

リンガーハットグループ 社会・環境報告書

Social and Environmental Report

2016



Ringer Hut

とんかつ
濱かつ

HAMAKATSU



リンガーフーズ
株式会社

信頼・挑戦・自立
RHD

CONTENTS

リンガーハットグループ 社会・環境報告書 2016

目次	1
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	
長崎ちゃんぽん・長崎皿うどんに 国産きくらげを採用しました!	9
常に磨き続けるQSC	13
■人間尊重と職場環境の改善	23
■世界各国のリンガーハットグループ	26
■ステークホルダーとのかかわり	27
■地域社会への貢献	29
■自然と環境への配慮	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



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「濃かつ」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	米濃和英
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496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50,000千パーツ/出資比率99%)
Ringer Hut Hong Kong Co.,Ltd. (出資額15,000千香港ドル/出資比率49%)
Ringer Hut Thailand Co.,Ltd. (出資額4,000千パーツ/出資比率49%)
Ringer Hut Hawaii Inc. (出資額1,900千米ドル/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	600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「濃かつ」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	111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	1億円

●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

※2016年2月29日現在

平成28年 熊本地震により被災された皆さまに 心からお見舞い申し上げます

リンガーハットグループの熊本県内の店舗が被災し、
一部店舗で営業を見合わせる事となり、
お客さまにはご迷惑をおかけいたしました。

リンガーハットグループは、
被災地の一刻も早い復旧復興を支援するとともに、
これからも安全・安心な食の提供に努めてまいります。



4月20日から5月1日までの12日間、熊本県内各所にて、
炊き出しを実施しました。延べ6,300食を提供しました。

■ 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…2015年3月1日～2016年2月29日*

■ 発行……………2016年5月25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/>

※2016年3月1日以降の内容を一部含みます。
※役職の表記は2016年2月29日時点のものです。

編集方針

2015年度リンガーハットグループでは、社会やお客さまから必要とされる企業を目指し、さまざまな施策を実行しました。

特集では、まず商品に使用する野菜の国産化をさらに推し進めた、国産きくらげの取り組みをご紹介します。次に、グループが一丸となって向上に努めるQSC（品質・サービス・清潔）について、工場・物流・店舗における取り組みをご紹介します。

また、重点課題として掲げた女性活躍推進、フィロソフィー教育については、内容を拡充してご紹介します。

リンガーハットグループにしかつけれない “オンリーワンのおいしさ”で社会を豊かに

ブランドロゴを新たに！ ロゴに込めた理念と社会的責任への覚悟

リンガーハットグループは現在、新C I導入の一環として、ブランドロゴのリニューアルを進めております。創業から半世紀超——弊社はこれまでも、新たな飛躍のステージへと向かう局面でブランドロゴを新たにしてきました。

ブランドロゴの策定はいわば、すべてのステークホルダーの皆さまとの、“約束の証”に他なりません。ロゴに込めた理念を自ら守り、果たすべき社会的責任を日々着実に全うすることで、初めてブランド価値が醸成され、ロゴマークは私たちの新しい“顔”になっていきます。

2015年11月より使用開始した、長崎ちゃんぽん「リンガーハット」の新ブランドロゴにご注目ください。「R」マークを力強く、シンプルにかたどる3本の赤いラインは、飲食ビジネスの生命線である「Q S C」——Quality（品質）・Service（サービス）・Cleanliness（清潔）の3本柱を表現しています。清潔な店内で、安全・安心なおいしい食事を、気持ちの良いサービスとともに提供する——その当たり前のことをより高いレベルで日々やり切る覚悟の象徴です。それこそが会社や個人の利益に資するだけでなく、食の喜びを通して人々の健康と幸福に寄与し、ひいては社会全体の豊かさにまでつながるのだという自覚とやりがい、一人ひとりが心に深く刻み行動していきます。

とんかつ専門店「浜勝」でも、店名の表記を「濱かつ」に変更した新ブランドロゴを、2016年4月より順次導入。会長・米濱和英の直筆によるもので、「理念伝承」「温故知新」という2つのメッセージが込められており、従業員全員で創業の理念をこれからも大切に継承していく姿勢を表しています。

リンガーハットグループでは、お客さまから寄せられるご意見、ご要望と真摯に向き合い、商品やサービスの改善にいかしています。近年、おいしさという点で、従来以上の高評価をいただけるようになりました。それこそがQ S C向上の取り組みの成果と、意を強くしています。弊社では、調理や接客の習熟度を評価する

「調理認定制度」「サービス認定制度」や、調理・サービスの各コンテストなどを通じて、従業員の技能向上に日々取り組んでいます。リンガーハットグループにしかつけれない、“オンリーワンのおいしさ”を支える人づくり、意識改革に弛まず注力していきます。

フィロソフィー教育と女性活躍支援を 新たな成長エンジンに

本当のおいしさも、食の安全・安心も、自ら考え決めたことを必ずやり抜く人が揃う、強い組織にしか追求できません。リンガーハットグループでは、すべてのお客さまへ楽しい食事のひとつをお届けするために、技能向上にとどまらない、人財教育にも力を入れています。そのベースとなるのが、全社員を対象に2014年度より実施している「フィロソフィーセミナー」。半世紀超の歴史に培われた、弊社のフィロソフィーの浸透を図る取り組みで、どうすればお客さまにもっと喜んでいただけるのか、過去の経験から未来への教訓やヒントを学び、日々の業務に還元しています。こうした理念伝承については、海外の人財も例外ではありません。昨年は、日本語の堪能な外国人社員を6名採用。海外店舗の店長候補として国内の店舗で受け入れ、各種技能の向上や知識の修得を促すとともに、フィロソフィー教育を徹底しています。

女性活躍推進も喫緊の課題。弊社が近年、取り組みを加速させているのは、それが自社のみならず、地域の、あるいは社会全体の“成長エンジン”として期待されるからです。実際、弊社の現場は、従業員の6割近くを占める女性によって支えられていますが、その意欲や潜在能力を最大限活かすためには課題も少なくありません。そこで14年から女性活躍推進セミナーを実施し、女性が長く活躍できる環境の整備や女性リーダー育成を図っています。同セミナーで出た意見をもとに、昨年は、女性新入社員の定着を支援する「メンター制度」を導入しました。女性ならではの資質や能力をお客様満足の向上に活かすべく、女性店長の育成・登用にも力を入れています。



株式会社リンガーハット
代表取締役社長

秋本 美樹



株式会社リンガーハット
代表取締役会長兼 CEO

米濱 和夫

業界の常識を覆す「国産きくらげ」導入で 地域活性化にも貢献

創業50年を超え、次の50年、100年を目指して持続的成長を実現するためには、つねに社会やお客さまから、その存在を必要とされる企業にならなければいけません。とくに、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が求められます。リンガーハットグループでは、本業を通じて、各地域の食文化の発展や農業の振興に、微力ながら寄与してまいりました。高品質で安全・安心な国産野菜などを使用する、食材国産化へのチャレンジもその一つ。昨年は、調達リスクが大きいことから、具材への使用を見合わせていた「国産きくらげ」を西日本エリア限定で導入しました。国内に流通するきくらげの9割超を中国産が占めるなか、鳥取・日本きのこセンターとの協同により、安定確保への道が開けたのです。同県では、きのこによる地域振興を目指しており、私たちとの関わりがその一助とな

れば、これ以上の喜びはありません。

もちろん外食産業の本道としては、その街にリンガーハットグループの店が存在し、元気に営業していること自体が一番の地域貢献であるべきでしょう。「近くにあってよかった」——地元のお客さまからそう思っただけのように、地域性を考慮した出店施策や店舗の改装、新業態の開発に努めてまいります。雇用の面でも、地元の主婦層が中心の経験豊富なパートさんを店長に登用する「パート店長制度」を導入。やりがいをもってイキイキと働ける環境を整えることで、より細やかな地域密着型のサービスの実践につなげています。

経営環境がどれだけ激しく変わっても、かけがえのない社会とのきずなを守り、深める道は唯一にして無二。一人ひとりが食に携わる者としての使命をまっとうするほかありません。もっとおいしく、もっと健やかに——リンガーハットグループにご期待ください。

長崎ちゃんぽん事業



Ringer Hut

リンガーハットジャパン株式会社

国産野菜を使用した、安全・安心でおいしい長崎ちゃんぽん、長崎皿うどん、ぎょうざなどを提供しています。出店形態はロードサイド、ビルイン、フードコートで、地域特性に合わせて展開しています。近年はフードコートへの新規出店が多くなっています。



ロードサイド



ビルイン



フードコート



とんかつ事業



浜勝株式会社

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揚げ物にこだわっています。ロードサイド、ビルイン、ショッピングセンターを主な出店形態とし、デザートビュッフェ併設店も拡大しています。



ロードサイド



ビルイン



ショッピングセンター



和食事業



長崎卓袱 浜勝

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独自の食文化を、今に伝え続けています。



外販事業

リンガーフーズ
株式会社

リンガーフーズ株式会社

量販店やインターネットを通じて、安全・安心な長崎ちゃんぽんや長崎の郷土商品などを提供しています。



設備メンテナンス事業

信頼・挑戦・自立
RHD

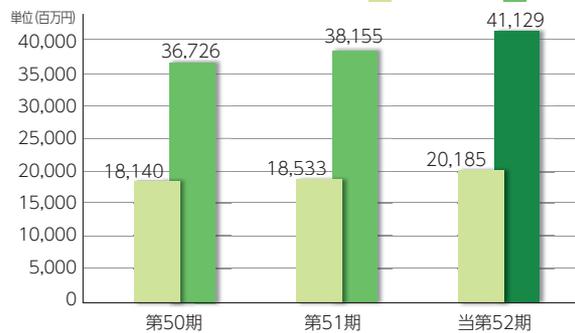
リンガーハット開発株式会社

グループ各社の事業展開を支援するため、店舗設備の修理やリサイクルなどに取り組んでいます。



経営概況

売上高



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。

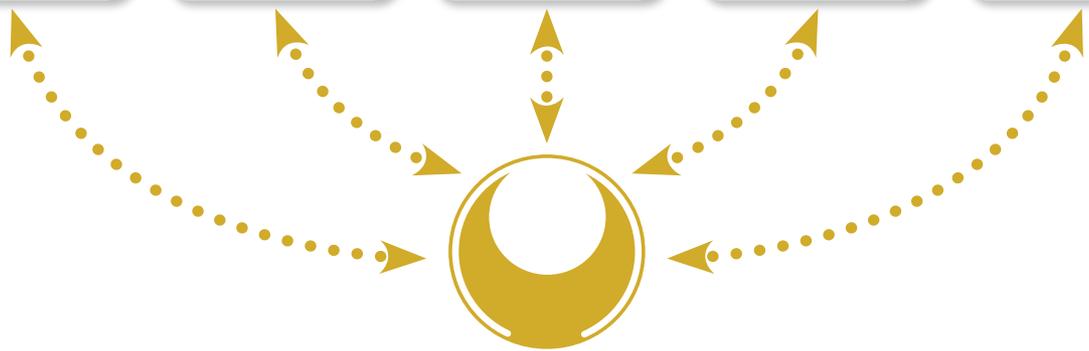
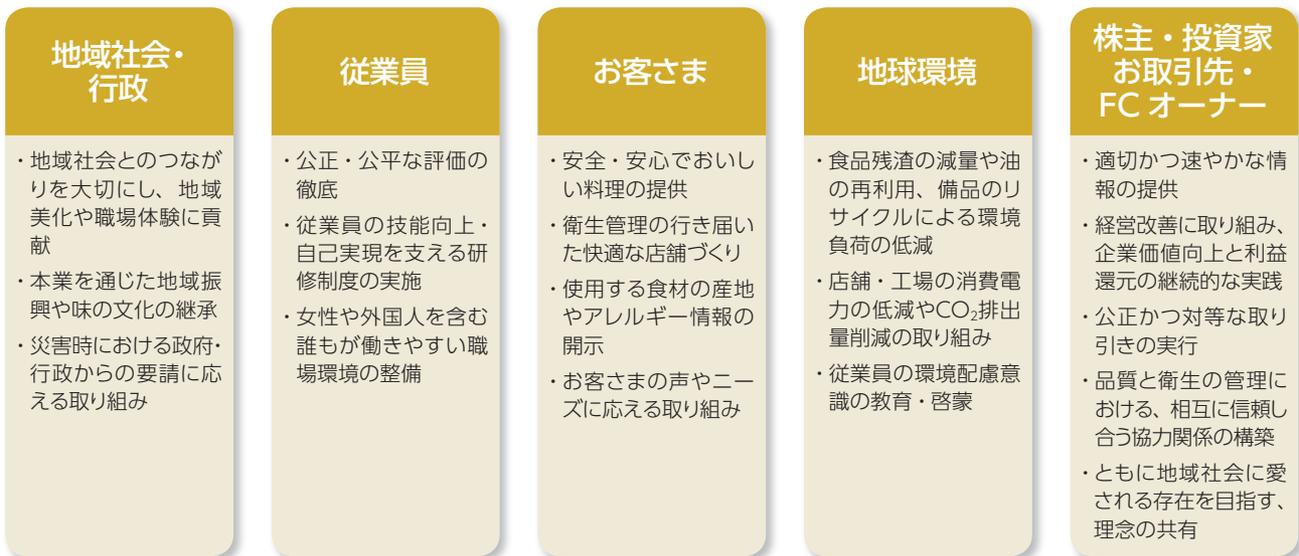
人間性を尊重し、公正な能力開発・評価・待遇の環境を整え、働きがいのある職場をつくります。また、私生活においても健康的で、文化的な生活を営めるよう努力します。

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。

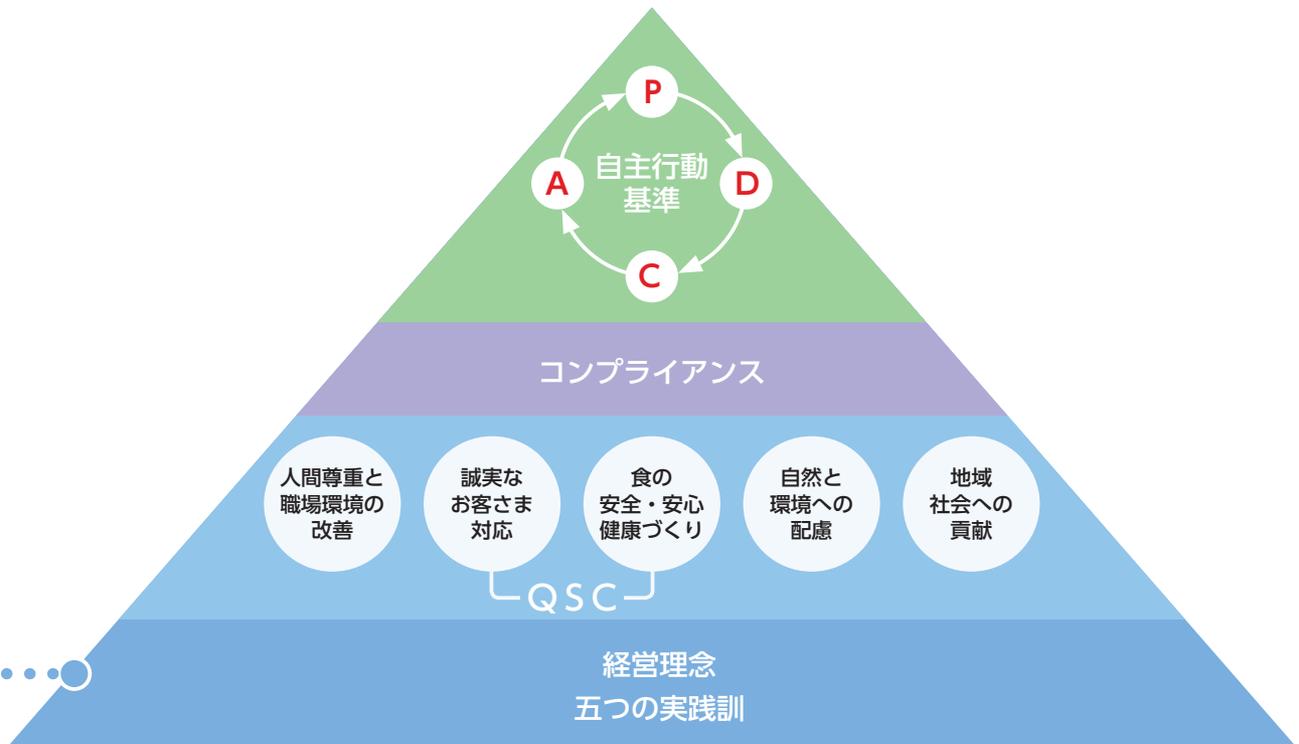
地域社会の一員として事業所(工場・店舗)周辺の環境への負荷を低減するとともに、その地域の自然と環境に適した愛される店づくりをします。

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 CSR 活動



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。

【特集】

野菜の国産化、一步前へ

長崎ちゃんぽん 長崎皿うどんに 国産きくらげを 採用しました！



リンガーハットグループでは2009年10月より、グループ全店で使用する野菜の国産化を実現しました。そして2015年8月、西日本のリンガーハットで提供する長崎ちゃんぽん・皿うどんに、新たに国産きくらげを採用しました。その実現に至る取り組みを紹介します。



**安全・安心でおいしい商品をお客さまに。
という思いから始まった食材の国産化**

リンガーハットグループは、キャベツの契約栽培やもやしの自社生産に取り組むなど、商品に使用する野菜すべてを国産に切り替える以前から、可能な限り新鮮な国産野菜の使用にこだわってきました。それは、安全・安心でおいしい商品をお客さまにお届けしたいという思いとともに、国産の食材を使用することが日本の食料自給率の向上に貢献するものと考えているからです。



**すべての野菜の国産化に合わせて
やむなく採用が見送られた、きくらげ**

商品に使用する野菜を国産化をする上での大きな課題は、安定供給の確保になります。数百あるリンガーハットグループの店舗で年間使用する野菜はかなりの量となるため、生産者の皆さまの協力が欠かせません。しかし、野菜の国産化を始めた当時はきくらげの日本国内での生産量が少なく、安定確保が困難だったため、食材からきくらげを外すことになりました。

長崎ちゃんぽんに
使う野菜の変遷



2008年9月

- ・きゃべつ……………100グラム
- ・もやし……………100グラム
- ・コーン……………10グラム
- ・にんじん……………5グラム
- ・きぬさや……………5グラム
- ・きくらげ……………5グラム

2009年10月

- ・きゃべつ……………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

2015年8月

- ・きゃべつ……………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
- ・きくらげ……………10グラム
- ・コーン……………5グラム



日本各地の産地の協力を得て 6年ぶりに、きくらげが食材として復活

食材の国産化の取り組みは野菜から始まり、ちゃんぽんや皿うどんの麺・ぎょうざの皮に使う小麦粉、ぎょうざの具材と、拡大してきました。

これも、安全・安心な商品をお客さまへ提供したいという当社の理念に、日本各地の生産者の皆さまのご理解とご支持をいただいたことによるものと考えています。

そして、鳥取県をはじめとした、きくらげの産地の協力により、2015年8月より西日本エリアのリンガーハットにおいて、国産のきくらげを使った長崎ちゃんぽん・皿うどんの復活が実現しました。



きくらげの食感と色味は ちゃんぽんとの相性抜群

長崎ちゃんぽん・皿うどんは、味・彩り・食感バランスが大切です。創業以来、使用する食材については吟味を重ね、時代時代のお客さまの嗜好に合わせて、常に最適なものを使用してきました。

その中でもきくらげは、他の野菜などでは出せないこりこりした食感や全体を引きしめる彩りをちゃんぽんに加えるために、欠かせない食材です。今回、国産のきくらげが加わることで、リンガーハットが目指すお客さまにお出ししたい理想の長崎ちゃんぽん・皿うどんに、また一歩近づいたと考えています。

店舗 従業員の 声



こりこりしたきくらげの食感が加わった 長崎ちゃんぽんを楽しんでください！

きくらげをスープやあんによく浸った野菜と一緒に食べると、歯触りもよくて、とてもおいしいです。健康や美容に関心の高いお客さまからは、きくらげが入ったことを、とても評価いただいています。

“国産のきくらげは栄養たっぷりです元気になるですよ”と、お客さまにオススメしています。

リンガーハット 小倉富野店
久保 陽子

栄養学の専門家より

きくらげはビタミンDを多く含み 骨を丈夫にするカルシウムの 吸収を助けます

耳たぶの形に似ているところから「木耳」と書かれる「きくらげ」は、食物繊維をはじめとし、ビタミンDやビタミンB群、鉄、カルシウムなどのミネラルを多く含みます。

中でも、ビタミンDは骨の成分のカルシウムやリンの吸収を高めて、骨を強くしてくれる栄養素です。育ち盛りのお子さんや骨粗鬆症の気になる中高年の方にとっては強い味方。きくらげの入ったちゃんぽんや皿うどんではビタミンDをおいしく摂って、健康づくりに役立てましょう。

鎌倉女子大学
家政学部管理栄養学科
教授

中谷 弥栄子氏





国産きくらげ入り 長崎ちゃんぽんは こうして生まれました

「きのこ王国とっとり」を掲げる鳥取県 純国産きのこで地域活性化目指す

リンガーハットグループが使用する国産きくらげは、全国各地の複数の生産者から調達しています。その調達先の中核となり、国産きくらげ導入のきっかけを生み出したのが鳥取県に拠点を持つ、一般財団法人日本きのこセンターです。

鳥取県のきのこ産業は、中国からの輸入品増加にともない、昭和60年頃は年間200トンあった原木しいたけ(乾)の生産量が最も少ないときには18トンにまで減少しました。現在同センターでは、原木しいたけをはじめ純国産の高付加価値品を主力製品とし、鳥取県のきのこ産業に活気を取り戻そうと取り組んでいます。

日本きのこセンターの協力により 国産きくらげ入り長崎ちゃんぽんが誕生

国産きくらげを必要とするリンガーハットグループと、鳥取県の純国産きのこをより多くのお客さまに届けたいと考える日本きのこセンターが協力。同センターでは、2014年に独自の栽培技術開発により、きくらげの生産方法の確立に成功しました。

現在は鳥取県内でこれまで、菌床しいたけや他の農産物を作ってきた生産者に向けて、きくらげの栽培についてセミナーや講習会を実施。きくらげ生産の担い手を増やし、生産量を増やしていくことに注力しています。

鳥取の風土にあった、きくらげの栽培技術 の研究と普及に取り組んでいます



一般財団法人
日本きのこセンター
菌草研究所
主任研究員(農学博士)
奥田 康仁氏

きくらげの原産地は南の暖かい地域なので、鳥取で上手に栽培するための技術が生産の拡大と安定には欠かせません。安全安心な国産きのこを求めるお客さまニーズにしっかりと応えられるよう、鳥取のきのこ産業の活性化に努めています。



栽培現場レポート

菌床からすべて国産でまかなう 鳥取のきくらげづくり

きくらげの生産は、きくらげ菌を培養する過程ときのこを栽培する過程の、大きく分けて2つの段階からなります。



木粉を主原料とする菌床にきくらげの種菌を植え、約70日間かけて菌を培養します。



十分に菌が培養された菌床は生産施設へ。温度と湿度を適切に管理し、菌床からきくらげを発生させ育てます



発生処理後、約30日間かけて生育させたきくらげ。生の状態だと茶褐色です。乾燥させると黒くなります

福島から鳥取へ震災で避難 鳥取の地域活性化に貢献したい



ISN 株式会社
代表取締役

兼本 裕樹氏

現在年間8トンの乾燥きくらげをリンガーハット様向けに生産しています。鳥取県産の菌床で作っている安全なきくらげは、お客さまに安心して食べていただけたと思います。震災で鳥取に避難し、こちらで事業を立ち上げてから3年。この機会を活かし、リンガーハット様とともに成長していきたいと考えています。



野菜の国産化に 込めた思いと国産きくらげを 使った商品の実現

国産きくらげの導入を決めた経緯

川内 リンガーハットグループの野菜の国産化の取り組みは、お客さまに安全・安心な商品を提供することを目指したものです。そのときにそれまで使っていた野菜をすべて見直し、国産品に切り替えられないものは使わないことにしました。

その一つがきくらげです。

このたび、鳥取・日本きのこセンターから国産のきのこづくりと、それを柱とした地域産業活性化の取り組みのお話をいただきました。

リンガーハットグループの野菜の国産化の取り組みにもう一つ、日本の農業の活性化と食料自給率向上に貢献するという目的があります。

弊社が国産きくらげを商品に採用することが、鳥取県のきのこ産業の活性化に寄与するのであれば、ぜひ協力したいという考えのもと、導入を決めたのです。

これまできくらげを導入できなかった理由

杉野 野菜の国産化を実現する前までは、輸入品のきくらげを長く使用してきました。当然のことですが、きくらげの国産品への切り替えも当時検討しました。

リンガーハットグループが必要とするきくらげの量は年間50トンです。日本で流通しているきくらげは年間2500トンほどありますが、ほとんどが中国産などの輸入品です。国産のきくらげは80～100トンしかありません。その大半も卸先が決まっているものです。

当時から国産きくらげを作っていた熊本県の産地などにも相談をしましたが、リンガーハットグループで使用する量の確保は難しかったのです。

現在の産地との協力体制や課題

杉野 鳥取・日本きのこセンターの協力を得たとはいえ、まだまだ国産きくらげの生産量は、全店舗で年間を通じて使用する量には足りません。現在は全国各地の12の産地に協力いただき、国産きくらげの確保に努めています。

また、きくらげの品種は同じでも、気候や生育条件の違いによる色味や食感のばらつきなども出ているため、品質

の均一化についても、産地と協力して取り組んでいく必要があると考えています。

お客さまからの反応

川内 北陸・山陰地方の店舗ではじめて提供したときには、食感の良さや彩りをとても高く評価いただきました。国産のきくらげが大変に希少であることをご存じの方からは特に喜ばれています。

国産きくらげを使った商品のこれから

川内 国産きくらげを使った商品は、2015年4月に地域限定商品として発売した後、2015年8月から西日本のリンガーハット店舗で提供しています。そして、2016年4月からは中京・関西地域での提供を新たに始めました。

現在、鳥取をはじめ、全国各地の生産者の皆さまの協力により、お客さまにお出しするきくらげの調達量も順調に伸びています。ゆくゆくはさらに国産きくらげを提供できる地域を広げ、より多くのお客さまに国産きくらげを使った長崎ちゃんぽん・皿うどんをお届けできるように努めていきます。



左
株式会社リンガーハット
執行役員

川内 辰雄

右
株式会社リンガーハット
執行役員

杉野 隆宏

常に磨き続ける Quality【品質】 Service【サービス】 Cleanliness【清潔】



リンガーハットグループでは、
安全・安心な商品をお客さまに提供するため、
店舗での商品提供やサービスにはじまり、野菜等の仕入、
工場での加工、物流までを含めた、
品質・サービス・衛生管理の向上に努めています。
営業管理チームとトレーニングチームが取り組みを紹介します。



トレーニングチーム
課長

南石 慎介

営業管理チーム
部長

山岡 雄二

リンガーハットグループは 全社一丸となって QSCの向上に取り組んでいます

リンガーハットグループのQSCとは、お客さまにお届けする最終商品の品質だけにとどまりません。商品を提供する店舗においては、いつでもどの店舗でも、日本の野菜を使ったおいしい商品を提供するために従業員の技能向上に注力しています。

食材を加工する工場においては、安全かつ新鮮な野菜や食材を全国約720の店舗に毎日届けるために、ISO22000の認証を取得し運用しています。

商品に使用する日本の野菜は、品質にこだわる農家さまにご協力をお願いし、多くを契約栽培にて調達しています。

この、野菜の調達から工場での加工、店舗での提供に至る一連の過程において、そこに関わる全従業員の「一丸」となった取り組みこそが、リンガーハットグループのQSCです。

「長崎ちゃんぽん リンガーハット」の赤いとんがり屋根のロゴを、QSCを表す赤い3本線のロゴに新しくしました。そこにはQSCと真摯に向き合う私たちの姿勢が込められています。これをより優れたものとするために磨き続けてまいります。

Quality

品質

お客さまがいつ、どこの店舗で商品を召し上がられても、安全・安心で、おいしい商品を提供します。そのための取り組みを紹介します。



Q

いつもおいしい商品のために店舗ではどんなことをしていますか？

A

お店で使う野菜を含めた食材の使用期限を厳しく管理しています

工場から届けられた食材の使用期限は1日4回（営業前、17時、22時、営業終了後）細かく確認し、使用期限を過ぎてしまった食材を提供しないように管理しています。



A

NOS（ニューオペレーションシステム）により、味の安定化を図っています

リンガーハットでは、どこの店舗でも野菜の炒めや煮込みの時間・タイミングを一定に保つため、独自の厨房システム（NOS）を導入。いつも変わらぬ品質の商品を提供しています。



A

揚げ油の温度や揚げ時間を肉の種類に合わせて調節しています

とんかつ漬かつでは、揚げ物の揚げ具合がブレないように、具材の種類ごとに揚げ時間を定めています。提供前のカットのときに揚げ具合を目視で確認したうえで提供しています。



A

調理認定制度や調理コンテストを実施し、技術の維持向上に努めています

店舗で提供する商品品質の向上を目的とした仕組みが調理認定制度です。店長や時間帯責任者は認定を得た従業員のみが務め、店舗で提供する商品の品質管理を行っています。

全店舗の従業員が参加する調理コンテストでは、日頃職場で磨いた技術を競い合うとともに、優れた技術の共有を図っています。



A

見た目でも食事を楽しんでもらえるよう、盛りつけにもこだわっています

野菜たっぷりちゃんぽんには盛り付けの規定（器の縁から7cm以上）があります。調理担当者とホール担当者の両方が盛り付けを確認してから、お出ししています。



Q 食材の加工工場では、どのような品質管理体制を構築していますか？

A ISO22000の認証を取得し、ISO にもとづいた品質管理を実施しています

ISO22000は、フードチェーンに対する食品安全マネジメントシステムで、すべての工程を管理下におき、食の安全を守るための国際規格です。リンガーハットグループでは東西の加工工場で認証を取得し、運用しています。外部の安全衛生コンサルタントによる、従業員の安全に対する意識向上を目的とした、継続的な研修も取り入れています。また、冷凍食品の製造における、品質管理強化の一環として、日本冷凍食品協会の認証も取得しています。



佐賀工場



富士小山工場

A 製造した商品の品質が適性に保たれていることを検査しています

東西各工場に設置された品質保証チームにおいて工場では製造されている全ての製品について、サンプリング検査の実施に加え、ISO22000の要求事項にもとづく検査やラインの拭き取り検査、温度検査なども行っています。

検査の結果、基準に達しなかった場合、原因の究明と改善指導を行っています。



微生物検査の様子



Q 異物混入防止のために、どんな取り組みをしていますか？

A 加工した食材はすべて金属探知機でチェックをした上で出荷します

リンガーハットグループでは、1日数十トンにもものぼる食材を使用しています。生産加工に使われる機械設備等の金属片が脱落等で混入したまま、誤って出荷されることのないよう、すべての加工食材に金属探知機による検査を実施しています。

また、工場内で使用する備品には、金属製品を原則使うようにし、混入しても金属探知機で検出できるようにしています。



上/金属探知機
左/金属ボールペンと金属を練り込んだ絆創膏

A 外販商品は出荷前に X 線による検査をしています

金属探知機で検出できない商品については、X線検査により異物混入がないかを確認した上で、工場より直接お客さまのお手元にお届けしています。



X線検査装置

**A 作業服に付着した異物を取り除く
仕組みを導入しています**

従業員は生産ラインに入る前に作業服に着替え、まず風で衣服に付着した異物を吹き飛ばすエアシャワーを浴びます。次に、鏡の前で作業服に付着した異物が残っていないかどうかを確認しつつ、粘着ローラーを用いて入念に取り除きます。



エアシャワー



粘着ローラー

**A 体毛などの混入を防止する工夫を
導入しています**

体から抜け落ちた体毛が作業中にこぼれ落ちることのないよう、作業服の袖口や足首には二重構造を採用しています。



**A 目立つ色の備品を、
生産ラインでは使用しません**

万が一混入しても発見しやすいよう、備品は目立つ色で統一しています。合わせて、金属探知機では検出できないものについては、欠損や紛失を管理するチェックシートを活用し、作業前と作業終了後に問題が生じていないかを確認しています。



Q

みずみずしく鮮度を保ったままの野菜が店舗に届くのはどうしてですか？

A

**工場から店舗へ、当日加工・当日配送で
食材を届けています**

商品をお客さまにおいしく召し上がっていただくため、食材の鮮度にこだわっています。野菜等の新鮮さを保ったまま提供できるように、各店舗で使用する食材は原則当日に加工して店舗へ届けています。

また、食材の鮮度を適性に保ったまま送り届けられるよう、配送時には冷凍・冷蔵・常温の3温度帯による管理を徹底しています。



工場から店舗へ毎日配送

Q

購買部門の取り組みを教えてください

A

購買は産地の生産状況を確認しています

購買チームはグループ全店舗で使用する野菜や肉、海鮮類などの仕入れを担当しています。365日欠かさず、安全で品質の良い食材を店舗・工場に送り届けるために、産地を回って生産状況と品質を確認しています。また、新たな食材を使用するときには、産地と交渉し取り引きもまとめます。



産地を訪問

Q

監査部門の取り組みを教えてください

A

**グループ内の各部門の
管理運用を確認しています。**

監査を担う内部監査室では、グループ各部門内で、安全・許認可・就労などにおける適切な業務運営と、品質を維持するためのルールが機能しているかを、確認しております。

Service

サービス

お客さまから寄せられるご意見・ご要望に真摯に耳をかたむけ、お客さま満足の向上とサービス改善のために実施している取り組みを紹介します。



Q

より良いお客さま対応の実現のために、
どんな取り組みを実施していますか？

A

技能向上を目的とした、サービス認定制度とサービスコンテストを実施しています

リンガーハットグループでは「おいしい料理を快適な雰囲気の中で気持ちよく召し上がっていただく」ことを目標としています。商品の調理技術と同様に、店舗における接客の技能向上を目指した、認定制度とコンテストを実施しています。優秀者の優れた技術を学ぶ機会としても活用し、コンテストを通じた全従業員の技能向上にもつなげています。



サービスコンテストの様子

A

外国人従業員の勉強会を実施し日本文化とコミュニケーションについて指導しています

外国人約660名がリンガーハットグループで勤務しています。お客さまとの良好なコミュニケーションには、日本語や日本の文化・風習、サービス品質への理解が欠かせません。外国人講師による外国人向け勉強会を行い、理解を深めてもらうよう取り組んでいます。

2015年度は年73回実施し、延べ430人が参加しました。



外国人勉強会の様子

A

従業員同士のコミュニケーションを図り、サービス改善につなげています

お客さまの声や要望を共有し、サービスの改善に活用していくため、アルバイトを含めた店舗従業員全員参加のミーティングを毎月実施しています。お客さまから指摘された課題について、どのように改善していくかを店舗従業員全員で話し合うことで、意識の共有と改善活動の徹底を図っています。



店舗での月例ミーティングや勉強会の様子

現場のQSCの向上を図っています



リンガーハットジャパン
神奈川湘南エリア
ブロックリーダー

柴田 一史

ブロックリーダーの役割は、現場の置かれている状況を考慮しつつブロックをまとめ、グループ全体で目指す目標を実現していくことです。担当ブロックでは毎月個店ごとにQSC向上の目標を掲げて取り組んできました。店長と一緒に現場を確認し、問題意識の共有も図っています。

QSCの向上は一つ一つの活動の積み重ねが大切なので、今後も継続を怠らず、努めてまいります。

Q お客様が気持ちよく食事をするために、実施している取り組みを教えてください

A 従業員の身だしなみに気を配り、気持ちよく来店いただけるお店づくりを実践

お客様をお出迎えする従業員の身だしなみも重要なサービスのひとつと、リンガーハットグループでは考えています。お客様満足度アンケートの評価項目にも従業員の身だしなみを取り入れて、お客様の声を改善につなげています。



始業前には手先から肘まで水洗いしたあとにアルコールで除菌します。ぎょうざを手でさわる前やレジを使ったあとにも、アルコール除菌します。



頭髪や手指を指さし確認。お客様に商品を提供するとき目に触れやすい部分はきちんと整えます。



A 店内のディスプレイも大切なサービスと考え、技術向上に取り組んでいます

とんかつ漬かつでは、お客様へのおもてなしのひとつとして、生花を店内に飾っています。飾り付けは従業員が行っており、お花の美しさを気持ちよく楽しんでいただくために、「お花の勉強会」を定期的に行っています。



勉強会の様子



A お客様の立場に立った商品・サービスの情報を提供しています

おいしい日本の野菜を安心してお召し上がりいただくための活動の一環として、商品に使用している主要野菜の原産地を店頭とHPで掲示しています。また、野菜を提供いただいている契約農家については、HPに写真付きで紹介しています。



外国からのお客様が多い店舗では、英語・中国語・韓国語のメニューを用意しています。お客様からは注目がしやすいと、好評をいただいています。



商品に使用しているアレルギー物質を含む特定原材料27品目について、HPにて情報を公開しています。



Q お客さまからの意見や要望について、どのような対応をしていますか？

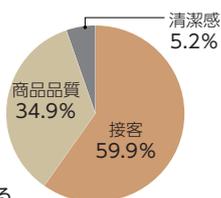
A ご意見やご指摘を真摯に受け止め、改善に取り組んでいます

お寄せいただいた声や投書は、取りまとめた上で、対応をグループ内で協議・検討します。改善が必要と判断した場合は、お客様相談室が各部署や店舗と連携して、改善に取り組んでいます。

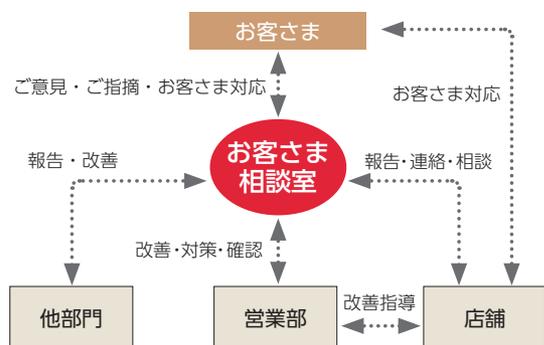
2015年度 クレーム内容内訳

主なご指摘内容

- ・ちゃんぽんのスープが薄い
- ・皿うどんのアンがゆるい
- ・とんかつが油でベチョベチョだ
- ・スタッフのあいさつの声が小さい
- ・商品提供まで待たされる
- ・オーダーを間違えて違う商品が提供された
- ・椅子の上にパン粉カスが散乱している
- ・調味料入れが汚れている



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でリアルタイムに共有。
- ②社内ブログによる啓蒙を、週報・月報で掲載。

A お褒めの声をいただいた行動を表彰し、さらなるサービス向上につなげています

電話やメールなどでお客さまからいただいたお褒めの声は、優秀な行動を模範例としてグループ内で共有し、サービス向上に活用しています。また、とくにすばらしいお褒めをいただいた従業員には、その行動を称えてベストホスピタリティ賞を授与しています。

2015年度は上期10名、下期10名が表彰されました。



2015年度ベストホスピタリティ賞

表彰者 コメント

お客さまの立場に立った行動を心がけています



リンガーハット
沖縄北谷店

津嘉山 悦子

自分がお客さまだったらと考えながら接客をしています。沖縄北谷店のメイトの皆さんがいつも笑顔なので、私自身も笑顔を意識していました。お褒めをいただいたことを励みに、今までと変わらない、笑顔の接客を続けていきます。

A ご利用いただいたお客さまの満足度をもとに、商品品質や店舗運営を見直しています

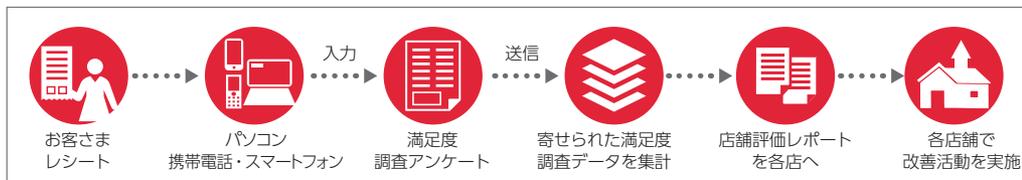
利用されたお客さまの商品やサービスへの満足度を向上させるために、「お客さま満足度総合評価」を実施しています。

評価項目は商品の盛り付けや待ち時間、ご案内のスムー

ズさなど、QSC全般に渡ります。店舗ごとに集計された満足度評価の結果をもとに、改善に取り組んでいます。

2015年度は812,878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



Q

商品開発の
取り組みを教えてください

A 健康志向の高まりや女性のお客さまの声に
配慮したメニューを用意しています

健康のために野菜をたっぷり食べたいけれど、塩分は控えめにしたいお客さま向けに、スープの塩分を30%減らした減塩メニューを用意しています。

ほかにも、野菜たっぷりちゃんぽんの量がちょっと多いといわれる年配の方や女性からの声をもとに、ミドルサイズの長崎ちゃんぽんと野菜たっぷりちゃんぽんを用意しています。



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

麺のカロリーを気にする方向け、野菜たっぷり食べるスープ



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

A お好みの野菜や海鮮をプラスして
楽しみ方の幅がひろがる“my ちゃんぽん”

好みの具材をトッピングした、自分だけの長崎ちゃんぽんを楽しめるのが、リンガーハットの“my ちゃんぽん”です。野菜をさらにプラスしたり、海鮮や豚角煮を贅沢に追加することができます。

横浜・長崎・奈良の3店舗でご利用いただけます。



ショーケースに並ぶ“my ちゃんぽん”のトッピング具材

“my ちゃんぽん”
トッピング例
春菊+パプリカ



A オープンキッチンで毎日手づくり
とんかつ漬かつのデザートビュッフェ

デザートビュッフェ実施店舗では実際につくっている様子を店頭で公開。デザートができるまでの流れが見て楽しいと、お客さまによろこばれています。希少糖などの健康志向の食材を使い、お子さまにも安心して食べていただけることをコンセプトに、10種類以上のデザートを揃えています。

全国7都県、9店舗で提供しています。



デザートビュッフェ陳列ケースとオープンキッチン

A お客さまのご要望を受けて、お店で使っている
ドレッシングを店頭販売しています

とんかつ漬かつで提供している「生ドレッシング」は、新鮮な日本の野菜を、より健康的においしく召し上がられるように開発しました。徹底した品質管理により、お店で提供するものと同様、非加熱で提供しています。



A お店と変わらない野菜たっぷりの
長崎ちゃんぽんをご自宅でも

店舗でお出ししている商品と同じ品質の長崎ちゃんぽん・長崎皿うどんを、自宅でも食べたいというお客さまニーズに応え、リンガーハットグループでは通信販売も行っています。

販売している商品の製造はすべて店舗用と同じ工場での品質管理を徹底しています。



Q

店舗づくりや提供方法について
取り組みを教えてください。

A

**お持ち帰りやお届けのニーズに応じて
ドライブスルー・宅配サービスを実施**

ロードサイド店を中心に、ドライブスルーや宅配サービスを導入しています。店舗での食事が大変な小さなお子さま連れの方などを中心に、ご利用いただいています。



できたての商品
をお持ち帰り
いただけます



リンガーハット
井の頭通り宮前店

A

**お客さまが車いすで利用しやすい
店舗づくりを推進しています**

店舗のバリアフリー化や障がい者用トイレの設置を、ロードサイド店舗において推進しています。また、体の不自由な方や歩行補助器具を用いているお客さまがご利用しやすいよう、座席の配置やレイアウトなども随時見直しています。



車いす用スロープ

とんかつ漬かつ神奈川大和店



障がい者用トイレ

Cleanliness

清潔

Q

リンガーハットグループの
5S活動について教えてください

A

**地域の皆さまから愛されるお店づくりを
目指し、全社で取り組む「5S活動」**

リンガーハットグループの5S活動は、「整理・整頓・清掃・清潔・しつけ」をキーワードに、店舗内の整理・整頓、お店の周囲の清掃活動や環境美化を行うものです。毎月一回、対象店舗に近隣の店舗から応援もかけつけ、開店前の時間帯に実施しています。他にも、年に2回、春と秋に全店舗で一斉に実施する「5S活動の日」も設けています。



店舗周りの清掃



調理器具の
メンテナンス

全店一斉 5S 活動の様子。
役員も加わり店舗や店舗
周辺を清掃します



お客さまに気持ちよくご利用いただくために、ホール・厨房、店舗の周りを丁寧に清掃し、清潔で心地よい環境づくりに取り組んでいます。



Q

清潔なお店づくりのためにしていることを教えてください

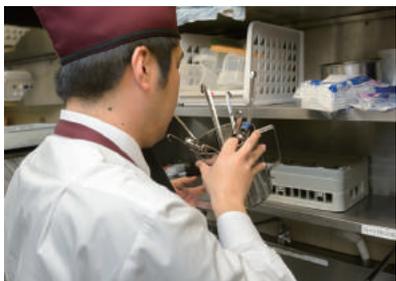
A

外部検査機関による全店舗の衛生管理検査を実施しています

リンガーハットグループでは、第三者による店舗衛生管理のチェックを、安全・安心な商品・サービスの提供のため、全店舗を対象に実施しています。



冷蔵スペースの温度が適切に管理されているかを検査します



備品等の保管状況に衛生的な問題がないかを確認します



検査の結果をその場で現場に伝え、できることはすぐに改善するよう指導します

A

お客さま目線に立って、店舗をすみずみまで丁寧に清掃しています。

日課となっている清掃項目については、実施状況をチェックリストで確認し、作業漏れがないようにしています。



テーブルや調味料入れの拭き上げ、エントランスや床の掃き掃除なども丁寧に行います。



厨房の作業台は清掃後にアルコール除菌します
調理に使用した器具をひとつひとつ確認しながら洗います

ご意見やご指摘をブロック内で共有し改善しています



とんかつ濱かつ
東京エリア
ブロックリーダー
松本 和寿

QSC 向上のために、ブロック内のパート・アルバイトも参加する勉強会を、半期に一度実施しています。また調理・サービスのレベル向上のため、認定者の育成にも力を入れています。

最高のQSCを実現できるよう、ブロック全体で力を合わせて取り組んでいきます。

社員の成長以上に 会社の成長はないと考え、 人財の育成に取り組みます

公正な能力開発・評価・待遇を行い、
従業員一人ひとりを尊重します。
そして、健康で文化的な私生活の
実現も支援します。



企業マインド向上の取り組み

次の50年、100年を目指した フィロソフィー教育に取り組んでいます

お客さまから必要とされ続ける企業グループであるため、
リンガーハットグループではフィロソフィーを制定し、企
業体質をより強固なものとする取り組みをさらに進歩させ
ました。

2014年度中よりスタートしたフィロソフィーセミナー
では、リンガーハットグループの企業理念・実践訓の基
となった歴史や考えの共有を図り、全従業員がフィロソ
フィーの内容に則って判断・行動ができるようになること
を目指しています。



フィロソフィーセミナー

実施回数と参加人数

25回 405名

リンガーハットフィロソフィーを浸透させ 日々の仕事への体現を図ります



トレーニングチーム
部長

田中 晃造

フィロソフィー教育の開始
以降、従業員間でのコミュニ
ケーションがこれまで以上に
活性化するなど、手応えを感
じています。個々人に、自分
のやるべきことをより深く考
えてもらうよう指導をしてい
ます。グループの全従業員約
9000人がフィロソフィーを
軸として行動できるよう、さ
らなる浸透に取り組んでいき
ます。

自分の判断や行動の振り返りに フィロソフィーを活用しています



フランチャイズ
国内支援チーム
主任

永井 睦

セミナーでは立場の異なる
人たちと一緒にグループとな
り、フィロソフィーの内容に
ついて意見を交わしました。
目指すことが一緒でも、考え
方や方法論は一つでないこと
を知るきっかけとなりました。
セミナーで得た経験をもとに、
FCの立場に立ったより良い
支援ができるよう、取り組
んでいきます。

女性活躍推進の取り組み

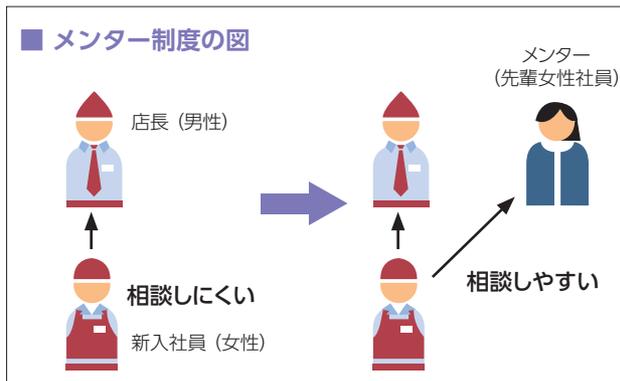
2020年に、女性役員2名と女性管理職比率30%の実現に向けて

リンガーハットグループでは「女性が個々の能力を発揮して、長く活躍できる環境整備の実現」を掲げ、さまざまな取り組みを実施しました。

グループ内でより多くの女性が活躍することにより、ステークホルダーの皆さまに対して、より良い商品・サービスを生み出すことや、社会環境活動の発展につなげていくことを目指しています。

メンター制度を実施し女性新入社員の悩みをサポート

2015年4月入社的女性新入社員を対象とした、メンター制度を初めて実施しました。女性ならではの悩みや働き方への不安を、先輩女性社員が相談にのり、解消していくことを目的としています。2015年度は7名を対象として実施しました。対象者へのアンケート結果等から良好な評価を得られたことにより、対象者を拡大した上で2016年度も実施する計画です。



女性リーダー塾を企画し開催女性管理職の拡充を目指す

2020年において管理職となり得る女性社員18名が参加する、女性リーダー塾を実施しました。

リーダー塾では、社会情勢を踏まえつつ、グループがより成長・発展していく上で解決すべき課題を話し合いました。合わせて、女性が個々の能力を発揮し、勤務し続けながら活躍するための環境について、実現に向けた意見を出し合いました。



実施回数と参加人数	全5回	18名
-----------	-----	-----

店舗開発に女性デザイナーを登用女性目線のお店づくり

より幅広い層のお客さまにとって、利用しやすいお店づくりに取り組んでいます。内装デザインの担当に女性のデザイナーを登用。ファミリー層や男性向けが中心だったお店づくりに、女性の視点を導入しました。女性のおひとりさまでも利用しやすいようカウンター席やイス・インテリアを工夫した店舗を今後拡大させていきます。



リンガーハット
横浜十日市場店



リンガーハット
大宮バイパス浦和店



結婚・子育てというステージでも働き続けることを選べる職場づくり



トレーニングチーム
女性活躍推進担当
係長

齊藤 裕紀子

女性活躍推進担当として、女性社員の定着と女性管理職の育成に取り組んでいます。

女性が働き続けやすくなるためには何が必要かを検討し、2015年度はメンター制度を初めて導入しました。

女性新入社員と先輩女性社員とが、店舗という枠を越えて、月一回話をする場を設け、女性ならではの悩みや仕事への向き合い方などを、先輩社員がアドバイスしました。

当社では数年前より女性の新卒採用を積極的に行っています。今後は多くの女性社員が結婚・子育てという道に進みます。そのときに、結婚しても子育てをしながらでも、リンガーハットグループの社員として、働き続けることを選べるよう、制度作りとともに制度を利用できる環境づくりに取り組んでいきます。

ダイバーシティの取り組み

パート店長の育成と 女性の店長登用を推進

女性ならではの資質や能力をお客さま満足の向上に活用してもらいたいと考え、女性店長の育成に取り組んでいます。また、管理職適性があると評価されたパート・アルバイトスタッフについては、本人の希望を聞きつつ、パート店長として積極的に登用しています。

パート店長の人数	16名	2016年2月末現在
女性店長の人数	43名	

子育てと仕事の両立を支援 育児休業の取得を奨励しています

パート・アルバイトを含めた従業員約9000名の多くを女性が占めるリンガーハットグループでは、出産・育児後も、培った経験をもとに活躍してもらえるよう、育児休業制度を設け、利用の促進を図っています。

育児休業制度利用者数	29名
------------	-----

必要な技能の習得を目的とした マネジメントスキル研修を実施

リンガーハットグループでは「MDP（マネジメント・デベロップメント・プログラム）」研修を導入しています。従業員は現在のポジションから次のステップに上がるために必要な技能・技術の習得に取り組めます。

2015年度の実施回数と参加人数

入社研修	5回 48名
ベーシックオペレーションコース	4回 36名
アドバンスオペレーションコース	5回 75名
ストアマネジメントコース	4回 42名

障がい者の方に働きがいある職場を提供

リンガーハットグループでは障がい者雇用に取り組んでいます。また、障がいのある学生の職場体験実習の受け入れも行っています。

障がい者採用数	6名
障がい者在籍数	67名

健康管理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・総務・人事・CSR担当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、労働時間の調査により長時間労働の監視や抑制を行っています。また、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

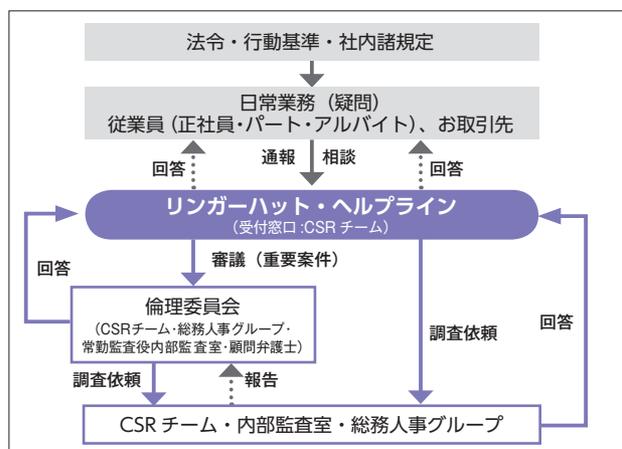
労災の内容	2014年	2015年
切り傷	29件	43件
火傷	26件	39件
打撲	12件	16件
骨折	16件	16件
裂傷	10件	13件
捻挫	4件	8件
その他	19件	13件

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業務上の疑問などを 相談できる窓口を設置しています

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



長崎発祥の味と文化を世界へ

野菜たっぷりのちゃんぽんや皿うどんは、日本同様に、現地の女性や年配の方に支持されています。それぞれの国ごとに、国民性や日本食への思い入れに合わせて、独自の商品提供を行っています。

中国／香港

黄埔 (ウオンポウ) 店

香港のリンガーハットは、現地のニーズに合わせて開発した1人鍋など、独自の商品も販売しています。現地での認知度も上がり、多くの方にご利用いただけるようになりました。野菜たっぷりちゃんぽんは、こちらでも女性に人気です。

品質管理については、日本同様のレベルを目指して全員で取り組んでいるところです。

現在、香港は3店舗展開ですが、これを更に発展できるように、現地スタッフとも協力して頑張っています。



中国／香港
 アモイプラザ店
 香港將軍澳廣場店
 黄埔(ウオンポウ)店

タイ／バンコク
 Kヴィレッジ店
 ゲートウェイ・エカマイ店
 イオンシラチャショッピングセンター店
 どんかつ 濱かつ トンロー店

アメリカ／ハワイ

パールリッジセンター店

ハワイで2番目に大きなショッピングセンターにあり、地元の方のご利用が多いお店です。その他にも、お客さまのニーズに応じて、うどんや天ぷら・丼などを提供しています。

従業員は韓国やフィリピンの方が中心です。皆さん複数の言葉に堪能で、とにかく明るく気持ちよく働いています。知名度ではまだまだこれからのため、リンガーハットのこともっとよく知ってもらえるよう、取り組んでいきたいと考えています。



アメリカ／カリフォルニア州
 サラトガ店

アメリカ／ハワイ州
 アラモアナセンター店
 パールリッジセンター店
 六角 濱かつ トンロー店

タイ／バンコク

濱かつ トンロー店

トンローはバンコクの中でも特に富裕層の多いエリアです。芸能人や歌手の方のご利用も多く、高級料理店の一つと位置付けられています。

従業員は勤勉かつ優秀で、日本語での接客ができるよう、皆勉強しています。暑い気候のため、衛生の管理については厳しく指導を行っています。

とんかつについては、こちらでもよく知られていますので、これからは濱かつの知名度向上に努め、バンコクのとんかつ店を目指します。



タイ／バンコク

ゲートウェイ・エカマイ店

エカマイは駐在する日本人だけでなく、外国人やタイ人の富裕層が多く居住するエリアです。のどごしの良いちゃんぽん麺が現地のお客さまに好評で、2016年1月からはキャベツを日本産に切り替え、より本来の味に近いちゃんぽんをお楽しみいただいています。丼や独自のメニューを用意し、幅広いお客さまの要望に応える工夫もしています。

従業員は勤務歴の長いベテランが多く、安全・安心な食の提供に皆熱心です。これからも、より品質の良い商品提供していけるよう、取り組んでいきます。



ご支援ご協力に感謝し 互いに信頼し合う パートナーシップを構築

株主・投資家の皆さまや
事業活動にかかわるお取引先からいただく、
ご意見・ご要望に耳を傾け、
誠実に改善に取り組みます。



株主・投資家への情報発信

株主総会・株主報告会の開催と 株主通信の発行

事業の計画や状況、事業環境の変化について、リンガーハットグループでは、速やかな情報開示に取り組んでいます。HPで最新情報を適宜発信するとともに、株主通信を年2回発行しています。

株主・投資家へ直に報告・説明する機会としては、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しています。総会・報告会の後には懇談会を開催し、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「オレンジかつ」などをお楽しみいただくとともに、交流を深めています。

今後も確固たる信頼関係を維持継続するために、適切な情報発信に取り組みます。



株主報告会(上)と
懇談会(左)の様子

株主・投資家の皆さまを招き 工場見学会を実施

佐賀工場、富士小山工場では、生産工程や品質管理体制を株主・投資家の皆さまにご説明し、理解を深めていただき、工場見学会を定期的に行っています。

実際に生産ラインを見ていただき、品質保持や異物混入防止、廃棄物のリサイクルなどの取り組みについて、実施状況や管理体制などを紹介しています。



富士小山工場見学会の様子

工場見学会実施回数

4回(2015年度)

フランチャイズのサポート

マネジメントや採用、QSC 向上など 加盟店の事業運営をサポート

リンガーハットグループでは、フランチャイズ (FC) 加盟店との情報共有ならびに円滑なコミュニケーションを図るため、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 加盟店への運営支援としては、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などを行っています。

FC加盟店とともに成長していくため、緊密なパートナーシップの構築に今後も努めています。



経営方針発表会の様子

■ 直営店とフランチャイズ (FC) 店の店舗数

リンガーハット Ringer Hut	直営	412店舗	とんかつ 濱かつ HAMAKATSU	直営	93 [※] 店舗
	FC	188店舗		FC	18店舗

※卓袱 浜勝含む

2016年2月末現在

契約農家との協力

定期的に産地を訪問し 信頼関係の維持向上に取り組んでいます

九州・熊本県の佐伊津有機農法研究会と連携し始めた契約栽培の歩みは30年以上に渡り、契約先も北海道から九州まで広がりました。

新たにきくらげの契約栽培もスタート。これからは毎日欠かさずにお客さまへ商品をお届けするため、契約農家との信頼関係を維持向上させていきます。

■ 日本全国のきくらげの契約農家



VOICE 「フォア・ザ・カスタマー」の精神で 経営に打ち込んでいます



株式会社 RADICE
代表取締役社長
宮崎 健志氏

とんかつ浜勝諫早バイパス店・リンガーハット諫早バイパス店・リンガーハット島原店を運営しています。起業したときから親身に相談に乗っていただいています。リンガーハットグループの社会貢献活動の姿勢は、私にとっても大きな学びです。今後も経営を安定して行い、雇用を守り、地域になくてはならないお店であり続けるよう努めます。



リンガーハット諫早バイパス店



とんかつ浜勝諫早バイパス店

契約農家様の声

VOICE お客さまに満足していただける 農産物の生産に努めています



株式会社
マルワカファーム
代表取締役社長
大場 博敏氏

リンガーハット様向けに、平成26年度より、12～6月まで約100トンのキャベツを出荷しています。外食産業の国産野菜回帰の流れの先頭に立つ、リンガーハットグループの取り組みは生産農家として大変うれしく思っています。安全・安心な生産工程を厳守し、これからも品質向上と安定出荷に取り組みます。



マルワカファーム
キャベツ圃場

地域社会の発展と 次世代を担う子どもたちの 成長を支援します

地域の諸活動に本業を通じて協力し、
地域の皆さまと良好な関係を築きます。
地域で愛される味と文化を継承していきます。



味と文化を伝えていく取り組み

創業の地の伝統の味「卓袱」 その文化とともに継承していきます

「和華蘭料理」とも呼ばれる長崎の伝統料理「卓袱」。和食(和)・中華(華)・西洋(蘭)と漢字が指し示す通り、オランダや中国といった異国の食文化を、和食に巧みに取り入れて発展しました。

また、上座も下座もない円卓を使う風習など、独自の文化や歴史も特徴です。

「長崎卓袱 浜勝」ではその味と文化をしっかりと後世に伝えるべく、これからも守っていきます。



円卓に盛りつけられる卓袱料理



長崎卓袱 浜勝の店内

固有の食文化を活かした 地域限定メニュー

地域の食文化の発展と振興のため、地元の特産品を活用した限定メニューを提供しています。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」や長崎県の地域活性化の一助として「ちゃポリタン」などを限定販売しています。



ふかひれ姿煮めん

地域行事などへの協力

サッカーというスポーツを通じた地域貢献

リンガーハットグループは、サッカークラブV・ファアレン長崎の、地域振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。ジュニアサッカー大会の運営に協賛し「リンガーハットカップ」を主催しています。



リンガーハット
カップの様子

食育の取り組み

親子で一緒に楽しむ食育活動に 多くの方の参加をいただきました

食のたのしさや学びを、子どもたちや保護者の皆さまに体験してもらう食育活動に、リンガーハットグループは取り組んでいます。

2015年度は、東京・台場小学校での「親子でちゃんぽんづくり」教室や、とんかつ濱かつでの「かつサンド&野菜かつをつくろう」教室などを開催。

野菜と健康の関係を紹介する食育プログラムの内容も、これまで以上に充実させました。

さらに多くの子どもたちに、食の大切さとたのしみを知ってもらえるよう、今後も活動を継続していきます。

活動範囲を広げ、よりたくさんの 子どもたちに伝えていきたい



2015年12月より広報に異動となり、食育に携わっています。店長を務めた経験を活かし、店舗が主体となって教室を行える仕組みをつくり、食育活動の輪を大きくしていきたいと思います。(山野辺)

広報チーム

三宅 久美子 (左) 山野辺 明香 (右)

親子でちゃんぽんづくり 体験教室レポート 台場小学校編



親子で参加してもらう食育プログラム



具材の野菜を、栄養を考えて自分で選びます



スタッフが側で見守る中、加熱調理も体験



自分で作ったちゃんぽんが最高



受講した子どもたちに修了証を授与



皆さんお疲れ様でした

リンガー号 被災地支援

関東・東北豪雨で被災した茨城県常総市で リンガー号による炊き出しを実施

住民の皆さまの多くが河川の氾濫により被災した茨城県常総市。リンガーハットグループでは、9月25日・27日の2日間、リンガー号を被災地の避難所に派遣し、炊き出しボランティアを実施しました。

あすなるの里や生涯学習センター、水海道第二高等学校にて834食を提供しました。

水海道第二高等学校での、リンガー号による炊き出しの様子



炊き出し参加者の声

VOICE

被災地への支援に感謝申し上げます



株式会社
ナチュラルライフ
代表取締役社長

飯泉 智弥氏

リンガーハットのFCとして、茨城県で8店舗を運営しています。

店舗こそ無事だったものの、スタッフの中には親族・知人が被災した者もありました。

炊き出しに来られることを知り、私たちが何か手伝いたい、参加させていただきました。

今後も、温かい料理とあたたかい心の両方をお届けできるよう努めていきます。

環境や社会に与える 負荷の低減に 取り組みます

事業活動による環境や社会への
影響・負荷を減らし、ともに共生することを
最優先に考えます



環境にやさしい店舗づくり

緑のカーテン（壁面緑化）を ロードサイド店で夏季期間中に実施

リンガーハットグループでは夏場の冷房に使用する電力の省エネルギーに取り組んでいます。

ロードサイド店では、冷房温度を28℃にする一方で、差し込む外光による店内気温の上昇を抑えるため、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。窓から望む緑のカーテンは、さわやかで心地よいと好評で、2015年度は全国のリンガーハット44店舗、とんかつ浜勝41店舗で設置しました。

設置店を対象とした「緑のカーテンコンテスト」も毎年行っており、優秀店舗を表彰しています。



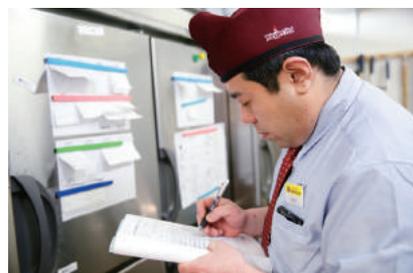
緑のカーテン実施の様子



フロン排出抑制法への 対応と取り組み

地球環境を守る大切なオゾン層の保護のため、「フロン排出抑制法」が2015年4月1日より施行されました。リンガーハットグループでは、この法令により定められた「業務用冷凍空調機器使用時におけるフロン類の漏えい防止」に取り組んでいます。

2009年の経済産業省調査で、使用中の業務用冷凍空調機器からフロン類が漏えいしている事例が多数判明。機器の使用者に対してフロン類の管理が義務づけられました。対象機器を使用している店舗・工場等では、定期点検を実施しています。



冷凍機の
定期点検の様子

食品リサイクルの取り組み

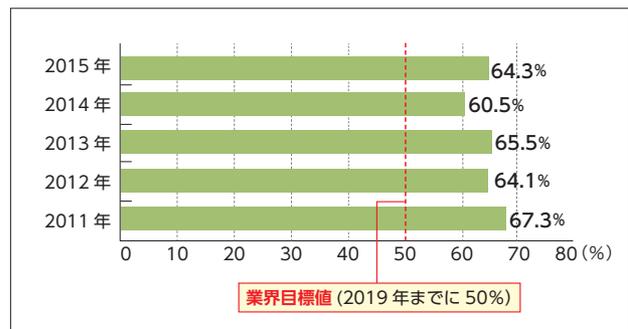
食品残渣の減量と食品リサイクルの取り組みを推進しています

野菜等の加工工場では、カット時に生じる野菜ごみの肥料・飼料化や、廃棄ゴミをほぼ0にする新しい生ゴミ処理機の導入など、環境に与える負荷の低減に取り組んでいます。

店舗では、食品残渣の減量のため水切りを徹底。とんかつ漬かつではさらに、揚げ油をろ過装置を用いて再利用しています。

このような取り組みを進めた結果、2015年度のリンガーハットグループの食品リサイクル率は64.3%でした。

食品リサイクル率の推移



店舗備品・厨房機器リサイクルの取り組み

店舗機器・備品等を修理再利用し廃棄物の削減に取り組んでいます

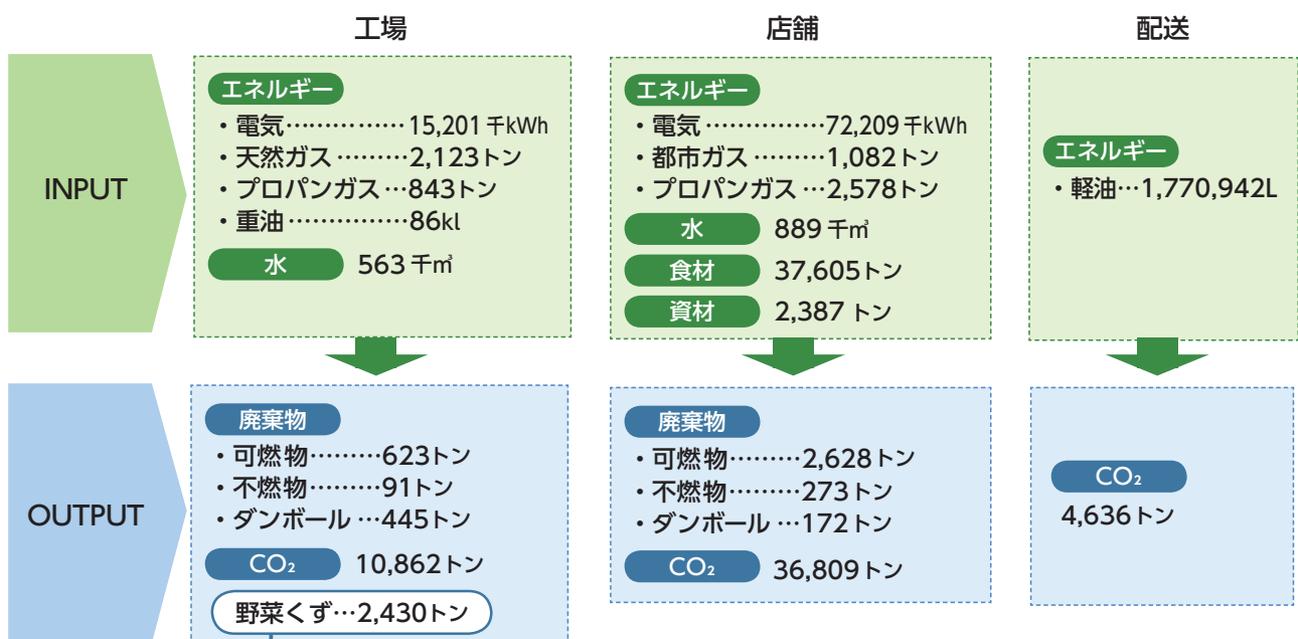
店舗の改装や退店にともなう生じた不要品については、リンガーハット開発による修理・再利用を推進しています。不要品の廃棄量を減らすことで、環境に与える負荷の低減に寄与するものと考えています。

リサイクル作業を担当する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。



機器のリサイクル作業の様子

リンガーハットグループマテリアルフロー



野菜くず…2,430トン

リサイクル

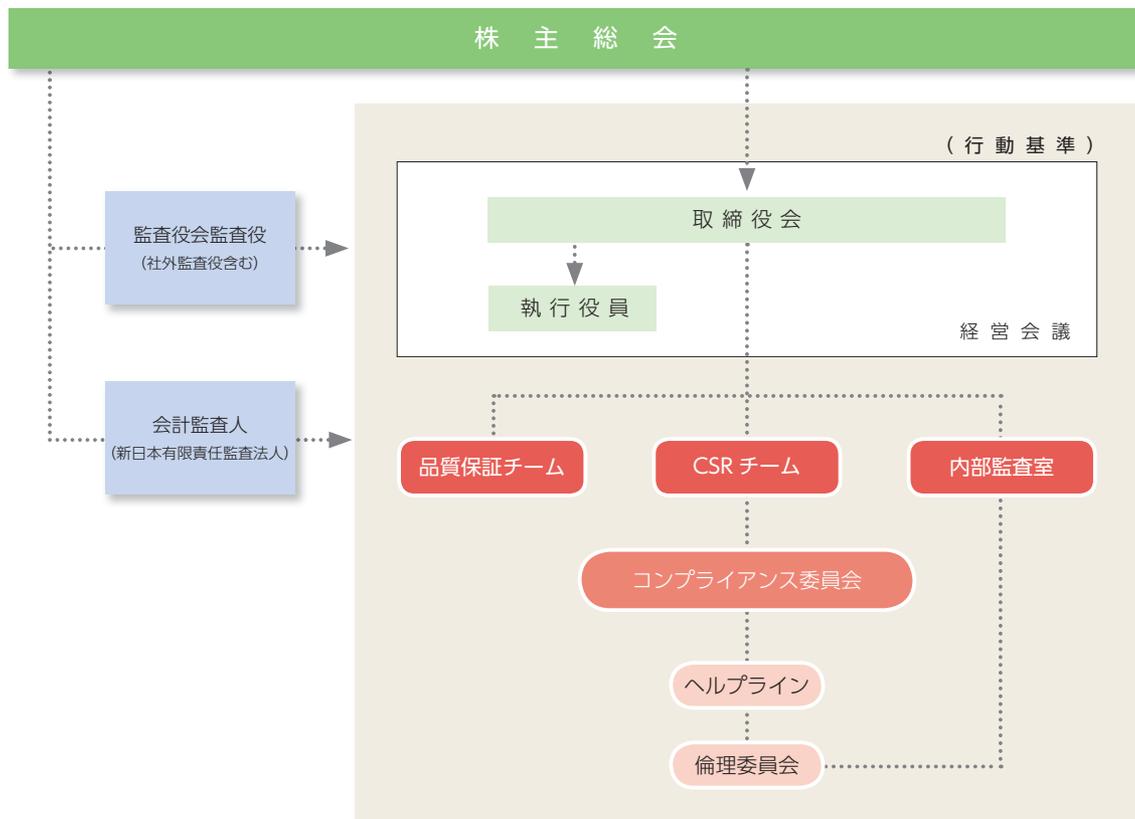
原単位当たりのCO₂排出量の推移

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
2014年	1,283	56,158
2015年	1,271	52,307

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

Compliance

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。

コンプライアンス通信の発行

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。



「リンガーハットグループ行動基準」を定めています。

従業員の判断や行動は、実践訓に基づいた行動基準に沿って行います。社会からの倫理的・商業的・公共的な期待に応え、信頼される企業となることを目指します。

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。2016年4月の熊本地震に対し、熊本地震対策本部を設置しました。

倫理委員会の役割

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



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

今年も“当たり前のこと”を当たり前以上に取り組まれたことがわかる報告書をいただきました。“当たり前のこと”もまた、時代の移り変わりやお客ニーズの変化とともに、変化していることが伝わってきます。その変化に対して、リンガーハットグループが創業の理念に基づいて応えてこられたこともまた、伝わってきました。

食品市場と消費者のかかわりの点では、昨今では健康志向の話題が多いと認識しています。このことは、良くも悪くも「流行」という側面を持っており、経営の視点では機会でもあり、リスクでもあると思います。しかし、国産きくらげの導入は、決して「流行」ではなく、日本の食材の普及と地域活性化、そして栄養的意義とおいしさの実現という長年の理念に基づく活動の成果として伝わってきます。リスクを克服し、事業の拡大にまでつなげることができるリンガーハットグループの力強さを感じます。

さて、新しいブランドロゴを掲げる店舗をよく見かけるようになりました。4月はじめに富士小山工場を訪問し、3つの柱、“品質、サービス、清潔”を目の当たりにしてきました。

食品工場というと、大きな設備が動いているイメージを抱きますが、チャーハンの製造ラインは、家庭のキッチンにある炊飯器がたくさん並んでいるようで、消費者にとっては、身近に感じられます。また、大きな設備を扱うよりも作業がしやすく、女性にとっても働きやすい職場環境なのだろうと思いました。食品安全という視点でも、設備のパーツが取り扱い易く、洗浄・殺菌がしやすいということや、高い精度でトレーサビリティが維持されるという点でも良いと思います。安心しました。ちゃんぽんに使われているたっぴり野菜の具や麺も同様で、1食ずつ丁寧に作られています。

また、工場内で受け入れた食材の保管、できた製品

を店舗に運ぶトラックへの積み込み作業に着目しました。製造現場で受け入れたキャベツなどの食材は、受入れた順に保管庫の奥から詰めていくと、カットなどの加工時には、先に保管されたものを手前から順番に取り出すことができるように扉の位置に工夫があります。トラックの荷台の中は店舗ごとに仕切られ、工場の保管庫と同様、配送順序を考えて積まれます。これらの工夫によって、新鮮さの維持と作業性が向上します。あわせて、保存庫やトラックの扉を開けている時間が減り、庫内温度が保持されやすくなり、エネルギーの無駄遣いにもなりません。

品質保証室長のお話からは、測定機器による検査だけではなく、匂いや触感など、五感でも確認なさっている様子が伝わってきました。私たち消費者は、機器で測定されたことをもって安心感を抱きがちですが、五感で確認することも、おいさと安全・安心を提供する上でとても大切な評価指標だと思いました。

少しの時間の訪問でしたが、新ブランドロゴの意味する3つの柱の考え方に基づいて確実に、そして当たり前前に実践できる背景には、この報告書にあるような、人材の育成、女性活躍推進やダイバーシティへの取り組み、ステーキホルダーとの協力、環境への取り組みの活動があるからこそと実感しました。

3つの柱が互いに連携し、良い状態で維持向上できること、社会やお客さんの期待に応えられるように柔軟であることを期待しています。



戸部氏が富士小山工場の取り組みを視察されました。



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。