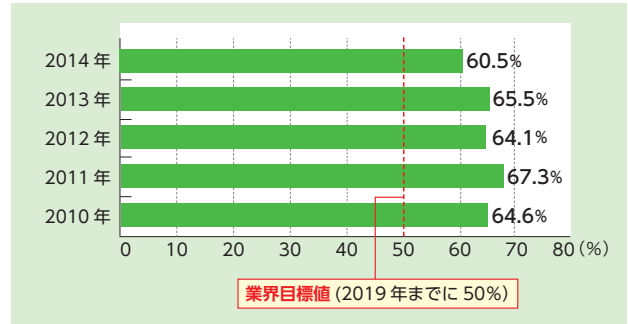
●食品リサイクルの取り組み

食品残渣の減量と食品リサイクルを通じ環境負荷の低減に取り組んでいます

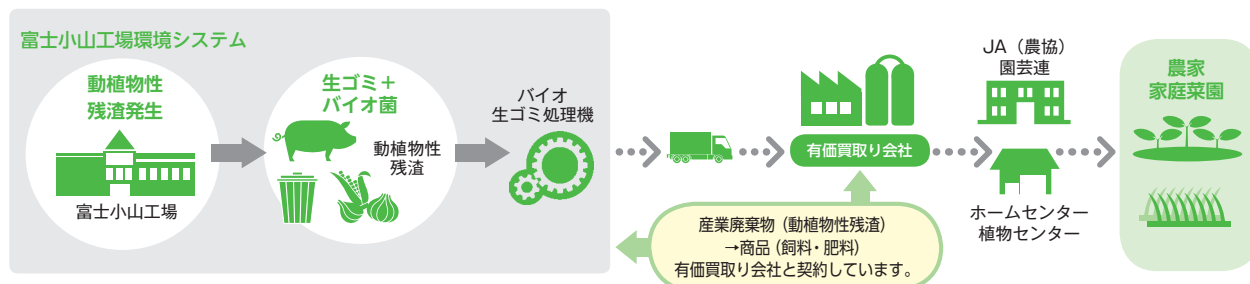
リンガーハットグループでは、事業活動で生じる生ゴミ等の減量やリサイクルを重要課題と考え、さまざまな取り組みを行っています。とんかつ浜勝の店舗における、ろ過装置を用いた揚げ油の再利用や、佐賀工場・富士小山工場の野菜ごみ100%飼料化など、ごみそのものを出さない仕組みも導入しています。また、食品残渣の減量のための水切りの徹底や、ごみの回収業者との連携によるごみのリサ

イクルを進めた結果、2014年度のリンガーハットグループの食品リサイクル率は60.5%でした。

食品リサイクル率の推移



富士小山工場の生ゴミ処理の流れ



●店舗備品・厨房機器リサイクルの取り組み

不要品の廃棄量削減のため機器・備品等を再利用しています

リンガーハットグループでは、改装・退店にともなって生じた不要品を、廃棄することによって生じる環境負荷を考慮し、積極的にリサイクルしています。搬出した不要品は部品取りとして活用したり、補修などを行った上で店舗で再使用しています。リサイクル作業はグループのリンガーハット開発が担当。リンガーハット開発では障がい者

雇用を行っており、リサイクル作業の現場では、障がい者の方も業務に従事しています。

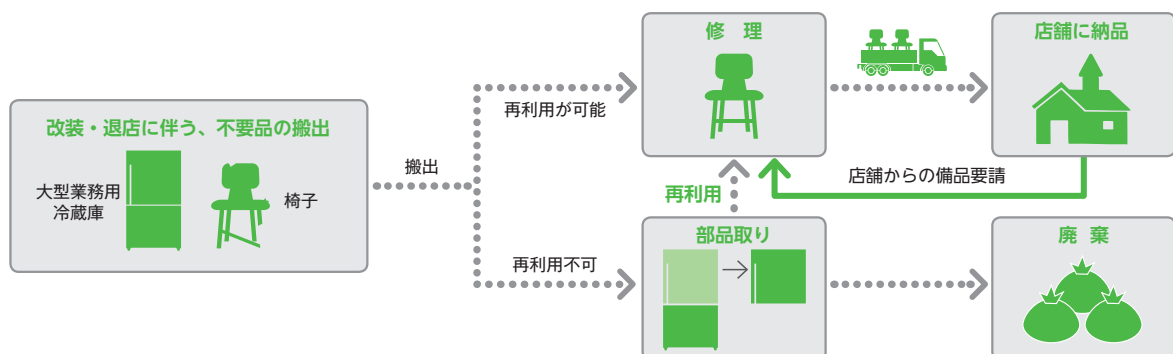


椅子のリサイクル作業



現場では障がい者の方も活躍

店舗備品・厨房機器のリサイクルの流れ



リンガーハットグループのサプライチェーンと

環境負荷低減の取り組み

- 野菜ごみの飼料・肥料化によるリサイクル
- LED 照明の導入
- コージェネレーション設備の導入

IN PUT

エネルギー

- ・ 電気……………14,538 千kWh
- ・ 天然ガス……………892t
- ・ プロパンガス…661t
- ・ 重油……………123kl

水 529 千m³

工場

OUT PUT

廃棄物

- ・ 可燃物……………778t
- ・ 不燃物……………195t
- ・ ダンボール…411t

CO₂ 12,068t

野菜くず…2,965t

野菜くず…2,965t

リサイクル



長崎卓袱浜勝

原単位当たりの CO₂排出量の推移

LED 照明、工場へのコージェネレーション設備、店舗への電化厨房、などのさまざまな施策を実施することで、事業活動における消費エネルギーの節約に努めています。

	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
2013 年	1,340	54,778
2014 年	1,283	56,158

環境負荷低減の取り組み



穀物



農作物



海産物



畜産物

産地

IN PUT

エネルギー

・軽油…1,637,389L

OUT PUT

CO₂

4,231t

配送

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

IN PUT

エネルギー

- ・電気……………70,258 千kWh
- ・都市ガス……………796t
- ・プロパンガス ……2,219t

水 844 千m³

食材 35,883t

資材 2,278t

店舗

OUT PUT

廃棄物

- ・可燃物……………2,083t
- ・不燃物……………261t
- ・ダンボール ……165t

CO₂ 44,090t

リンガーハット

とんかつ浜勝

※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。

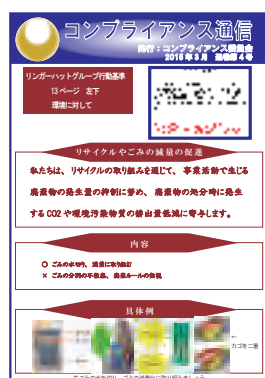
```

graph TD
    Shareholders[株主総会] --> Board[取締役会]
    Shareholders --> AuditBoard[監査役会監査役  
(社外監査役含む)]
    Shareholders --> Auditor((会計監査人  
(新日本有限責任監査法人)))
    
    subgraph ActionStandards [行動基準]
        Board --> Management[経営会議]
        Board --> Exec[執行役員]
        Board --> QA[品質保証チーム]
        Board --> CSR[CSRチーム]
        Board --> InternalAudit[内部監査室]
        
        CSR --> Compliance[コンプライアンス委員会]
        Compliance --> SubComm[各分科会]
        Compliance --> Helpline[ヘルプライン]
        Helpline --> Ethics[倫理委員会]
        InternalAudit --> Ethics
    end

```

リンガーハットグループでは、従業員のコンプライアンスに対する意識の徹底と理解度向上に取り組んでいます。また、コンプライアンス遵守の基準として、「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では、業務上において発生した新たな諸問題に対し、適切な対応を周知徹底させるため、コンプライアンス通信を発行しています。この取り組みを通じ、従業員の再教育と不適切な行為の防止を図り、お客さまに安心してご利用いただける店舗運営に努めています。



従業員の判断や行動の基準として定めている「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が置かれている社会情勢の変化に対応するため、内容を見直し改定しました。

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。

重要案件については委員長（CSR 担当）が倫理委員会を招集し、対応策や解決策を審議します。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されます。

第 三 者 意 見

私は食品の貿易上のルールや安全性に関する国際標準のことを聞く機会が増えました。今、私たち生産者、事業者、消費者一人ひとりは、食品の安全性の確保について、自身の立場で考え行動することが強く求められているように思えます。そのためには、「安全でおいしい食品が提供される」状態がどのようにしてつくられるのか、その過程をよく知らなければなりません。

…そう考えながら、御社の1年間のチャレンジと発展の様子を今年の社会・環境報告書で拝見しました。

特集は、安全な食の提供がテーマとなっています。近頃、「食品の安全」という言葉をよく耳にしますが、食品が「安全であること」の確証を得るのは、実はとても難しいことです。検査機器による検査結果は消費者に一定の安心感を与えます。しかし、食中毒の原因となる菌やウイルスは肉眼で確認ができませんし、時間の経過によって増殖してしまうことがあります。性質や大きさ、所在により、露見しづらい混入物もあります。検査基準が安全性確保のための妥当性を欠いたり、社会やお客さまの期待とずれていては、検査そのものの意味がありません。店頭で商品をおいしく、安心して食べられたお客さまの「また来たいね」という声は、社内の安全性確保の基準とお客さまの期待が一致してこそ発せられるものでしょう。だからこそ、御社が取り組む、調達から商品提供に至るすべての段階における潜在的なリスクの洗い出しと、ISO22000のしくみも活用した、安全性確保の取り組みにはとても重要な意義があると考えます。

さらに述べるなら、検査の結果に問題がないことはもちろんのこと、問題がない結果を出すためのしくみ作りと、しくみを運用する人材の育成も重要です。特集 Part3の社長と現場のリーダーの皆さんのコメントからは、「お客さまとの関係を大切に、クレームの原因をいかにして取り除いていくのか」そのことを従業員一人ひとりに浸透させていこうとする真摯な取り組み姿勢が伝わってきました。問題認識の感度向上と、解決や改善のための行動力強化も御社で培ってこられた“財産”であると思いました。フィロソフィー教育によってその“財産”が継承され、よい成果となって現れることを期待します。

もちろん、私たち消費者の側も食の安全に対する知識と理解をもっと深める必要があると感じています。店舗でのちゃんぽん教室や学校での調理体験は、店舗や工場における調理・生産加工の様子を知り、おいしさやありがたさ、食の安全性確保の大切さを五感で理解するよい機会だと思います。拡がりと継続性を期待します。

報告内容からは、食材や食品といったモノづくりを主軸とするつながり、サプライチェーンにおける環境面での自然とのつながり、地域で受け継がれる食文化を通じたつながり、それらにも配慮していることが伝わってきました。

私も消費者の一人として、提供された安全な料理を大切にいただき、喜びと感謝の気持ちを、生産、製造、提供に携わっておられる皆さまと分かち合いたいと思います。



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・相談員協会

消費生活研究所 所長 戸部 依子



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。