

リンガーハットグループ コーポレートレポート

RingerHut Group Corporate Report

2017





私たちリンガーハットグループは
 食の安全・安心の取り組み
 地域・社会への貢献を通じて
 皆さまから必要とされる
 企業グループであり続けることを
 目指しています



CONTENTS

リンガーハットグループ
 コーポレートレポート 2017

目次	1
会社概要	2
トップメッセージ	3
リンガーハットグループの概要	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 1 日本の野菜を使った商品をこれからも	9
特集 2 進化し続けるリンガーハットグループの QSC	
■店舗の衛生・運用管理の改善	13
■店舗における取り組み	15
食の安全・安心	17
誠実なお客さま対応	20
人間尊重と職場環境の改善	23
長崎発祥の味と文化を世界へ／インドネシア	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
リンガーハット×内村 航平	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11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「濱かつ」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……………東京都品川区大崎1-6-1 TOC 大崎ビル14階

代表取締役会長兼 CEO …… 米濱和英

代表取締役社長…………… 秋本英樹

設立…………… 昭和45年6月13日 (実質上 昭和39年3月7日)

資本金…………… 9,002,762,834円

従業員数 (グループ全体) …… 正社員506名、パート・アルバイト約10,000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 Thailand Co.,Ltd. (出資額4,000千円/出資比率49%)

Ringer Hut Hawaii Inc. (出資額6,100千円/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…………… 東京都品川区大崎1-6-1 TOC 大崎ビル14階

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…………… 644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「濱かつ」のチェーン展開

所在地…………… 東京都品川区大崎1-6-1 TOC 大崎ビル14階

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 (海外含む)



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



株式会社ミヤタ

主な事業内容…………… 「長崎ぶらぶら漬」など、漬物の製造および販売

所在地…………… 長崎県大村市富の原2-383-1

設立…………… 平成16年3月12日

代表取締役社長…………… 宮田正一

資本金…………… 1000万円

■ 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… 2016年3月1日～ 2017年2月28日*

■ 発行…………… 2017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/>

*2017年3月1日以降の内容を一部含みます。

*役職の表記は2017年2月28日時点のものです。

編集方針

2016年度リンガーハットグループは、安全・安心で楽しい食事のひとつを提供し続けていくことを通じて、社会やお客さまから常に必要とされる企業グループであることを目指し、さまざまな施策を実施しました。

特集ではまず、日本の野菜を使った商品の安定供給を実現するための取り組みをご紹介します。次に、お客さまによりいっそう安心して利用いただける次世代の店舗づくりの取り組みをご紹介します。

そして、社会全体の課題の一つとして関心が寄せられている、適正な勤怠労務管理と女性活躍推進に関する取り組みについても重点テーマとしてご紹介します。

おいしいこと、安全であること、安心できること リンガーハットグループの挑戦に限界はありません

Q おいしさ、安全・安心、健康——
ステークホルダーからの期待と関心の高さにどう応えていきますか。

A 増資により、“インフラ”をハード・ソフト
両面から拡充。QSCのさらなる向上に取り組みます。

リンガーハットグループが常にお客さまに求められる存在であるためには、現状という殻を破り、進化し続けなければなりません。おいしいこと、安全であること、安心できること、どれ一つとっても「これでよし」はありません。2016年、当社グループは400万株の増資を実施しました。資金調達の主目的は、懸案であった工場設備の増強と新規出店および店舗改修——つまり、より多くのお客さまに食のよろこびを届け続けるためのインフラのバージョンアップです。これを実行し、Q（Quality 品質）S（Service サービス）C（Cleanliness 清潔）すべてを

底上げしていかなければ、「お客さまの心とからだを幸せにする」という社会的使命を果たし続けることはできない、との経営判断からでした。インフラの拡充は設備だけを意味しません。安全・安心に関する学びと気づきの機会として、従来、工場従業員向けに行っていた外部の衛生管理コンサルタントによる研修を各店舗にも導入するなど、“改善を超えた改革”に向けて、全従業員一丸となった意識向上の取り組みに注力しております。

Q さらなる「野菜の国産化」への挑戦についてお聞かせください。

A 希少な“日本のきくらげ”を商品に本格採用しました。天候不順の影響にも国産化への信念は揺らぎません。

当社グループでは、食の安全・安心に向けた取り組みの一環として、2009年10月より、グループ全

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



店で使用する野菜の国産化を実現しました。それまでお皿の中に当たり前のように盛り込まれていた野菜でも、国産に切り替えられないものは断固使わないと決めたのです。きくらげもその一つでした。国内で流通するきくらげの97%が海外産で、国産品はわずか3%。味や食感がよく、栄養や美容効果にもすぐれた食材でありながら、安定確保の難しさから使用を見合わせていました。その希少な「国産きくらげ」によろやく生産の見込みが立ち、2015年8月から西日本のリンガーハットで、2016年8月からは東日本でも提供を開始、非常に高い評価をいただいています。調達先の中核である鳥取県では、きのこづくりを柱とした地域活性化の動きも加速しています。当社グループの国産きくらげ採用がその一助となれば、これに勝る喜びはありません。

一方、昨年は北海道産のコーンが台風による被害で確保困難に陥り、代替品として国産の豆苗を使用することになりました。台風が北海道を連続して直撃したのは観測史上初の異常事態です。しかし、野菜の国産化を掲げる以上は、頻発する天候不順にも果敢に対応しなければなりません。今回の経験を糧に、私たちは日本の野菜への思いをより一層深くしています。

Q 政府が成長戦略の柱と位置づける「働き方改革」。リンガーハットグループの取り組みについて。

A より働きやすい企業を目指し、営業時間の短縮、65歳定年制の導入、従業員満足度調査の実施など、あらゆる角度から環境改善を進めています。

量から質へ——働き方の構造改革は待ったなしです。当社でも、2016年よりリンガーハットの一部店舗で推進してきた閉店時間30分前オーダーストップを全店へ拡大しました。さらに2017年4月からは首都圏を中心に53店舗で営業時間の短縮を実施。これにより、安定的な人財確保と従業員のモチベーション向上を目指します。また、スキル豊富なベテラン人財がより活躍できる場を広げるために、正社員を対象とした「65歳定年制」を今年3月に導入しました。正社員の定年を従来の60歳から65歳に延長し、延長後も賃金・賞与、昇給・昇格は60歳以前と同様とする制度です。従業員301人以上の企業での導入率はまだ7.5%程度ですが、超高齢社会への備えとして焦眉の急と判断しました。

メンター制度や両立支援に関する制度告知パンフ

レットの配布など、女性活躍推進に向けた施策の効果も、女性の退職率の低下や女性店長の増加など、目に見える形で表れています。

従業員の満足なくして、お客さまの満足はありません。当社では、昨年度導入した従業員満足度調査を今年度から年2回実施し、現状では78%のリンガーハット、86%の濱かつとも90%を目標に、環境改善、働き方改革を推進してまいります。

Q 大きな反響を呼んだ、内村航平選手との所属契約締結について教えてください。

A 当社創業の地・長崎県出身のプロアスリートの思いに共感し、その夢をサポートできることは私たちにとっても大きな誇りです。

当社は、「地域社会の発展に貢献する」ことを経営理念の一つに掲げ、創業以来、地域に根ざした芸術・文化・スポーツ等の振興支援活動に、微力ながら尽してきました。今回、当社創業の地・長崎県出身の内村航平選手との契約に至ったのは、日本初のプロ体操選手として子どもたちに体操の楽しさ、素晴らしさを伝え、競技の普及を目指す姿に共感すると同時に、「これからも日本の体操が一番と証明し続けていきたい」という想いに賛同したからです。2020年東京オリンピックにむけて、内村選手を応援するとともに、今後もスポーツを通じた地域振興・貢献活動を展開してまいります。

Q 今後の、社会的責任を果たすための取り組みについてお聞かせください。

A 55年の歴史が育んだ社会との絆を守り、深めるためには、一人ひとりが日々の仕事をまっとうする以外にありません。全員参加で企業体質の改革を目指します。

当社のCSR推進にとって何よりも大切なのは、日常の仕事の一つひとつがそのまま社会貢献につながるという意識です。それを従業員一人ひとりが心に刻むほかありません。食の喜びを通して人々の健康と幸福に貢献し、ひいては社会全体の豊かさに資する。変化の激しい時代だからこそ、私たちはその原点にたえず立ち返り、まっとうすべき社会的責任と本気で向き合う人財育成、職場環境の構築に注力してまいります。創業55年目を迎えた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

リンガーハットジャパン株式会社



安全・安心とおいしさを追求し、国産野菜を使用した長崎ちゃんぽんや長崎皿うどんを中心とした商品を提供しています。トッピングを楽しめる“myちゃんぽん”や生ぎょうごの店頭販売、パルススタイル店舗など、新しい業態の開発にも注力しています。フードコートを中心に新規出店を拡大しつつ、ロードサイド・ビルインの既存店も、お客さまニーズに合わせた業態の最適化を進めています。



フードコート



ロードサイド

店舗数

国内 …… 634店舗

直営 …… 441店舗

FC …… 193店舗

海外 …… 10店舗

2017年2月末日現在



ビルイン



とんかつ事業

浜勝株式会社



東京オリンピックを2年後に控えた創業時より、肉の旨みを引き出したとんかつや素材の旨みを引き出した揚げ物を提供しています。お客さまへの提供方法のよりスムーズなスタイルへの変更や、自家製デザートを楽しめるデザートビュッフェ併設店舗の拡大にも取り組んでいます。既存店の改善に取り組み、濱かつブランドのさらなる拡大を目指しています。



ロードサイド

店舗数

国内 …… 108店舗

直営 …… 90*店舗

FC …… 18店舗

海外 …… 2店舗

2017年2月末日現在

*長崎卓袱 浜勝を含む



ショッピングセンター



和食事業

長崎卓袱 浜勝



和食に海外からもたらされた中華・西洋料理の要素を取り入れ、日本人の口に合うよう工夫され生まれた卓袱料理。異文化を取り入れて発展してきた長崎独自の味と食文化を、長崎卓袱浜勝は今日に伝え続けています。



外販事業

リンガーフーズ株式会社



長崎ちゃんぽん・長崎皿うどんなど、リンガーハットグループの日本の野菜を使った商品を店頭販売やインターネット通販を通じて提供しています。長崎の郷土料理を用いた商品の開発・販売にも取り組んでいます。



設備メンテナンス事業

リンガーハット開発株式会社



グループ各社の外食事業展開を、店舗の設備維持メンテナンスや保全業務、店舗の外回り管理により支援しています。障がい者の雇用にも力を入れており、その他に保険の取り扱いも行っています。



漬物製造販売事業

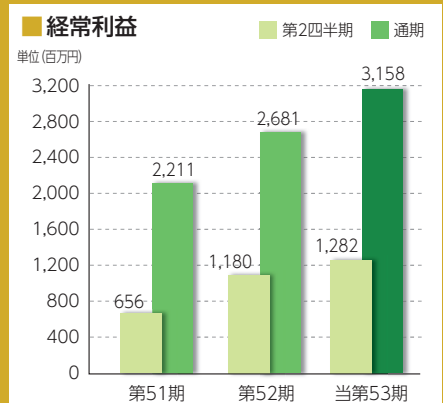
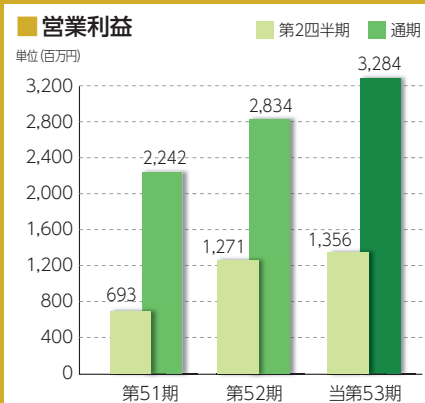
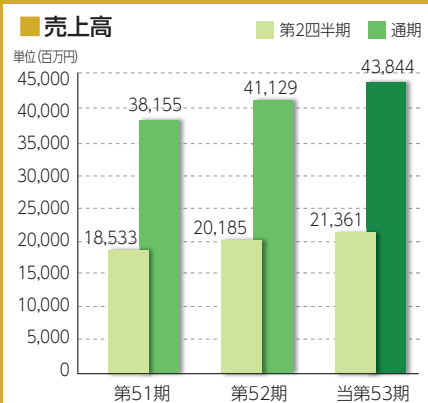
株式会社ミヤタ



長崎県産の唐人菜、白菜、高菜、胡瓜を主原料野菜とし乳酸発酵させた「長崎ぶらぶら漬」のほか、各種漬け物をグループ各社および一般向けに提供しています。2016年8月にリンガーハットグループに加わりました。



経営概況



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。

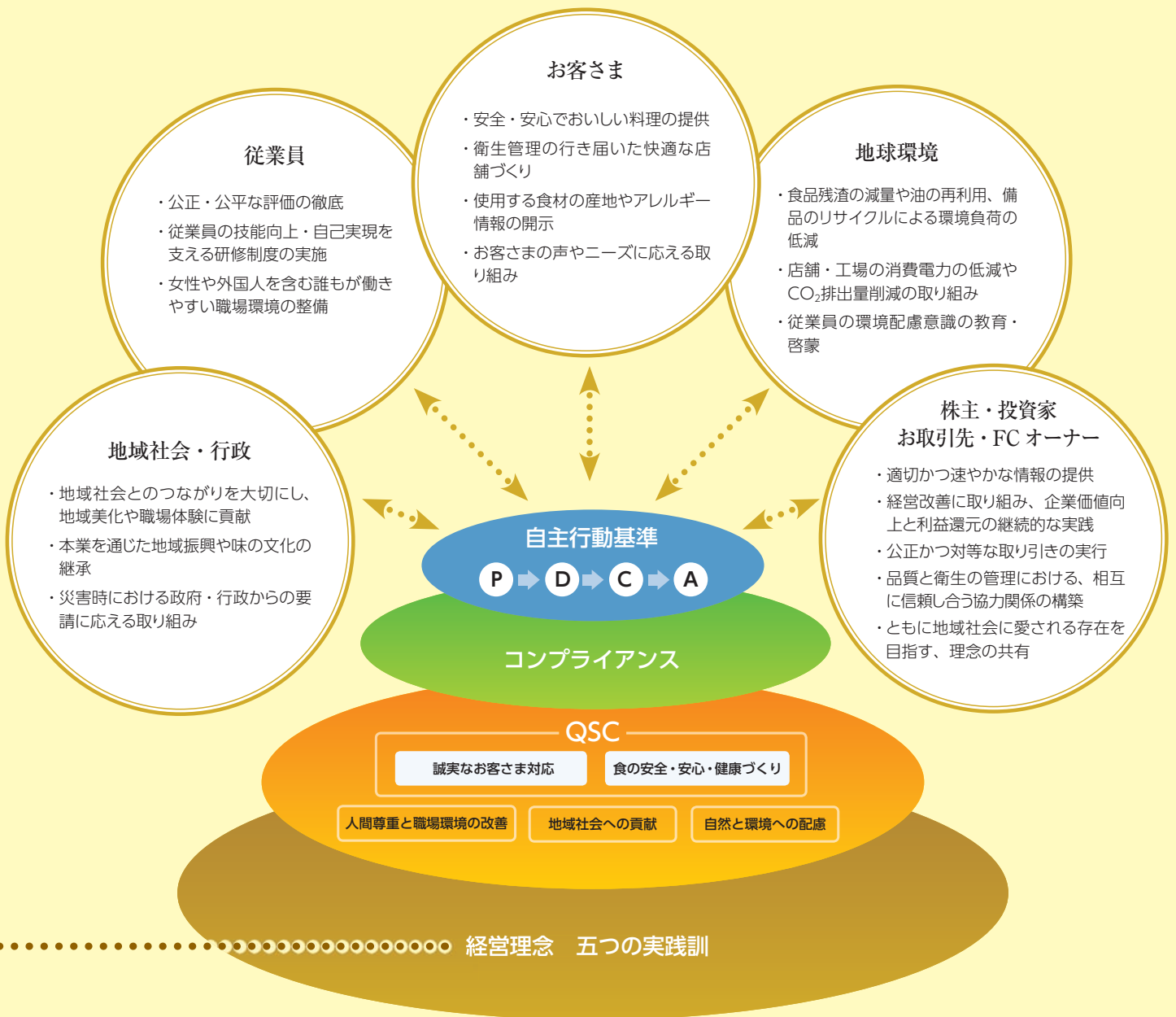
一、私たちは自然と環境を大切にして、地域の皆さまに愛される店づくりをします。

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。

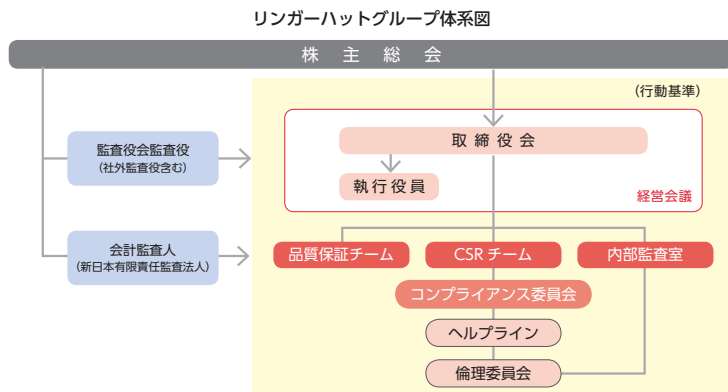
一、私たちは世界、日本、郷土の「味の文化」を発掘し、発展させます。

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



コーポレート ガバナンス



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。

コンプライアンス

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。

「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。

日本の野菜を使った 商品をこれからも

使用するすべての野菜の国産化を実現してからまもなく8年。

自然の影響に左右される野菜を使った商品を
365日提供し続けるための取り組みを紹介します

日本の野菜を使った安全・安心な商品をお客さまへお届けすることへのこだわり

リンガーハットグループでは、お客さまへ提供する商品に使う野菜をすべて国産にしています。これはより安全で新鮮な、お客さまが安心して食事を楽しめるものを提供したいという考えからです。1985年頃より始めたきゃべつの契約栽培、もやしの自社工場生産などを経て、2009年8月に使用する野菜をすべて国産にしました。

オールジャパンの野菜生産者によって支えられている野菜の国産化

外食産業で商品に使用する野菜をすべて国産化する上での課題は安定供給の確保です。リンガーハットグループは年間で18,400トンもの野菜を使用しています。これをまかなうには野菜の生産者の皆さまの協力が欠かせません。きゃべつを始め、にんじん・玉ねぎ・青ねぎ・きくらげ・コーン、ぎょうぎに使うニラ、どれも安全・安心なものをお客さまへ出したいという当社の考えに賛同いただいた日本各地の生産者の皆さまから調達しています。

日本の野菜のおいしさの魅力を活かした商品づくり

料理は味や彩り、食感のバランスが大切です。お客さまに日本の野菜をおいしく食べていただくために、下処理から調理の手順・炒めや煮込みの時間まで、もっとおいしくするための取り組みを続けています。

発売当初はサラダ感覚で野菜のしゃきしゃき感を強調していた野菜たっぷりちゃんぽんも、きくらげを加えた現在は、火を少し多めに通して、野菜の旨みが増すように変更しています。

国産へのこだわり 野菜の生育状況に合わせた対応

野菜の多くは露地栽培されています。天候不順や自然災害などにより、商品に必要な量の国産野菜が仕入れられないこともあります。しかし、もしも輸入品であれば手に入るとしても、リンガーハットグループは“日本の野菜”にこだわり、国産以外の野菜は使用しないという考えです。

野菜たっぷりちゃんぽんの具材となる野菜が替わったとしても、「おいしさ」の魅力の総量が変わらないよう、調理方法の改良改善に取り組んでいます。

きゃべつの調達



北は北海道から南は九州まで、全国の生産者から、収穫時期の切れ目がないように調達しています。

春と秋は本州、夏は東北・北海道や標高の高い地域、冬は九州・四国を中心に調達しています。

玉ねぎの調達



全国的にも有数の玉ねぎ産地である佐賀と北海道を中心に調達しています。2016年は春先の佐賀県の生育不良、夏の台風による北海道の災害があり、小玉のものが多くなるなど、少なからず影響がありました。

安全・安心な日本の

野菜を使った商品を提供するため

全国各地の産地に

協力いただいています。

リンガーハットグループの

日本の野菜マップ



青ねぎの調達



熊本県を中心とした九州、四国、東海、関東の生産者から調達しています。白ねぎが主流の東海・関東の産地では、リンガーハットグループ用に青ねぎを契約栽培で生産していただいています。

にんじんの調達



北海道から使用する量の大半を調達しています。但し、季節要因等によるリスク回避のため、そのほかにも九州、関東からも調達しています。

きくらげの調達



鳥取県の日本きのこセンターを中心とした生産者グループをはじめ、全国各地の産地に生産をお願いしています。北は北海道・東北、中部、九州などが主な調達先です。

もやし(自社生産)



もやしは栽培に自然光が不要なため、屋内での栽培ができる野菜です。佐賀・富士小山の各加工工場内に栽培施設を設け、グループで使用する全量を自社生産しています。

コーンの調達



コーンはほぼ全量を北海道からホールコーンとして調達しています。

●ホールコーンについて
とうもろこしを煮て芯から外した状態の製品。

安全・安心な 野菜をお届けするため、 頑張っています

リンガーハットグループに
野菜を提供いただいている生産者の皆さま。
その一部の方からのメッセージをご紹介します。
リンガーハットグループ HP では
毎月生産者の方をご紹介します。



玉ねぎ

株式会社マノ
代表取締役社長
真野 譲治氏



品質をより安定させられる よう努力を続けています

国産野菜の使用は、国内生産者の
雇用にも繋がり、たいへんすばらしい
取り組みと思います。2016年度の
病害と不作の影響は、地元生産者
との密な信頼関係もあり、乗り越え
ることができました。



青ねぎ

株式会社マルフク
マルフクファーム
代表取締役
福井 武悦氏



安全・安心を第一に青ねぎの 安定供給に取り組んでいます

生産者として、収穫した野菜が消費
者の方へしっかり届いていること
を強く実感でき、うれしく思いま
す。2016年は長雨・日照不足によ
る生育不良で大変でしたが、可能
な限り対応させていただきました。



きゃべつ

茨城中央園芸
農業協同組合
専務
藤田 正三氏 (写真左)



おいしいきゃべつを作るため たい肥から工夫をして栽培しています

生産者の野菜づくりの取り組みが、消費者の皆さまにこのよ
うな機会を通じて届けられることは大きな励みです。当組合が
納めている春きゃべつは、当時はほとんど栽培されてなく、リ
ンガーハット様の依頼に応じて部会を立ち上げ、今日に至っ
ています。今後はさらなる収穫量の安定化を目指していきます。

にんじん

有限会社吉水農園
代表取締役
吉水 孝道氏



さらなる栽培面積、技術 レベルの向上に努めています

年間約2,000トンの完熟収穫した
ニンジンをも、11月～7月にかけて
納めています。リンガーハットグ
ループの野菜の国産化以降、国産野
菜を使う流れが広がり、生産者とし
てうれしく思っています。



きくらげ

一般財団法人
日本きのこセンター
菌茸研究所長
長谷部 公三郎氏

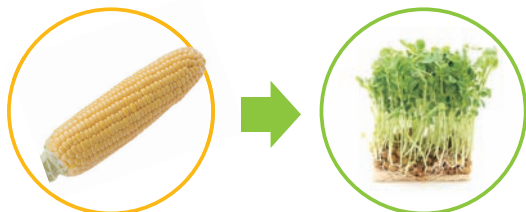


きくらげの生産基盤強化に 取り組んでいます

野菜の国産化の取り組みは日本農
業の活性化に大きく貢献している
と思います。100%国産のオガ粉を用
い衛生管理を徹底した、食味・食感
に優れた国産きくらげ栽培にこれか
ら取り組んでいきます。



日本の野菜を使うことへの こだわりがコーンを 豆苗へ切り替える決断に



左/
株式会社リンガーハット
執行役員

川内 辰雄

右/
リンガーハット 購買チーム
課長

小出 義将

Q 2016年12月に食材の 国産コーンを豆苗に替わった理由

リンガーハットグループでは、コーンは全量を北海道から仕入れています。2016年夏、北海道が台風災害に見舞われました。産地では栽培していたコーンの大半が収穫できなくなりました。長崎ちゃんぽん・長崎皿うどんにはとうもろこしを収穫後加工したホールコーンを、年間でおよそ200トンほど使っています。これだけの量のホールコーンを生産している地域は日本国内で北海道しかありません。調達済のコーンの在庫だけでは、次の北海道のコーンの収穫時期まではまかなうことが難しかったため、コーンの変更を決断しました。

Q 輸入品のコーンを使うという判断を しなかったのは？

2009年以降、リンガーハットグループでは「日本の野菜」をキーワードに、使用する野菜のすべてを、安全・安心な国産に切り替えました。その思いは多くのお客さまから支持をいただいています。昨今は食の安全・安心を脅かす胸の痛む出来事も少なくありません。だからこそ、私たちには、輸入品の野菜を使うという選択は考えられないものでした。

新鮮でおいしいもやしを提供するため、 工場ですべて生産

シャキシャキで歯触りの良い、長崎ちゃんぽん等に入っているもやし。リンガーハットグループのもやし栽培は、1984年に鳥栖工場を始めました。名水でも知られる富士山麓や背振山地の麓に位置する工場では、水にもこだわった生産を行っています。



Q 豆苗からコーンに戻りますか？

2016年12月のコーンから豆苗への一斉切り替えのとき、弊社のお客さま相談室に大変多くのお問い合わせをいただきました。お客さまにこれだけの関心を持っていただけていることへの驚きとともに、再び国産のコーンの入った商品を実現しなければと思いを新たにしました。2017年夏の北海道のとうもろこしの収穫が順調に進めば、2017年10月頃より順次国産コーンに戻していく計画です。

Q ステーホルダーの 皆さまへ伝えたいことは

豆苗の入った商品は今のところ今年の夏までの予定ですが、それ以降は逆に食べられる機会がないかもしれません。ビタミンも豊富な健康によい食材ですので、ぜひ豆苗入りの長崎ちゃんぽん・長崎皿うどんもお試ください。

近年は地球温暖化の影響が野菜の産地にも影響し、生産者の方も苦労されておられると聞いております。私どもは、生産者の皆さんと互いに協力し合い、お客さまに日本の野菜を使った商品を安定的に提供できるよう、取り組んでまいります。

意外と知られていない 豆苗の栄養価

2016年12月より、自然災害の影響により国産品が供給不足となったコーンに替わって、長崎ちゃんぽん・長崎皿うどんに入っているのが「豆苗」です。豆苗はエンドウの若菜です。中華料理などで用いられることが多い食材で、βカロテンやビタミンE・ビタミンKが豊富です。炒め物に良く合うといわれています。



豆苗。店舗ではこの状態の豆苗を冷蔵保存し、提供前にカットして使っています

店舗の衛生・ 運用管理の改善

お客さまに、安全でおいしい料理を安心してめしあがっていただくために、
店舗における衛生・運用管理の改善プロジェクトをスタートしました。
その取り組みを紹介します。

取り組み①

店舗における厨房・バックヤードの 衛生管理基準の引き上げを目指した取り組み

ISO22000を導入しているリンガーハットグループの工場では、手洗いや靴の裏の洗浄を徹底し、お客さまに提供する商品に、異物等が混入しないよう取り組んでいます。2016年度より、店舗の厨房やバックヤードに、工場で実施している衛生管理の仕組みの導入を新たに始めました。

リンガーハット、とんかつ漬かつのロードサイド店舗において、モデル開発店を設定。外部の衛生管理コンサルタントの指導アドバイスのもと、より徹底した衛生管理のための仕組みの構築を研究・研修しています。

モデル 開発店舗

2016年5月より現状の厨房・バックヤードの課題検証を開始しました。検証結果に基づいた改善計画を策定、2017年2月に新たな厨房・バックヤードを伴ってリニューアルしました。



リンガーハット福岡諸岡店



とんかつ漬かつ福岡大池店

取り組み②

従業員自らが安全・安心のための 店舗づくりに参加しています

改善プロジェクトの策定は、リンガーハットグループの従業員も加わる全員参加型で実施しています。より優れた衛生管理の仕組みには、運用面を考慮したものがが必要です。現場を支える従業員自らが、改善に向けた意見を出し合っています。

プロジェクト開始後は、毎月1回モデル店舗における実地検証、および改善計画策定のためのミーティングを、リンガーハット・とんかつ漬かつそれぞれのブランドごとに実施しました。



ミーティングの様子

【改善プロジェクトの流れ】

既存店舗を実地検証を行い、課題の抽出を実施。

課題に対し、どのような改善施策を行うかの計画を策定。

策定した計画を基に、
モデル店舗の厨房・バックヤードをリニューアル。

リニューアルされた店舗の衛生・運用管理が
計画通りになっているか検証。

モデル店舗に導入した 新たな仕組み・設備



靴裏の洗浄機

靴裏の洗浄機。業務終了後、制靴の裏を洗浄しアルコール消毒したのちに履き替えます。工場に導入しているものと同等



オート水栓付き 深型シンク

洗った後の手で蛇口を触らなくて済むオート水栓。深型のシンクは、強い水流で汚れを洗いながすとき、飛沫の飛び散りを防止



清掃具の整頓

床を介して雑菌が拡散しないよう、清掃具は床から浮かせて保管。用途ごとに保管場所を定め、使用用途を厳密に運用



搬入出口の 区分け

搬入口と搬出口を区分け、取り違えを防止。搬入出口からの人の出入りは禁止にして運用

モデル店舗の 実地検証の様子



モデル店舗内の運用状況や以前課題として指摘された事項の改善状況を参加者全員で検証



必要なものが定められた場所に適切な状態で管理されているかを確認



機器設備が適切な機能を発揮しているかを確認



衛生管理上重要な排水設備も確認します

株式会社 NAFS
代表取締役

岩崎 修氏

問題が生じる前に
改善することが大切
世界中で安全・安心を
実現するために



安全は「仕組み・仕掛け・ルール」、安心は「その実践」です。食中毒などの原因は大半がそのどちらかの欠如か、その両方です。店舗の厨房などをお客さまが見る機会はありません。そこにおける安全・安心のための取り組みをさらに高いレベルにすることが大切です。このモデル店舗の取り組みを、グループの全店舗に拡げていくため、今後も尽力してまいります。

店舗における 取り組み



取り組みを
紹介して
いただくのは

リンガーハット
横浜戸塚店
**シシリア ラウラ
シャルミタ**



**インドネシアのリンガーハット店舗で
店長になるため、日本で研修を受けています**

インドネシア・ジャカルタ出身のシシリアさん、かつて日本で介護を学んだ経験があり、帰国後も日本と関わりある仕事に就きたいと考えていたとか。リンガーハットのインドネシアでの求人を知り応募。現在は、インドネシアのリンガーハット店舗で店長を務めるために、横浜戸塚店で QSC や店舗運営を学んでいます。

取り組み①

Quality

**調理に用いる食材は、定められた
使用期限を守って使います**

工場から毎日届く食材は使用期限を確認しつつお客さまに提供しています。確認は1日4回(営業前、17時、22時、営業終了後)に行います。使用期限を過ぎてしまった食材は分別し廃棄します。



**いつも同じ味と品質を
NOS(ニューオペレーションシステム)により提供**

商品を1人前ずつ調理するNOSをリンガーハットでは全店舗に導入しています。商品の調理時間を機器で均一に管理することで、常に変わらないおいしさを保っています。



**見た目のバラツキがでないよう、
盛り付けの指導研修も実施しています**

盛り付けの規程を定め、見た目の統一を図っています。野菜たっぷりちゃんぽんの場合、器の縁から7cm以上高くすることが決められています。

提供時には調理担当とホール担当の両方が確認を行います。



**食材を保存する機器の温度管理は、
目視による定期確認を徹底**

食材は鮮度や品質を保つために、定められた温度で保存するよう規程を定めています。機器の温度が規定通りに正しく設定されているかを、定期的に確認し記録しています。



Service

お客さまに気持ちよくご利用いただくため、従業員の身だしなみに気を配っています

リンガーハットグループでは、従業員の身だしなみをお客さま満足度評価の指標の一つに定め、評価の向上に努めています。業務に入る前には、従業員同士による身だしなみの確認を徹底しています。



2人一組で全身をくまなく、指さし確認を実施します。自分で見えない部分の身だしなみもしっかり整えます。

世界共通の接客サービスの基礎をしっかりと学びます

お客さまに失礼の無いよう、接客のルールを細かく定めています。

お客さまにサービスを行う前に、きちんとした所作を身に付けるための指導を実施しています。



座学による研修を行い、正しい知識にもとづいたサービスを実践しています

実地による研修だけでなく、理論に基づいたサービスの基礎を学ぶため、従業員には研修プログラム（MDP）の受講が義務づけられています。学んだことがしっかりと身に付くよう、指導やアドバイスも行っています。



Cleanliness

全社で取り組む「5S活動」を通じ、皆さまから親しまれるお店づくりを目指しています

5Sとは「整理・整頓・清掃・清潔・しつけ」の頭文字です。毎月1回、対象店舗の店舗内外の清掃や美化を、周辺店舗のスタッフも加わり、実施しています。年に2回定められた「5S活動の日」には、全社で一斉に行っています。



第三者による店舗の衛生管理検査を行っています

安全・安心な商品・サービスの提供のために、外部の検査機関に依頼し、全店舗を対象に実施しています。検査内容はその場で現場に伝えられ、改善の指導をいただいています。



店長
メッセージ

左/
リンガーハット
横浜戸塚店 店長

八木原 拓也



シシリアさんは一年ほど前に来日され、横浜戸塚店で一生懸命、学んでいます。マニュアルなどは日本人と同じものを使うのですが、判らない単語を自分で調べたりと勉強熱心です。ぜひリンガーハットの素晴らしい商品・サービスをインドネシアでも広めてください。

食材の加工工場では 安全・安心の確保に 取り組んでいます

お客さまが安心して召し上がれる食の提供を実現するため、加工現場から配送に至るまで、徹底した管理を行っています。



●品質管理のための取り組み

国際規格 ISO22000にもとづいた 品質管理を行っています

リンガーハットグループの東西にある加工工場では1日数十トンにもなる食材を加工しています。すべての工程における食の安全を確保するため、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、国際規格 ISO22000の認証を取得し運用しています。また、リンガーフーズが行う冷凍食品製造販売事業における品質管理の強化を目的として、日本冷凍食品協会の認定も受けています。

そのほか、従業員の食品安全意識の向上を目的とした、外部の安全衛生コンサルタントによる研修を継続的に実施しています。

製品サンプルの菌検査や異物の 発生元調査などを実施しています

商品の品質保証を担当するチームを東西の加工工場それぞれに設置し、工場で製造するすべての商品について、サンプリング検査を毎日実施しています。

また、ISO22000の要求事項にもとづく検査、ラインの拭き取り検査、温度検査なども実施し、工場内が適切な環境下で運用されているかについて確認しています。

検査の結果で基準不適合があった場合、原因の究明と改善を指導しています。



佐賀工場



富士小山工場



微生物検査の様子（上/左）



●異物の混入防止の取り組み

商品への金属片等の混入防止に
金属探知機による検査を実施

リンガーハットグループでは、工場加工した食材すべてを金属探知機で検査し、加工ラインで使われる機械設備等から脱落した金属片が、食材に混入したまま出荷されることを防止しています。また、工場内で使用する備品についても、金属製品を原則使うよう定め、万が一混入があった場合も、金属探知機で検出できるようにしています。

金属探知機が混入を検出した場合は、原因を確認するまで、加工作業・出荷を原則停止します。



金属探知機による検査の様子



混入防止用の
金属ボールペンと
金属を練り込んだ絆創膏

外販商品の出荷前検査を
徹底しています

工場から直接お客さまのお手元に届けられる外販商品については、梱包後にX線検査を実施し、異物混入がないことを確認してから出荷しています。



梱包ラインでのX線検査

従業員に起因した
異物の混入防止の取り組み

生産ラインに入る従業員には作業服の着用を義務づけています。生産ラインに入る前には、さらにエアシャワーと粘着ローラーを用い、作業服に付着した異物を除去しています。



袖、上着の裾は二重になっていて、体毛などが落ちないようになっています

生産ラインで着用する作業着。外側にはポケットがありません



作業着に付着した異物をエアシャワーで取り除きます



鏡の前で全身を確認しつつ、粘着ローラーで取り除きます



手洗いは時間を管理し入念に実施。消毒も行います



靴底を作業後に洗浄して保管。清潔な状態を保ちます

●異物の混入防止の取り組み

混入時に発見しやすい
目立つ色の備品を使用

生産ラインの区画内で用いる備品類にはラベリングを行い、作業前と作業終了後に紛失等がないか管理しています。また、万が一生産ラインに混入したとしても発見しやすいよう、目立つ色のものを使用しています。



残留放射能を検査する装置を導入し
運用しています

リンガーハットグループでは、富士小山工場に残留放射能検査装置を設置しています。基準値を超えた農作物が混入しないよう、検査を通過した食材のみを加工しています。



放射能検査装置

●配送の取り組み

当日加工・当日配送で、
工場から店舗へ食材を届けています

鮮度のよい野菜をお客さまへ提供できるよう、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つため、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。



工場からの出荷の様子



●情報開示の取り組み

商品に用いる食材の
原産地情報を掲示

お客さまに安心して食事を楽しんでいただくために、商品に使用している主要食材の原産地情報を、店頭とHPで開示しています。またHPでは、野菜を提供いただいた栽培農家様を写真付きで紹介しています。



アレルギーをお持ちの方に向けた
特定原材料情報の掲示

アレルギー物質を含む特定原材料が、リンガーハットグループの提供する商品に含まれています。HPにて、特定原材料27品目に関する情報を開示しています。



●監査部門の取り組み

グループ内の各部門を対象に
管理運用状況を確認

グループ内の監査を担う部門として内部監査室を設置しています。安全・許認可・就労などにおける適切な業務運営と、定められたルールが機能しているかを、確認しています。

いつでも、どの店舗でも よろこんでいただける サービスを実現します

日本の野菜を使ったおいしい商品を、行き届いたサービスで提供し続けるために、寄せられるご意見・ご要望に耳を傾け、真摯に改善に取り組みます。



●お客さまの声やご意見を活かすための取り組み

お褒めをいただいた従業員の行為を称え グループ全体で共有しています

店舗をご利用されたお客さまから電話やメールでお褒めの声が寄せられた従業員の行為を、リンガーハットグループでは模範事例としてグループ内で共有する取り組みを行っています。その中でも、特にすばらしいと評価された行為をした従業員には、ベストホスピタリティ賞を授与し、称えています。

2016年度、上期10名下期10名が表彰されました。

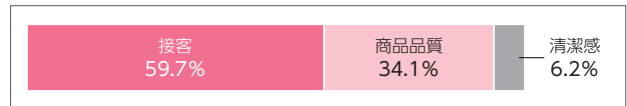


2016年度ベストホスピタリティ賞

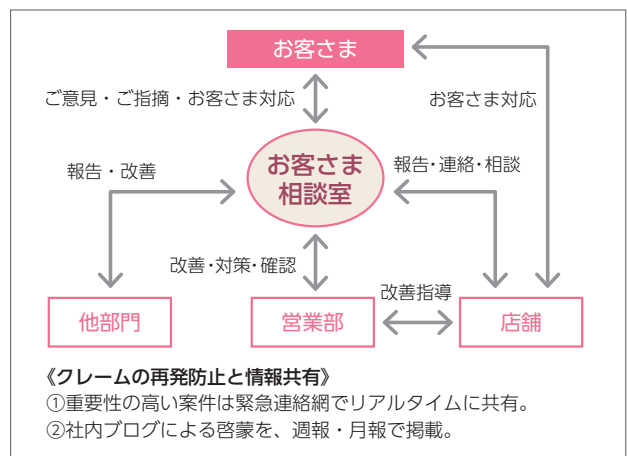
品質・サービスの改善に、お客さまからの ご意見・ご要望を取り入れています

リンガーハットグループでは、HPやアンケート、メール等を通じて、お客さまからのご意見・ご要望をお聞きしています。これらは、取りまとめた上でグループ内で協議・検討、各部署や店舗と連携して改善に取り組んでいます。

2016年度 クレーム内容内訳



お客さま相談室の仕組み



リンガーハット
長崎大橋球場前店
柴田 稲子



皆で喜びを
わかちあいました

娘も「お母さんのお店のみんなは、ここまで心のこもったおもてなしをしてるんだ」と驚いていました。これからもお客さまが笑顔になることを率先して行いながら、日々の仕事に取り組んでいきます。

お客さまからの応援



おいしいちゃんぽんを
お友だちに紹介して
いただきました

東京都・小学一年生
青木 一まくん

●従業員の技能・サービスを高めるための取り組み

技能向上を目的とした、調理とサービスの認定制度とコンテストを実施しています

認定制度は、従業員の持つ調理やサービスの技能を、複数のチェック項目をもとに、客観的に評価・認定するための制度です。客観的な評価を通じて、品質のバラツキの削減と、全体的な向上を図っています。

コンテストでは、日頃の業務で磨き培った技能と経験をもとに、品質・サービスを競い合いつつ、優れた技術を互いに学び合っています。



調理コンテスト優勝
リンガーハット
マリンピア店



金岡 貴子

おいしさ満足度
95点が目標です



いつもモチベーションを上げてくれる店長やメイトさんに感謝しています。マニュアルに忠実でありつつも、もっとおいしい商品を出したい！という探求心とこだわりがあったから優勝できたと思います。新人の教育を任される中で、自分自身も初心に戻り、野菜の炒め方から盛り付けまで日々技能向上に努めています。

調理コンテスト優勝
濱かつ
イオンモール羽生店



小笠原 拓磨

この結果を自信に
頑張っていきます



この結果をよろこんでいただいた皆さまに改めてお礼を申し上げます。入社して14年、その間に培った経験と、基本に忠実に調理・オペレーションに取り組む姿勢が評価されたと思います。子どもたちにした優勝の約束も果たせました。今後も店長としての責務をしっかり務めてまいります。

現場の課題について問題意識の共有を図る取り組み

お客さまからご指摘を受けたことについて、問題意識の共有と改善活動の徹底を図るため、店舗従業員参加の月例ミーティングや勉強会を実施しています。



店舗での月例ミーティングや勉強会の様子

日本文化や風習を学ぶ
外国人従業員向けの勉強会を実施

外国人従業員約810名^{*}が、リンガーハットグループの都心の店舗を中心に、店頭でお客さまと接しています。日本語や日本の文化・風習、サービス品質への理解を深めてもらうために、店長や外国人講師による外国人向け勉強会を行っています。

2016年度は年91回実施し、延べ495人が参加しました。

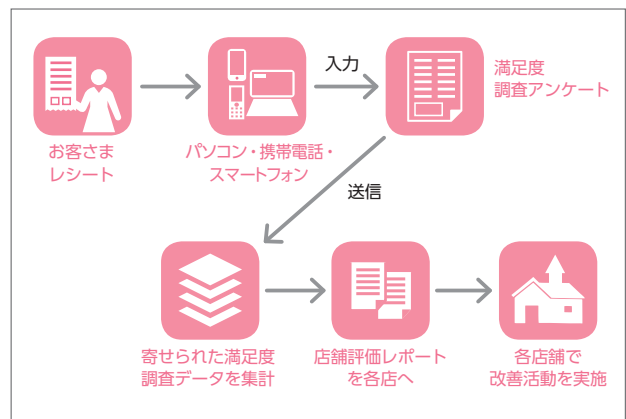
^{*}2017年4月6日時点



外国人勉強会の様子

お客さま満足度を調査し
見直しや改善につなげています

お客さま総合満足度評価の仕組み



2016年度は、981,097件の評価をいただきました。

●お客さま志向の商品やサービス、お店づくり

「ちゃんぽんの楽しみがひろがる “my ちゃんぽん”

お客さまに、ちゃんぽんをもっと楽しんでいただきたいと全国4店舗で実施しています。季節の野菜や海鮮、豚角煮など、用意された十数種類のトッピング具材を追加できるサービスです。



my ちゃんぽん

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

季節によってラインナップの替わる自家製デザートを楽しむデザートビュッフェ。お子さま連れや女性同士のお客さまを中心にご利用をいただいています。デザートづくりの様子を実際に見られるオープンキッチンを備え、子どもたちに好評です。

全国8都県、10店舗で提供しています。



デザートビュッフェ陳列ケース



デザートづくりの様子

お店の味をそのままに ご自宅で食べられる商品を提供

長崎ちゃんぽん・長崎皿うどんを食べたいのに、店舗が近くにないというお客さまのニーズに応え、店舗と同じ麺・スープ・原材料を通信販売で提供。すべて店舗向けと同じ工場で作製し、工場からお届けしています。



塩分やカロリーを抑えたい方向けの メニューを用意しています

健康志向の高まりや女性のお客さまの声に配慮し、スープの塩分を30%減らした減塩ちゃんぽん・減塩皿うどん、麺無しの野菜たっぷり食べるスープを販売しています。その他、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声をもとに、長崎ちゃんぽんと野菜たっぷりちゃんぽんにミドルサイズを設定しています。



減塩ちゃんぽん

よりおいしいぎょうざをご家庭へ 生ぎょうざの店頭販売を行っています

リンガーハットのぎょうざを、家庭で調理して焼き立てを味わいたい。という声に応え、できたてにこだわった生ぎょうざの店舗製造販売を2015年より一部店舗にて始めています。生ぎょうざ製造工程には、少子高齢化による人手不足と従業員の高齢化への対策として、ロボットを導入しています。



町田鶴川店



お店の中の小さなお店“まるり” 長崎のお菓子や調味料をお客さまへ

ロードサイド店舗を利用いただくお客さまに、オリジナル商品や長崎のお菓子、調味料を紹介・販売する物販ブランド“まるり”。現在約50店舗にコーナーを設置しています。店舗を訪れたお客さまに、商品との出会いを楽しんでいただけるよう、取り組んでいます。



車いすで来店されるお客さまのために 店舗のバリアフリー化を進めています

ロードサイド店舗の改装時に、店舗のバリアフリー化や障がい者用トイレの設置を進めています。今後も、より多くのお客さまがご利用しやすい店舗づくりに取り組んでいきます。

働きやすい職場づくりを実践 誰もが成長できるチームを 実現します

従業員一人ひとりの健康で文化的な私生活の実現を支援するとともに、公正な能力開発・評価・待遇を実施します。



●ワークライフバランスの維持向上の取り組み

適切な労働環境の維持のため、 勤怠労務管理の徹底に努めています

リンガーハットグループでは、働き続けられる良好な労働環境を守るために、従業員の過剰勤務・不適切な長時間労働の防止に取り組んでいます。従業員の月次の勤務状況を月2回確認し、過剰勤務傾向がある従業員に対しては、その解決のための施策を実施しています。また、店舗の運営状況を報告する合同店長会議では、勤務時間の適切な記録管理を行うよう指導しています。

店舗間におけるスタッフの相互ヘルプをより円滑に行えるようにするための取り組みを新たにスタート。近隣店舗のスタッフ状況をタイムリーに共有し、スムーズにサポートに入れるようにする仕組み作りを目指しています。



勤務時間について超過等がないかを報告。改善を図っています。

安全衛生委員会を組織し、従業員の 労働災害の予防と健康管理に努めています

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するため、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、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	2015年	2016年
切り傷	43件	31件
火傷	39件	52件
打撲	16件	17件
骨折	16件	13件
裂傷	13件	10件
捻挫	8件	7件
その他	13件	29件

人事チーム
部長

VOICE

杉本 貴一

従業員の意識改革を
図っています



労働時間を正しく管理することは、働きやすい職場づくりには欠かせません。近年、毎年1,000人近い方が新たにグループに加わっています。適切な勤怠労務管理を徹底していけるよう、営業部門と連携し、長時間労働のない職場づくりに取り組んでいきます。

●女性活躍推進・次世代リーダー育成の取り組み

メンター制度を拡充し、新入社員のモチベーション向上を図っています

2015年度より導入しているメンター制度。新入社員を対象に、先輩社員が約半年間、月一回面談を行っています。2016年度は、前年度の7名(女性)から対象を拡げ、4月入社社の30名(男女)を対象に実施しました。

メンター制度は、新入社員のモチベーション向上を目的とした、早期の成長と自立を促すための支援制度です。本人が取り組んでいることへの評価や業務上のつまづきを、メンターの先輩社員が共有しアドバイスすることで、より前向きな姿勢で業務に取り組めるようになることを目指しています。

中途採用の社員を、新たにメンター制度の対象とし、面談を実施しました

前年度は新卒のみ対象としたメンター制度を、2016年度は4月入社社の中途採用の社員にも実施しました。目的は、他の企業での経験があることによる、企業文化や業務慣習の違い、仕事面における戸惑いなどの解消です。また、経験者だけに本人の自主性に任せすぎてしまうこともあり、相談の受け止め先がないことによるつまづきを、解消することを目指しています。

2017年度は4月以外の中途入社社の社員を対象としたメンター制度の実施を計画しています。

次世代リーダー育成の取り組み リーダー塾を実施しました

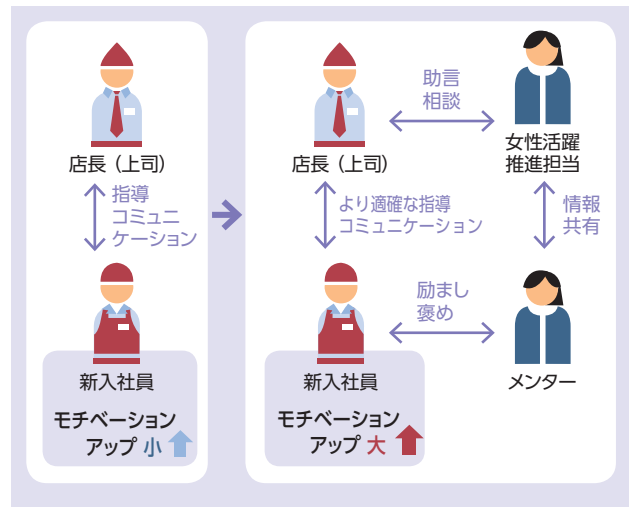
女性リーダー塾は2016年度、男性社員が新たに加わり、「リーダー塾」として実施しました。前年度までの「女性管理職の育成」という目的を発展させ、「未来のリーダー(幹部候補)の育成」を目指しています。また、このリーダー塾を通じて、男性管理職と女性管理職の相互理解と協調を深め、互いの特長を活かす組織の形成を図っています。



実施回数

全5回

メンター制度2016の図



経理チーム
主任

VOICE

田口 ともみ

メンターとして、
相手の気持ちを
受け止めてあげることを
大切にしました



メンターとして2016年7月から翌年の1月まで、月1回担当した新入社員のメンタリングを受け持ちました。上司や同僚とよくコミュニケーションができていた新入社員でも悩みや戸惑いがないわけではなく、ちょっとしたつまづきや不安を横からサポートしました。

当社は全国に店舗を構えていますので、上司以外の他の社員と関わる機会が、部署によっては少ないことも珍しくありません。私も新人の頃は、今の仕事を聞いてもらえる他の社員の方が身近にいないと、寂しさを感じることもありました。

仕事にも職場にも不慣れな新入社員にとって、自分の今の仕事を話せ、気持ちを受け止めてもらえる存在がいることはよいことだと、メンターとして活動してみたいと思いました。



月に1度、食事やお茶をしながら近況について話を聞きます

●企業マインド向上の取り組み

【フィロソフィーを軸として全従業員が行動できるよう、理念の浸透を図っています】



フィロソフィーセミナー

実施回数と参加人数

25回 358名

より強固な企業体質の実現のためにフィロソフィー教育を実施しています。リンガーハットグループの企業理念・実践訓を、グループのこれまでの歩みと合わせて理解共有するための小冊子「リンガーハットフィロソフィー」を配布し、フィロソフィーに則った判断・行動を実践しています。セミナーでは部門や役職の異なる社員が一緒にグループとなり、フィロソフィーについて意見を交すことを通じて、多様な考え方や視点への理解と、目指す目標の共有を図っています。

●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】

リンガーハットグループでは女性活躍推進活動の一環として、女性の店長登用を進めています。また、パート・アルバイトとして働く従業員についても、管理職適性や本人の希望を考慮しつつ、パート店長として登用を進めています。

パート店長の人数	27名
女性店長の人数	65名

2017年2月末現在

【障がい者雇用の取り組み】

障がい者の方に社会の中で生き生きと活躍していただくための支援として、就労を希望する障がい者の方の受け入れを実施しています。

障がい者採用数	4名 (2016年度実績)
障がい者在籍	54名 (2017年2月末現在)

【子育て支援の取り組み】

従業員が、出産・育児後も経験を活かし継続して働き続けることができるように、育児休業制度を設け、利用を奨励しています。

新たに「ライフワークバランス BOOK」を従業員に配布し、支援制度の活用促進を図りました。



育児休業制度利用者数	2名 (2016年度実績)
------------	---------------

濱かつ
イオン都城駅前店
パート店長



福永 和代



テナントの中で
1番といわれる
お店を目指して

スターさん達とは、月例会・朝の朝礼を欠かさず、コミュニケーションを深めることに努めています。従業員17名のうち約8割が女性で、性格はさまざまですが、良いことは褒め、悪いことは理解するまで話し合うことを実践しています。女性店長らしい細かな心使いができるよう気を配ってまいります。

【マネジメントスキルの習得を目的とした研修を実施しました】

業務上のポジションに応じて必要な、技能の研修を行っています。

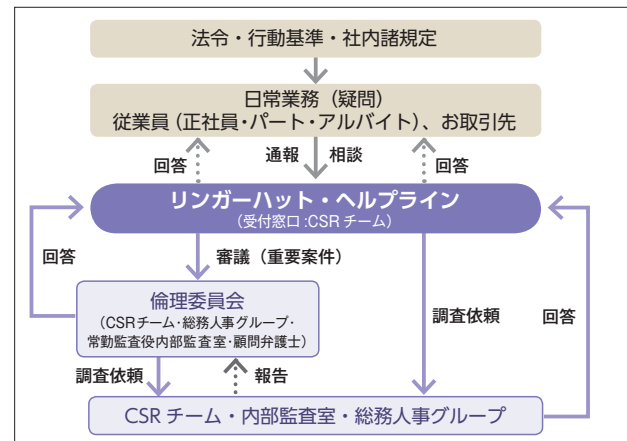
2016年度の実施回数と参加人数

入社研修	5回	55名
ベーシックオペレーションコース	5回	41名
アドバンスオペレーションコース	6回	55名
ストアマネジメントコース	4回	36名

【ヘルプラインを設置し運用しています】

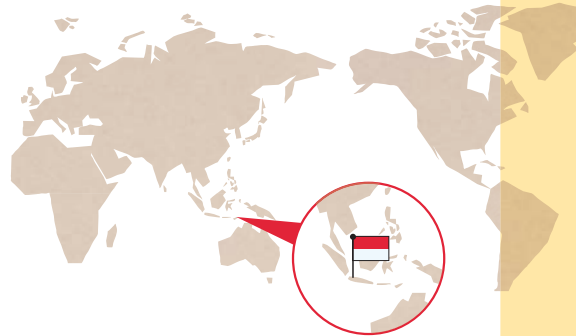
業務上で生じた疑問や相談事に対し、通報・相談者の権利を保護しつつ、行動基準（企業理念）に基づいた、調査・改善を行っています。

リンガーハットグループ ヘルプラインの仕組み



長崎発祥の味と文化を世界へ

インドネシア・ジャカルタに 初出店しました



リンガーハットグループでは、ASEAN 地域への出店を拡大しています。長崎ちゃんぽんの麺やスープ、野菜たっぷりのおいしさそのままに、各国の国民性や嗜好に合わせたコラボ商品と合わせて、各国のお客さまに提供しています。

2016年12月、インドネシア共和国の首都 ジャカルタに第1号店をオープンしました

第1号店、リンガーハット「シティウォーク店」は、首都ジャカルタのほぼ中央に位置するショッピングモール「Citywalk Sudirman」の中に店舗を構えています。このショッピングモールには日本食のお店が他にも多数出店しています。

お客さま層は日本人居住者をはじめ、地元の方や観光でジャカルタを訪れた方など幅広く、多くの方にご利用いただいています。平日には近隣のオフィスで働いている方の来店も多いです。

宗教の禁忌に対応 チキンベースの商品を開発し提供

インドネシア共和国は国民の約9割がイスラム教を信仰しています。イスラム教は戒律で豚を食べることが禁じられているため、ジャカルタのお店はノンポークの商品が中心になっています。

日本ではとんこつスープを使っている「長崎ちゃんぽん」も、日本同様のとんこつベースに加えて、こちらの店舗ではリンガーハットグループ初のチキンベースの「長崎ちゃんぽん」を提供しています。イスラム教の信者の皆さまにも、これをきっかけに「長崎ちゃんぽん」を知っていただけたらと考えています。

長崎ちゃんぽん・皿うどんを インドネシアでも日常食に

インドネシアの現地の方々には、まだ馴染みの薄い「長崎ちゃんぽん・皿うどん」ですが、野菜たっぷりのおいしさを日常的に楽しんでいただけるよう、日本と同様の高いレベルのQSCで、商品を提供していきます。

リンガーハット
インドネシア
取締役



南石 慎介

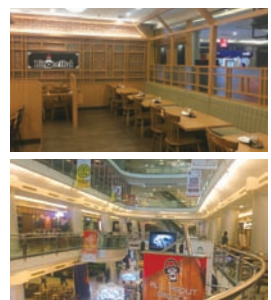
2020年までに
20店舗を目標に



グループ初のイスラム教圏への出店のため、お客さまの反応に一喜一憂しながら、運営をしています。ちゃんぽんや皿うどん以外にもチキンを使った丼や鍋を揃えて、現地の方の幅広いニーズに応えています。インドネシアの皆さまに愛されるお店となれるよう、頑張っていきます。



スタッフの皆さん



シティウォーク店の店内



シティウォーク店のメニューの一部

ステークホルダーの皆さまとの 確固たる信頼関係の 維持向上に努めます

事業活動にかかわるお取引先、株主・投資家の皆さまからの、
ご意見・ご要望に真摯に向き合い、課題の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

リンガーハットグループでは、株主・投資家の皆さまへ事業計画や事業環境を直接報告・説明する機会として、5月後半に福岡で定時株主総会、12月前半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き交流を深めるとともに、リンガーハットグループ各ブランドの人気商品「長崎皿うどん」や「かつサンド」をお楽しみいただいています。

情報開示においては、HPで最新情報を適時発信しているほか、株主通信を年2回発行しています。



株主報告会（上）と懇談会（下）の様子

工場見学を通じ、株主・投資家の皆さまに、 事業への理解を深めていただいています

リンガーハットグループの佐賀・富士小山にある食品加工工場では、工場見学会を実施しています。生産工程や品質管理体制について、実際に工場内の生産ライン等をご案内し、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



工場見学会実施期間

4日間（2016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FC加盟店に運営支援を実施しています。店舗開発・スタッフ採用・トレーニング・オペレーション指導、営業マーケティングなどをサポート。また、加盟店との情報共有ならびにコミュニケーションを深めるために、合同店長会議（年4回）、オーナー会（年2回）・経営方針発表会（年2回）、ビジネスレビュー（年1回）を開催しています。



経営方針発表会の様子

●海外パートナーの支援

現地店舗の店長育成を支援
日本で教育研修を実施しています

リンガーハットグループでは、ASEAN 地域への新規出店にあたって、現地パートナー企業の店舗運営を多角的に支援しています。日本と同様の厨房設備の導入や食材等の調達等のサポートや、日本から指導担当者を長期にわたって派遣し指導を実施しています。

店舗の運営責任者となる店長の育成については、現地採用の店長候補者に、日本国内のリンガーハット店舗での実地研修を行い、日本における商品品質やサービスを指導しています。



インドネシア人社員の
日本国内での研修の様子

■ 直営店とフランチャイズ(FC)店の店舗数

R リンガーハット
RingerHut

直営 441 店舗

FC 193 店舗

どんかつ 濱かつ とんかつ濱かつ
HAMAKATSU

直営 90^{*} 店舗

FC 18 店舗

※長崎卓袱 浜勝を含む

2017年2月末日現在 ※海外を除く



株式会社品川商事
代表取締役

品川 誠氏



被災地支援の取り組みを
拝見し、グループの一員で
あることを誇りに思います

リンガーハットの野菜たっぷりな健康的な商品に魅力を感じ、自信を持って商売ができると思い、2007年に開業をしました。お子さまからご年配の方まで、幅広いお客さま層にご支持をいただいています。定期的に巡回サポートを受けており、さまざまな気付きをいただいただけ助かっています。支えて下さる方々への感謝を忘れずに、今後も経営に励んでまいります。



リンガーハット
佐賀三田川店



SGM Food Inc.
董事長

浜島 貴仁氏



リンガーハットブランドを
台湾全体に広めていきたい
と考えています

私自身リンガーハットのちゃんぽんが大好きで、一緒に事業を営む機会をいただけたことをうれしく思います。グループから多岐に渡るサポートをいただき、台湾事業を2017年4月より始めています。リンガーハットブランドは台湾でも大いに期待されています。将来的にはグループのアジア事業における食材供給拠点にもなるよう取り組んでまいります。



台北に2017年
4月にオープン
した台湾1号店



地域の振興 子どもたちの成長 味と文化の継承を大切にします

地域社会との良好な関係の維持継続と、本業を通じた協力・貢献を通して、皆さまから愛される企業グループであることを目指します。



●食育の取り組み

食の安全・安心と楽しさを、地域の皆さまに食育活動を通じて伝えています

リンガーハットグループでは、育ち盛り子どもたちに食の大切さや楽しさを学んでもらう機会を提供したいと考え、グループの店舗で食育活動を実施しています。

濱かつ
岡山倉敷店
副店長

VOICE

齋藤 成

地域の皆さまに愛される
お店にしていきます



岡山倉敷店は県内唯一の濱かつ店舗です。もっと濱かつのことを知ってもらいたいと考え、食育教室を2016年10月より開催しています。安全・安心の取り組みを「食」の文化や歴史と合わせて学んでもらえるよう、季節の行事と題材にするメニューを合わせるといった工夫をしています。節分直前のときは「恵方巻（濱かつ巻）」を子どもたちに作ってもらいました。

2016年度は10月の第1回に続き、12月、1月、2月と計4回実施しました。2017年度は毎月1回の開催を予定。濱かつの安全・安心への思いをしっかりと伝えていきます。



題材は濱かつ巻（恵方巻）。
かつを作るところから学んでもらいました



上手に巻けた濱かつ巻きをみんなでいただきます



食の大切さや節分の文化を、
楽しく学びます



皆さん、お疲れ様でした。
全員に修了証を授与



●学生の育英や文化芸術などの発展支援

**修学継続が困難な学生に対し、
給付型の奨学金を支給しています**

米濱・リンガーハット財団では、学生等の育英事業および文化・芸術・スポーツ等の発展・普及を支援しています。2016年度は、鳥取県・長崎県内の大学・大学院に在籍する学生と、鳥取県・長崎県の高校を卒業し、大学に在籍している学生の中から20名に、給付型の奨学金を支給しました。

公益財団法人
米濱・リンガーハット財団 公式 HP
<http://yonehama-rh-found.or.jp/>

●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

オランダ・中国など異国の食文化を和食に巧みに取り入れ発展した長崎の伝統料理「卓袱」。和食(和)・中華(華)・西洋(蘭)が組み合わさったことから「和華蘭料理」とも呼ばれます。その味と文化を守る「長崎卓袱 浜勝」は、2017年4月20日にリニューアル。長崎県産の食材を使ったメニューをさらに充実させました。



リニューアルした店内の様子



卓袱は見た目の華やかさも特長

長崎の郷土文化を活かした
商品を通信販売で提供

リンガーフーズでは、長崎ちゃんぽん・長崎皿うどんなどの定番商品に加え、長崎の郷土文化から生まれた名産品を全国のお客さまへむけて提供。かんころ餅や手延べうどん・そうめん、季節の特産品などを紹介しています。

五島
手延べうどん

●地域行事への協力

青少年の健やかな成長を
スポーツへの協賛を通じて支援

リンガーハットグループでは、サッカー大会「リンガーハットカップ」を主催。スポーツを通じて、子どもたちの元気な成長を支援しています。また、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」の社会貢献プログラムのパートナーを務めています。



●国や地域のための取り組み

廃校を活用した地域振興に協力
栽培されたきくらげを使用しています

リンガーハットグループでは、国産きくらげの導入にあたって地域と連携し、契約栽培を行っています。鳥取県・智頭町の富沢小学校(平成24年3月廃校)の跡地活用に取り組む、富沢地区振興協議会のきくらげづくりに2016年12月より協力。同校で栽培されたきくらげを食材として使用していきます。きくらげ栽培は体力的な負担が少なく、地域の高齢者の雇用促進にもつながると期待されています。

きくらげハウスの
開所式の様子外国人技能実習生を受け入れ
佐賀・富士小山工場で実地研修を実施

2017年2月より14名のベトナム人技能実習生が、佐賀・富士小山工場にて総菜製品等の製造業務に従事しています。3年間の実地研修を通じて、リンガーハットグループの食品製造作業を学んでいただく計画です。



技能実習生の皆さん



●災害支援のための取り組み

リンガー号による炊き出しを、
熊本地震の被災地で実施しました

2016年4月に発生した熊本地震の被災地で、4月20日～5月1日まで、リンガー号による炊き出しを実施。合計6,345食を提供しました。



リンガー号の活動の様子

環境に配慮した 事業活動の実践に 取り組みます

自然環境への事業活動による影響や負荷を低減し、持続可能な社会の実現に寄与できるよう、取り組みます。



●地球環境に配慮した取り組み

夏季期間中、ロードサイド店舗にて 壁面緑化／緑のカーテンを設置しました

リンガーハットグループでは冷房に用いる電力の省エネルギーに取り組んでいます。

外光が差し込むことで店内温度が上昇し、冷房の過剰運転／消費エネルギーが増加することの抑制を図るため、ゴーヤーを使った壁面緑化（緑のカーテン）を実施しました。緑のカーテンにより店内の温度上昇が低減。来店されたお客さまにも、見た目がさわやかでよいと、よろこばれています。

2016年度は全国のリンガーハット・とんかつ濱かつ両ブランド合わせ18店舗で実施しました。

また、設置店を対象とした「緑のカーテンコンテスト」も行い、優秀店舗を表彰しています。



緑のカーテン
実施の様子

法令で定められた、フロン排出抑制の ための取り組みを実施

「フロン排出抑制法」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。

フロン類は高い温室効果を持つため、フロン類を用いた機器の管理者に対して機器の定期点検が義務づけられています。これは、使用中の業務用冷凍空調機器からフロン類が漏えいする事例が生じたことによるものです。

リンガーハットグループでは、法令で定められた対象機器を使用している店舗・工場等において、定期点検を実施しています。



冷凍機の
定期点検の様子



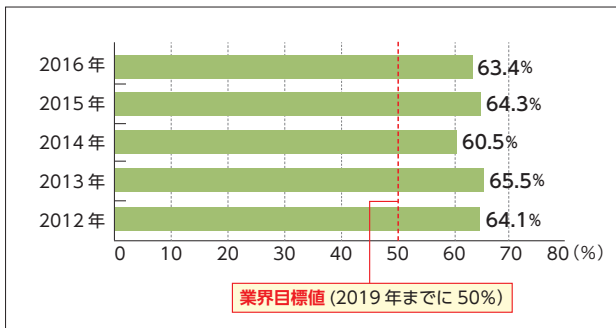
●環境負荷低減の取り組み

事業活動により生じる残渣の減量や油等の再利用に取り組んでいます

リンガーハットグループの食品加工工場では、廃棄ゴミが環境に与える負荷の低減のため、野菜の加工時に生じる野菜くずの肥料・飼料化や生ゴミ処理機の導入などを行っています。

店舗では水切りの徹底による食品残渣の減量を実施。さらに、とんかつ漬かつでは、使用した揚げ油を廃棄せずに、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、2016年度のリンガーハットグループの食品リサイクル率は63.4%でした。

食品リサイクル率の推移



●店舗備品・厨房機器のリサイクル

店舗機器、備品等の修理再利用と店舗の外回り管理の取り組み

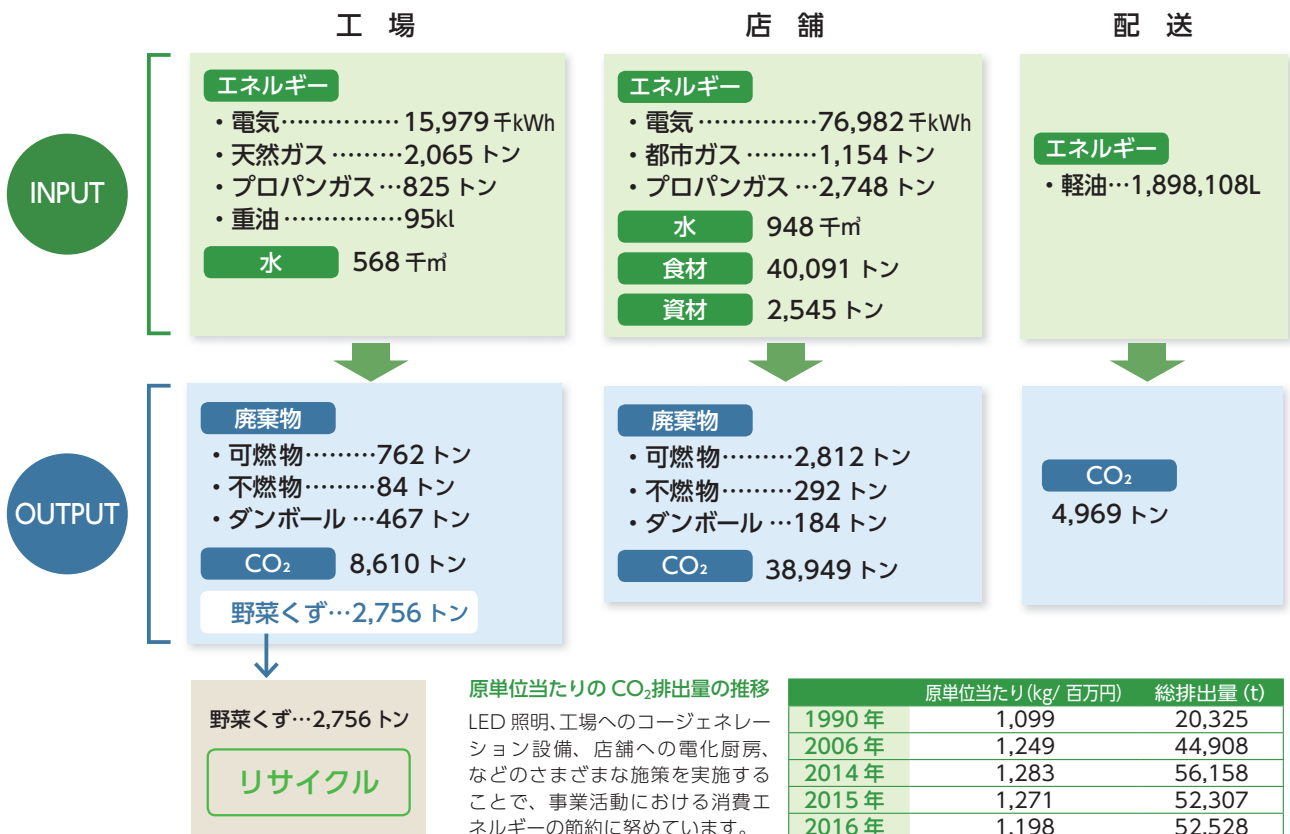
リンガーハットグループでは、事業活動によって生じた不要品の廃棄量を減らし、環境に与える負荷の低減に取り組んでいます。店舗の改装や退店にともなって不要となった設備機器・備品を修理し再利用しています。

リサイクル作業を担当するリンガーハット開発では、障がい者雇用に取り組んでいます。リサイクル作業には障がい者の方も従事しています。



2016年度より実施している、店舗の外回りを管理する業務の様子

●地球環境に配慮した取り組み



自分たちにしか できないことを 互いに実現するために

はじめまして。日本で初めてプロ体操選手となった内村航平です。

長崎出身の私は、同じく長崎から日本、そして世界へと活躍する舞台を広げているリンガーハットの一員として、今後約5年間活動をともにしていきます。

私がプロ体操選手を志したのは、次の世代の子どもたちに、世界トップレベルである日本の体操を伝えるため。体操の楽しさやすばらしさを、より多くの人に知ってもらうための活動に注力するためです。

リンガーハットグループには、企業理念の一つに「郷土の味の文化を発掘し、発展させる」ことを掲げています。長崎を発祥とする「長崎ちゃんぽん」、その味と文化を発展させ、日本中に広め、世界各国へも広めつつあります。

体操のすばらしさを伝え広めていきたいという思いと、長崎の味と文化を発展させていきたいという思いが、互いに共感できるものであったから、所属契約に至りました。

2020年、日本で開催される大会に向けて、現役選手として全力で競技に打ち込む決意です。同時に、子どもたちに体操のすばらしさを伝える活動も実践していきます。

私にしかできないこと、リンガーハットにしかできないこと、それを双方がともに実現させるために、皆さまの応援をよろしくお願いいたします。



リンガーハット所属契約選手

内村 航平

これまでの活躍

オリンピック3大会に出場し、個人総合2連覇を含む7つのメダル(金3、銀4)を獲得。

世界体操競技選手権では、個人総合6連覇を含む19個のメダル(金10、銀5、銅4)を獲得。

国内の全日本選手権個人総合では10連覇中。

長崎県諫早市出身



第三者意見



国立大学法人 長崎大学
准教授 博士(医学)

堀口 逸子

「安全」と「安心」は同じ「安」という漢字から始まります。しかし、「安全」と「安心」は異なります。

「安全」は原材料を含む食品の管理からお客さまに提供するまでの一連の作業と作業環境、そして消費者行動によって左右されます。「100%安全な食品」はありませんが、十分に安全を担保するための「科学的」な判断や「管理」があります。食物アレルギーを持つ消費者が、提供される食品に自分のアレルゲンが含まれるかどうかを「確認」することも「安全」のためです。

「安心」とは消費者のこころ、気持ち、感情で、それは「信頼」によって得られるもので「安全」だから得られるものではありません。「安全」と「安心」は、語呂合わせのように並列して使われることが少なくありませんが、意味は異なります。

リンガーハットグループの富士小山工場を見学し、「安全」のためにさまざまな工夫をされていると感じました。工場を「安全」の視点から見ると、1) 大きな釜で何人分かを一度につくりそれを分配するのではなく、ひとり分ずつ作られていること、2) 作業の単純化や機械化に取り組み、労働環境を改善する工夫が随所になされていること、が特に印象に残りました。

1) は、何かしらのリスクの疑いが報告されたときに原因究明がしやすく、大量廃棄という食品ロスを防ぎます。2) は「ひと」によるミスやエラーを最小限に止めることにつながります。労働環境を整えることはリスク管理に不可欠ですが、難しい課題であるため、対策が後回しになることも少なくありません。

工場見学のときに、工場長などから「作業に負担がかからないように」「長く勤めてもらうために」といっ

た「ひと」を気遣う言葉が何度も聞かれました。「ひと」に対する配慮を日常的に考えていることが、本報告書の職場づくりの実践報告からもわかります。これこそが「安全」を担保することに繋がると思いました。

本報告書には、ダイバーシティの取り組みも記載されています。職場で共に働く部下・スタッフのワークライフバランス(仕事と生活の両立)を考え、そのひとのキャリアと人生を応援しながら、業績という結果も出し、自らも仕事と私生活を楽しむことができる経営者・管理職のことを、最近では「イクボス」と呼び、イクボス宣言をする企業が最近増えています。貴社においてもイクボス宣言がなされることを期待します。

長崎で生まれ育った私のソウルフードは「ちゃんぽん」です。鍛冶屋町の濱かつ本店も小さい頃に行っていました。「食の安全」に携わる研究者として、お客さまとしてではなく、関わることとなり縁を感じました。国産野菜の安定調達の難しさなど、事業課題は少なくないと知りましたが、取り組みを続けられていくことを期待します。



富士小山工場の見学の様子



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。