

リンガーハットグループ 社会・環境報告書

2014



Social and Environmental Report 2014

私たちリンガーハットグループは
 グローバル企業として
 食の喜びを皆さまにお届けし続けるため
 原点に立ち返り
 社会に貢献できるグループを目指します



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	
代表取締役会長兼社長	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)	* (注) その他海外4社は以下の通りです。
資本金	5,066,122,834円	Champion Foods Co.,Ltd. (出資額50,000千円/出資比率89%)
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	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	545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	104店舗

●リンガーハット開発株式会社

主な事業内容	グループ外食事業店舗の建設・改修・設備のメンテナンスや保険
所在地	長崎県長崎市鍛冶屋町6番50号
設立	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

※2014年3月1日現在



CONTENTS

リンガーハットグループ
社会・環境報告書 2014



目次	2
トップメッセージ	3
事業内容・経営概況	5
経営理念・五つの実践訓・CSR 活動方針・ ステークホルダーとのかかわり	7
リンガーハットグループの お客さまに安全・安心で おいしい料理をお届けするまで	9

特集

リンガーハットグループの取り組み

商品開発	11
Quality Service Cleanliness	13
世界各国の店舗	15
■ 食の安全・安心・健康づくり	17
■ 誠実なお客さま対応	20
■ ステークホルダーとのかかわり	23
■ 人間尊重と職場環境の改善	25
■ 地域社会への貢献	28
■ 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	35
第三者意見	36

● 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… 2013年3月1日～ 2014年2月28日*

● 発行……………2014年5月27日

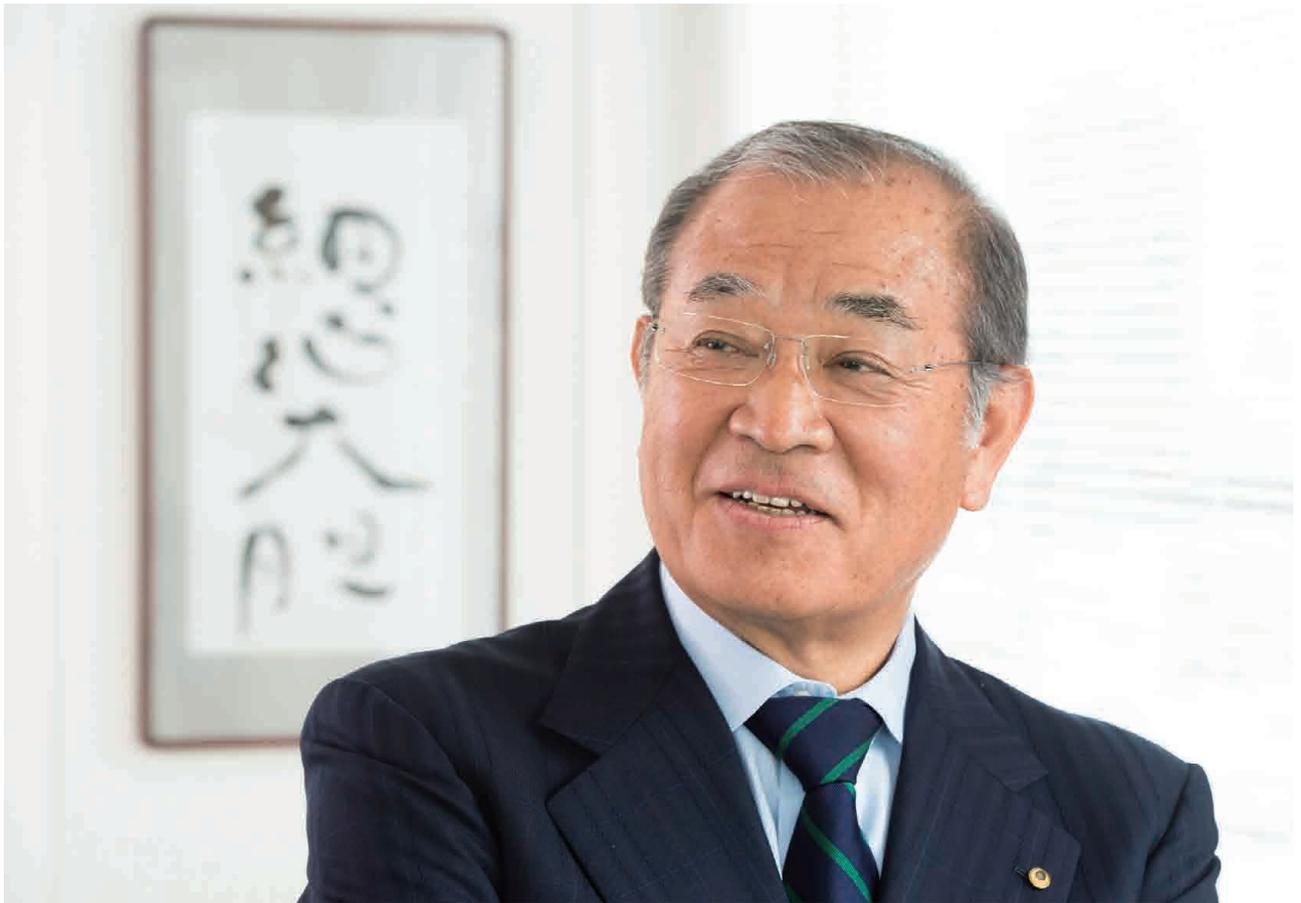
● お問い合わせ

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/>

編集方針

リンガーハットグループは 2013 年度、従業員一人ひとりの意識・徹底力の向上を図り、これまで行ってきた取り組みを、さらにより良いものへと改善しました。そこで特集では、商品の開発や改良、店舗における品質管理・サービス向上など、事業の土台となる取り組みをご紹介します。また、2014年3月1日より事業を開始したリンガーフーズについては、今後重点を置く事業であることを考慮し、本報告書に記載しました。

*2014年3月1日以降の内容を一部含みます。



株式会社リンガーハット
代表取締役会長兼社長

米濱 和英

“働く意味”を歴史に学び 未来への責任を果たす

リンガーハットグループでは、教育研修の一環として、半世紀におよぶ弊社の歩みを社員全員で振り返り、職位や年齢の壁を超えて未来を語り合いながら企業理念の共有を図る「未来創造塾」を実施しています。2011年の開始から20回以上を重ねましたが、私自身、参加するたびに身の引き締まる思いを禁じ得ません。手製の年表で過去を顧み、自らの歴史を見つめ直すとき、弊社がいかに多くの人々に支えられ、活かされてきたか—すべてのステークホルダーの皆さまとの深い絆と、それに伴う社会的責任の重みにあらためて思い至るからです。

しかしその重みにこそ、私たちの働く意味があります。清潔な店内で、安全・安心で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日々当たり前実践し、磨き上げる“徹底力”の源は、それ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貢献し、ひいては社会全体の

目指すは全員参画企業
一人ひとりの
“当たり前前”の徹底が
豊かな社会の礎を築く

豊かさにまでつながるのだ、という自覚と誇りにほかなりません。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然り。生産者の方々の絆を深め、微力ながら、日本の農業の発展および食料自給率向上の一助となることは、私たちにとってこの上ない喜びです。

弊社はこれまでCSR推進のために、多様な施策を展開してきました。しかし何より大切なのは、日常の仕事そのものが社会貢献であるという意識。一人ひとりがそれを、自分自身の働きがいととして深く心に刻まなければ、どんな制度やルールも“仏作って魂入れず”になりかねません。弊社はその原点に回帰し、全うすべき社会的責任と真正面から向き合う人づくり、意識改革に注力しています。

数字に表れない人づくりと 仕組みづくりに手応え

昨年度は11年度からスタートした弊社中期経営計画の最終年度でしたが、この3年間を振り返ると、外食業界をめぐる経営環境の悪化もあり、収益という点では必ずしも満足できる数字を挙げられませんでした。正直、自己採点では50点というところでしょうか。しかし一方、数字に表れない部分での成長には確かな手応えを感じています。その最たるものが「人財育成」の取り組み。現に、今般の中期計画は未達でしたが、売上や客数を下支えするお客様満足度は着実に向上しており、それこそが何よりの成果と意を強くしているところです。

弊社では過去、業績が低迷した時期でも、従業員教育にかかる資金、人員等を削減したことは一度もありません。昨年は先述の「未来創造塾」への参加を、正社員限定から副店長やパート・アルバイトの責任者まで拡大しました。今年からは、同塾で行われる企業理念の共有をさらに現場スタッフの一人ひとりにまで徹底、具体的な行動に落とし込むツールとして、弊社フィロソフィーをまとめた冊子を全員に配布しました。これを活用し、すべての職場で毎朝1ページずつ唱和するとともに、選ばれた従業員が意見や感想を述べるという活動を行っています。何度も読んで、確かめて初めて意識は変わるもの。“働く意味”や“社会との絆”を腹落ちさせるためには、粘り強く繰り返すほかありません。また、女性の登用推進も弊社が速やかに取り組むべき課題です。その中核となる女性リーダー層の育成を目的とした「女性セミナー」を、今年から新たに実施していきます。

中期経営計画においては、より安全・安心で高品質

な「食のよろこび」を、より多くのお客様に届け続けるためのインフラ整備にも万全を期しました。最大のトピックは、食品安全マネジメントシステムの国際規格「ISO22000」の認証を、12年に佐賀工場および鳥栖工場、13年に富士小山工場において取得したことです。ISO22000は食の安全・安心を担保する国際基準ですから、当然、認証取得も容易ではありませんが、弊社にとっては次なる飛躍の礎として避けては通れないチャレンジでした。今年から弊社では外販事業拡大のために、外販に特化した子会社のリンガーフーズを立ち上げました。また、国内・外で広くラーメン店のチェーン展開等を行う株式会社ハチバンとの事業提携も本格的にスタート。かねて推進する海外拠点の増設を含め、新しい事業展開を目指す私たちだからこそ、果たすべき社会的責任の広がりや、肝に銘じなければなりません。その意味でISO取得の取り組みを通じ、現場のスタッフ一人ひとりに、当たり前のことを当たり前実践する徹底力がさらに高まったのは心強い限りです。

環境保全対策についても、できることから徹底的に一。食品残渣ゼロに向けたリサイクル活動や、全店舗を対象にしたLED電球への交換などを着実に進めています。

海外展開は食文化を通して 日本の心を伝える挑戦

13年12月、「和食」がユネスコ無形文化遺産に登録されたのは、安全・安心、そして健康を創業以来のテーマとする弊社にとっても非常に心強いニュースでした。旬の食材を活かした味わいや季節感のみならず、栄養バランスにも優れた和食は、世界が認めるヘルシーフードであり、私たちの商品の競争力もまさしくその点にあるからです。現に、米・シリコンバレーやハワイの店舗でも、野菜たっぷりのちゃんぽんや皿うどんを始め、コレステロールゼロの油を使ったメニューが好評を博しています。手頃な値段でおいしく、体にもやさしい日本の味・長崎の味—その魅力をさらに深掘りし、具現化して、グローバルに提案していきたいと考えています。弊社にとって、海外進出はたんなる“市場拡大”ではありません。食文化を通して日本の心を伝えるチャンスと位置づけるからこそ、現地人材を尊重し、その育成にも情熱を持って取り組んでいます。

50余年の歴史が育んだ、かけがえのない社会との絆を守り、深めるためには、一人ひとりが一つひとつの仕事を全うする以外にありません。だから、目指すは「全員参画企業」—リンガーハットグループにご期待ください。

リンガーハットグループの概要

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

「日本の野菜を食べる」をキャッチフレーズに国産野菜を使用したメニューを提供する「長崎ちゃんぽん」の専門店を展開しています。長崎ちゃんぽん、長崎皿うどん、餃子を中心に、地域の特産品を使った限定メニューなど、安全・安心でおいしさを追求した料理は多くの支持をいただいています。国内だけでなく、アジア・アメリカへの海外進出にも取り組み、積極的な事業拡大を図っています。



和食事業

●株式会社リンガーハット／長崎卓袱 浜勝



長崎独自の味と文化を代表する郷土料理「卓袱(しっぽく)」を提供しています。卓袱料理は、江戸時代に外国との窓口として唯一開かれていた長崎の歴史の中で生まれました。海外よりもたらされた珍しい料理を、日本人に合うよう工夫生まれた独自の食文化を、今に伝え続けています。



設備メンテナンス事業

●リンガーハット開発株式会社



グループ各社の事業展開を支援するサポート役として、主に機器類のメンテナンスを中心とした事業を行っています。店舗設備の修理やリサイクル、工場や厨房で使用する機器の開発、保険業務などを担うとともに、障がい者雇用にも取り組んでいます。



1962年の「とんかつ浜かつ」創業以来、長崎の郷土文化に根ざした味を皆さまへお届けするべく、事業を全国展開しています。近年ではアジア・アメリカを中心に世界各国への出店、通信販売などにも事業を拡大しています。



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”の想いを込めた、各種揚げ物・定食を提供しています。肉の旨みとやわらかさが特長の銘柄豚を使用したとんかつや当日加工当日配送される新鮮な国産キャベツなど、お客さまにご満足いただけるよう食材にもこだわっています。ドライブスルーや宅配サービスの導入、店舗のバリアフリー化などにも取り組み、より多くのお客さまへ幅広く提供の機会を増やすことに努めています。



外販事業 ● リンガーフーズ株式会社

「長崎の味」をご家庭へ。をキャッチフレーズに、安全・安心な長崎ちゃんぽんや長崎皿うどんの冷凍食品を提供しています。量販店やインターネット通販向けの外販事業を専門に行うグループ会社として、2014年3月1日より事業を開始しました。



経営概況

売上高



営業利益



経常利益



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。

CSR 活動方針

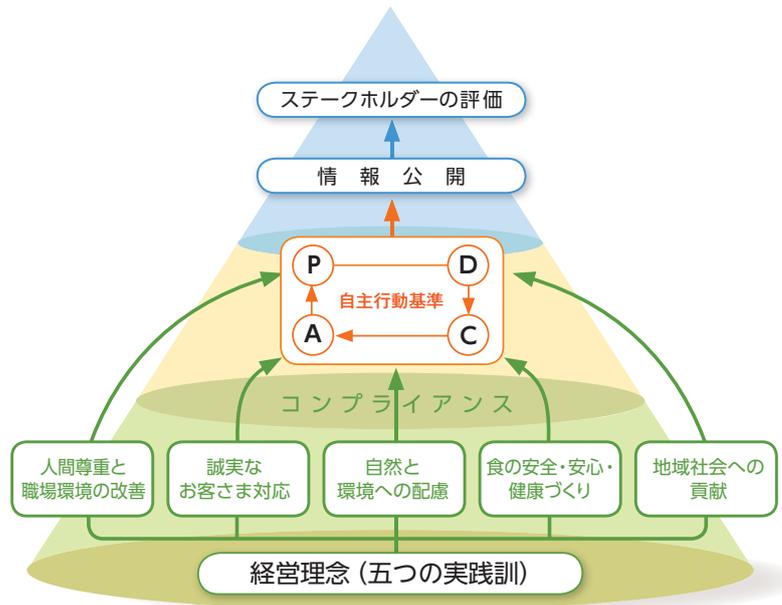
リンガーハットグループの考えるCSR

私たちは、人と地球にやさしい事業活動を行い、世界中の人々に食べる楽しみとよこびを提供するグループを目指します。

社会的責任を果たすための仕組み

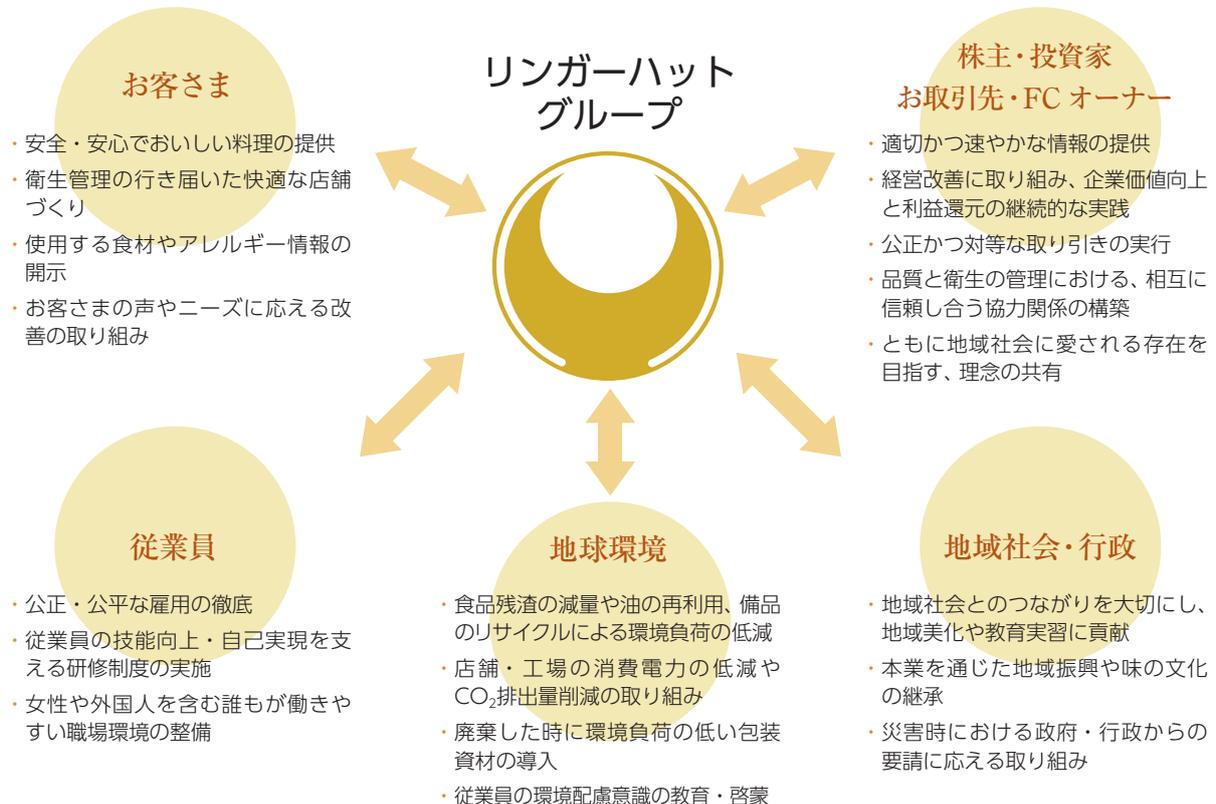
リンガーハットグループでは、社会と地球環境の持続可能な発展を目指し、経営理念（企業使命観）と五つの実践訓を基礎として、社会的責任領域別の自主行動基準を制定しています。この仕組みにもとづいて、主管部署がマネジメント「P・D・C・A」を実践していくことをCSR活動と定めています。またすべての行動基準は、コンプライアンス（法令遵守）に則して定義しています。

CSRのフレームワーク（CSRの対象領域）



ステークホルダーとのかかわり

リンガーハットグループでは、ステークホルダーの皆さまに対して果たす役割を次の通りに定めています。





お客さまに安全・安心で おいしい料理をお届けするまで

日本の野菜を使った料理は、どのようにして、皆さまの元へちゃんぽんや
皿うどんとなってやってきているかを、ご紹介します。

1 料理に使う野菜は、全国各地の契約農家で生産



ここがポイント

- 気候や収穫時期の違いを活用して、野菜の仕入れが途切れないように工夫しています。
- 契約農家を定期的に訪問して、作付け状況を調査。きちんと予定数量が出荷できるよう確認しています。

Q 契約栽培はいつ頃から
やっているんですか？

A 1986年からで、約30
年続けてきました。



関連記事 → p24



小麦や豚・海産物
なども品質をきち
んと管理されたも
のを、契約業者より
仕入れています。

2 契約農家から届けられた野菜や その他の食材を 自社工場で加工



生産管理の様
子は、工場見学
の場で、皆さま
に紹介しています。

ここがポイント

- 野菜は鮮度が大事。加工した野菜はその日のうちに全国各地の店舗へ届けられます。
- 安全・安心な食品加工をお約束するため、ISO22000の認証を取得しています。



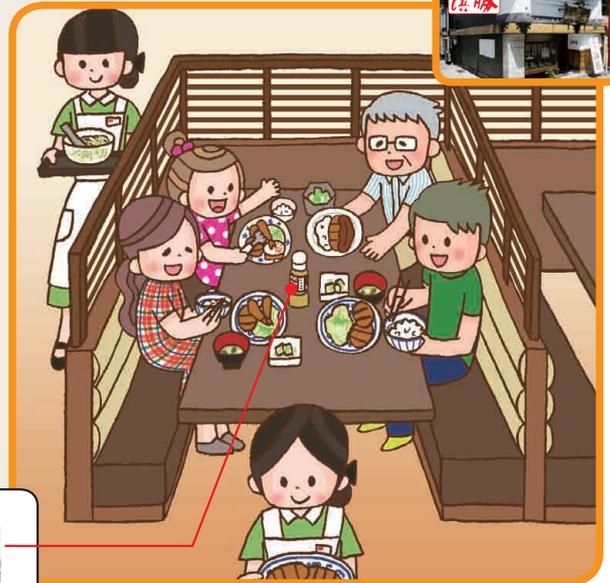
関連記事 → p18,19,23

3

店舗では品質管理をしっかり行い、心をこめて調理した料理をお客さまへ



壁面緑化（ミドリのカーテン）など、環境にやさしい活動にも取り組んでいます。



ここがポイント

- いつも安心してお店をご利用いただけるよう、品質・サービス・衛生管理を徹底しています。

製法にこだわったドレッシングは、体に優しい無添加のものを用意しています。



ここがポイント

- 調理や接客の技能向上に努めるとともに、店舗やサービスの改善にも取り組んでいます。

関連記事 → p13,14,19,20,21,22,31

いつ来てもおいしいね。

いかがでしたか。リンガーハットグループではお客さまがいつ来店されても、新鮮な野菜を使ったおいしい食事を提供できるよう、毎日このようにして業務を行っています。

すべてのお客さまの笑顔のために。 安全・安心、そして健康にも やさしいメニュー提供を

私達が
商品開発チームです

商品開発の取り組み

全国約700店舗でお客さまに提供される商品。そのすべての商品はどのようにして生み出されているのでしょうか。商品開発チームの新商品ができるまでの取り組みをご紹介します。



新商品がお客さまに届くまで

1 コンセプト作り



約1年前

年間の商品開発スケジュールに沿って、世の中の動向を見つつ、ターゲットや利用シーン、使用する食材などを決めていきます。

コンセプト承認



2 試作&課内試食



完成形が見えたら

実際のメニュー開発をスタート。生産効率やコストも検証しつつ、より良い味や盛り付け、食材を追究するため、何度も試作・試食を繰り返します。

3 小規模ラインテスト



工場のラインで商品を実際に作ってみて検証。また、モニター試食なども実施してさらなる改良を施します。



野菜たっぷりちゃんぽん

商品開発に

さらなる高みを目指し、
定番商品を日々、ブラッシュアップ

発売から4年が経つ「野菜たっぷりちゃんぽん」。実は発売当初から変化しています。

7種類の国産野菜をぜいたくに480gも使ったこの一品は、今や、リンガーハットの看板メニューです。その看板メニューでも、よりおいしい商品となるよう、レシピや調理方法をブラッシュアップしているんです。発売当初は食感を大切にすため、野菜の火の通り加減をかなり抑えていましたが、炒める

ことで旨みが増す野菜の特性を考慮した、炒め加減の改良をしています。

ドレッシングが追加されたのをご存じですか？

味の変化を楽しめるドレッシングも、「1種類だと、まだ味が単調に思える」というご意見があり、柚子こしょう風味のものを追加。生姜と合わせて2種類に増やす工夫をしています。



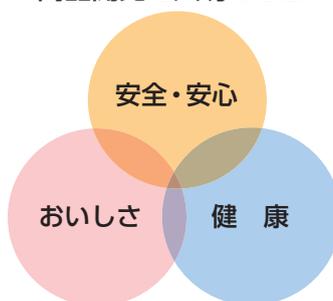
RH 商品開発チーム
係長

萩原 直樹

一期一会を大切に、常に新たなチャレンジを。

現在、商品開発チームが手がけるメニュー数は、リンガーハットだけでも年間約30品。長年、支持されてきたブランドイメージを保ちつつも、同じ場所に留まることなく、常に新たなおいしさの追究に励んでいます。私たちの視線の先には競合他社ではなく、全国各地のお客さま一人一人。一般に「飲食産業はリベンジできない」と言われます。一度食べて、おいしくなかった店には、お客さまは二度と足を運んでくださらない。私たち商品開発チームでは、そんな一期一会を肝に銘じつつ、お客さまを飽きさせないよう多彩な季節限定メニューを展開したり、一人でも多くの方に、「また食べたい」と思っただけのよう定番メニューも改良を加えています。今後も、「安全・安心」に加えて「健康」をキーワードに、家庭の味とは、またひと味違うおいしさをお届けしていきます。

商品開発で大切なこと



リンガーハット・浜勝マーケティング部
執行役員

川内 辰雄

4 役員試食



いよいよ…

会長をはじめ役員一同の合意を得るために試食会を実施。ここで指摘された問題があれば、再度の見直しを図ります。時には、役員試食を複数回重ねる場合も。

5 製造フローなど作成



承認が出たら…

販売に向けて残っている実務を進めていきます。商品仕様書作成や各チームリーダーへの指導など、その業務内容は多岐に渡ります。

6 テスト販売



ついに
お客様へ

お客さまの実際の反応を見て、さらにお客さまの要望に沿う商品へとブラッシュアップ。「再度、一から考える」という気持ちで臨みます。

全国展開へ！

か け る 想 い

女性にも食べやすく、
彩りも栄養も豊かな季節商品を！

揚げ物でも季節感とヘルシーさで売れる商品を目指してみました。

2014年春、季節限定のメニューとして開発したのが「春野菜のミルフィーユかつ」。春野菜のアスパラガス、ニンジン、新ゴボウを挟み込んで彩りよく仕上げました。肉や海鮮だけじゃない、野菜をつかった揚げ物も提案しているんです。



春野菜のミルフィーユかつ

下ごしらえからカットまで、揚げる前の仕込みにこだわっています。

商品開発の過程では、アスパラガスやニンジンの食感、そして新ゴボウの香りを、揚げた後にもちゃんと残るようにすることが課題でした。それぞれの野菜の切り方や下ゆで時間などを変えて、何度も試作・試食を繰り返しています。そして、女性のお客さまにも食べやすい形や大きさなど、盛り付けにも気を配っています。

浜勝商品開発チーム
係長
池田 信



お客さまに快適なひとときを

「Q S C」の取り組み Quality Service Cleanliness



リンガーハット 東京東久留米店



常連客が多く、ロードサイド店舗の中で売上トップクラスを誇る繁盛店。従業員のモチベーションを上げる秘訣は「目的を明確にして達成感を味わってもらうこと」と語る西田店長。いつでも安心して気軽にご来店いただけるよう、地域に根ざした明るい店舗を目指しています。

営業中

味・見た目・品質を大切にしつつ、スピーディーに商品を提供。店舗内外の衛生管理も平行して実施します。ピーク時にはドライブスルーのご利用も増えるため、的確な対応に努めています。



Cleanliness

日課の清掃はチェックリストを用いて確認し、作業漏れを防いですみずみまできれいに。



Service

餃子を焼く前やレジを使ったあとは必ず手洗い。手指から肘まで水洗いしたあとにアルコールで除菌します。



Quality

ちゃんぽんは皿の縁から規定の高さがあるか、提供前に調理担当者とホール担当者の双方で確認します。



食材はパッケージ開封後の使用期限も確認してチェック表に記入して貼付します。

営業前

朝礼で士気を高めてから、仕込みと清掃に分かれて作業スタート。開店15分前までにすべての準備を完了させます。



「明るく、大きく、元気よく！」をモットーに、企業理念・接客の基本用語などを朝礼で唱和します。



Service

頭髪や手指はもちろろん、ユニフォームに乱れはないか、全身の身だしなみを確認。



Cleanliness

ホールのモップ掛けや窓拭き、玄関周りの掃き掃除、テーブルの拭き上げなど丁寧に清掃。

営業終了後

チェックリストに基づき店舗内外の清掃や整理整頓を手際よく進めます。退店時の施錠は防犯の観点からも必ず2名体制で行っています。



Cleanliness

厨房では鉄板やぎょうざマシンをきれいにすることはもちろんのこと、レードル類もきちんと洗浄します。

食材の使用期限を1日4回（営業前、17時、22時、営業終了後）確認し、使用期限を過ぎたものは廃棄します。



Quality



すべてのドアの施錠は完了したかなど、閉店チェックリストを必ず2名で指さし確認していきます。

過ごしていただくために

QSCとは、**品質 (Quality)**・**サービス (Service)**・**衛生管理 (Cleanliness)**のこと。実際行われている取り組みについて、モデル店舗の事例をピックアップしてご紹介します。



営業前

商業ビルのレストランフロアにあり、繁忙時は11時の開店と同時に満席になることも。昼夜通し営業で客足が途絶えることは少ないため、営業前の時間を有効に活用しています。



朝礼が終わると、厨房では仕込みや在庫の確認など、開店チェックリストに基づいて準備を進めます。



Quality

テーブルや椅子を拭き上げ、床を掃きます。各テーブルのカスターセットも拭き、ソース類を補充します。



Cleanliness



外国人のお客さまから「注文しやすい」と好評な、英語と中国語を併記したメニュー表を用意。



身だしなみが規定通りに整えられているか確認。エプロンのシワが目立つ場合はすぐにアイロンを掛けます。

Service



とんかつ浜勝 ヨドバシAKIBA店



ビジネスや観光の拠点として注目を集める秋葉原に立地。「外国人のお客さまも多く、臨機応変な対応が重要です。外国人従業員も社内の勉強会に参加し情報を共有しています」と語る石川店長。「お客さま総合満足度評価」の結果を参考に、サービス向上に努めています。

営業中

ランチはビジネスマンが大半で回転も早いいため、スピーディーな提供を心がけています。ホールでは「1Way 2Job*」を意識し、お客さまをお待たせしないよう店内の様子に常に気を配ります。



Quality

揚げ油の温度と調理時間をタイマーで管理。肉の種類や部位、分量などに合わせて設定し、揚げ過ぎを防止しています。



Service

千切りキャベツは規定の分量を取ってふんわりと盛り付け。キャベツを触る手はアルコール消毒をしています。

空き時間を活用してこまめに掃き掃除をしたり、お客さまが快適に過ごせる環境づくりに努めています。

*一つの行動で二つの仕事をすること。例/商品の提供でお席に向ったら、空いた皿などを下げて戻ってくる。

営業終了後

翌日の営業に支障をきたさぬよう、チェックリストに基づいて閉店準備にとりかかります。時間を要する作業はタイミングを見計らいながら段取りよく進めます。

揚げ油は食用油精製機で毎日ろ過して再利用しています。フライヤーは2層あり、21時を過ぎたら1層ずつろ過して清掃しています。



Quality

食材はパッケージの開封日時と使用期限を記入して貼付。日付管理を徹底し、常に鮮度に気を付けています。



Cleanliness

フライヤーや油切りなどはパーツを外して清掃し、作業台はダスターで拭き上げてアルコール除菌します。

世界で愛される長崎ちゃんぽんに

◎世界各国のリンガーハットの取り組み

アジア、アメリカの4カ国に出店しているリンガーハットグループ。今後はさらに店舗数を増やしていく計画です。長崎発祥の味を海外の人に楽しんでいただくのと同時に、海外の方が求められる日本らしいメニューも提供しています。現地からの声をご紹介します。

台湾

台北を中心に営業 お客さまは女性の方が多く来られます

台湾では台北駅の一号店の他に2店舗、現在3店舗で営業をしています。現地駐在の日本人の方をはじめ、女性や年配のお客さまのご利用が多いです。こちらでは、外食だと肉や魚などを目当てにお店を選ばれることが多いようで、現地への浸透はまだまだこれからです。スタッフには定期的に研修をさせ、月に一度店内のSGS検査をするなど、品質・サービスの向上に力を入れています。もっとリンガーハットのことを知ってもらえるよう、頑張っていきます。



店舗

- 台北駅店（一号店）
- ブリーズデパート店（二号店）
- 統一阪急デパート（三号店）



タイ

長崎ちゃんぽんをはじめ、 日本の料理をバラエティ豊かに提供しています

経済成長が著しいタイには日系企業も多く、リンガーハットは日本人と現地の方の両方にご利用いただいています。現地の方からは、ちゃんぽんの他の日本の料理も食べたいというご要望が多く、タイのお店では日本で出しているメニュー以外にもいろいろ日本料理を手がけ、お客さまのニーズに応えられるよう努めています。タイは転職する方がとても多いので、人が代わってもサービスレベルを維持できるように、日々スキル向上を図っています。また、年間通して30℃以上と暑い国ですので、衛生面と品質についてはとても気をつけています。ラーメンとはまた違うちゃんぽんの魅力がしっかり伝わるよう努めていきます。



店舗

- K. ヴィレッジ店

2014年4月末現在

アメリカ・サトガ

ちゃんぽんが一番人気 日本スタイルのサービスを心がけてます

麵ブームに加え、野菜がたっぷりとれるちゃんぽんはヘルシーだから、とお客さまに好評です。こちらでは箸を使えることがステイタスの一つであるため、サービスは日本式で提供しています。従業員は国籍も言葉もさまざまですが、従業員全員がカリフォルニア州の食品衛生試験に合格するなど、衛生管理には力を入れています。また、障がい者の方のイベントに出向いて、商品を無料で提供するボランティア活動にも取り組んでいます。夢は、アメリカでもちゃんぽんが日常食の一つになることです。地域の皆さまに愛される店舗を目指して頑張ります。



店舗

● サトガ店



香港

夜は独自の鍋メニューを提供 香港の方にもっと リンガーハットを広めます

香港のお店は九龍湾にあるショッピングモールの中で営業しています。香港では家族で夕飯を外食することが多いので、リンガーハットでも夜のメニューに香港で人気のある“盛鍋”を用意するなど、香港事情に合わせた工夫をしています。2013年10月に香港一号店としてオープンしたばかりですが、長崎皿うどんのパリパリ麺などは、他であまり見かけないメニューでもあり、おいしいと評判です。スタッフ全員がまったくリンガーハットを知らないところから始めたので、指導は徹底して行っています。これからどんどんお客さまにアピールしていきたいと思います。



店舗

● Amoy Plaza 店



アメリカ・ワイキキ

お手頃価格で野菜を食べられる ちゃんぽんが好評です

物価の高いワイキキなので、比較的リーズナブルに野菜を食べられるリンガーハットのちゃんぽんは、お客さまによろこばれています。安全・安心へのこだわりはこちらでも変わることなく、食材業者の協力を得て品質管理を徹底するとともに、鮮度の良い野菜をつかった料理を提供できるよう努めています。ワイキキ店では日本と同じく箸やレンゲをお客さまに出していますが、日本と変わっているのは、皿うどんにもレンゲを付けていることです。ホールは日本人と中国人、キッチンでは現地マーシャル諸島の方が働いており、日本の大企業で働いていることを誇りに、全員でお店を盛り上げています。



店舗

● ワイキキ
トレードセンター

大切なことは全従業員の意識 安全・安心の基本を徹底しています

基本の考え方

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



内部監査室
マネージャー

深堀 健一

内部監査室はリンガーハットグループの中の組織ですが、監査という業務の性質上、第三者という立場を取る必要があります。お客さまやお取引先の目線で見たとときに適切な運営がなされている企業となるように、監査するわけです。日本の野菜を使ったメニューを発表して以降、リンガーハットグループに向けられる期待が高まっていると感じています。その期待をさらに超えられるような高いレベルの企業グループにしたいと、監査に努めています。監査の現場で厳しい言葉を投げかけるのは心情的に辛いこともありますが、従業員の適切な管理・運用意識の向上を励みとして、組織の健全性維持のため日々努力しています。

内部監査室の取り組み

グループ全体の運営・品質管理を向上させるため 監査と是正指導に取り組んでいます

安全・安心な食の提供を継続して実現していくために、事業活動の内部監査を行っています。内部監査は約700ある店舗、東西の工場を対象として年一回実施しており、評価基準に満たない現場に対しては、再監査の実施や改善プロセスの提案や指導を行い、お客さまが安心してご利用できるサービスの実現に努めています。内部監査チームの監査項目は、安全・人事・就労・許認可などの運営面が主で、食品衛生面を担当する品質保証部と連携して、事業活動全体をチェックしています。各工場のISO22000の認証取得後は、ISOの要求事項にもとづく内部監査も実施し、認証の継続に向けた遵守状況の確認と実施された是正の検証も行っています。



現場に必要な許認可の申請状況などを確認



ヒアリングを適宜実施し、是正が必要な場合は、適切な改善策を取るよう指導をします

自社工場の取り組み

富士小山工場が ISO22000の認証を取得しました

リンガーハットグループでは、グローバル展開および物販の拡大に注力すると同時に、「食の安全・安心」に対するすべての従業員の意識を高めるために、品質管理体制の強化に取り組んでいます。2012年度の佐賀工場に続き、富士小山工場が食品安全マネジメントシステムの国際規格 ISO22000の認証を取得しました。また、工場内での食品衛生5S（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）の徹底や、食材・商品および、店舗における商品の取扱いマニュアルなどの改善にも努めています。従業員の意識改革、教育指導の強化を目的とし、外部の安全衛生コンサルタントによる研修も取り入れています。



富士小山工場。ISO22000の認証の取得により、さらに安全・安心な商品をお届けしていきます



安全衛生コンサルタントによる研修会。工場内の各部署のスタッフが参加し、指導を受けます。

新鮮さを保つため、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

リンガーハットグループでは、お客さまに提供する食材や商品の品質・衛生管理を徹底し、安心してお客さまに召し上がっていただけるよう、佐賀工場・鳥栖工場（佐賀県）と富士小山工場（静岡県）にて、一貫生産する体制を取っています。各店舗で商品に使われる食材は、新鮮さを保ったままお客さまに提供できるよう、使用する当日にこの2つの工場加工し店舗へ届けています。



佐賀工場での食材加工の様子



食材は毎日工場から店舗へ送り届けられます



原産地表示の取り組み

安心して食事を楽しんでいただくために 主要食材の産地を店頭・HPで公開

お客さまが料理に使われている食材の産地に関心を持たれた場合に、店頭やご自宅で調べて確かめられるよう、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を、リンガーハットグループでは公開しています。また、国産野菜の仕入先である契約農家の情報についても野菜の種別に HP で紹介し、お客さまに安心してご利用いただけるよう努めています。

VOICE



富士小山工場 生産チームリーダー 朝 栄次さん

ISO22000の認証取得で学んだことをしっかり実践していきます

ISO22000の取得は、従来から取り組んでいた品質管理基準や手法を改善するきっかけとなり、学ぶことがとても多くありました。富士小山工場にはパートで働く方や外国人の方が多く、人の入れ替わりも頻繁にありますので、従業員への教育をしっかりと実施し、安全・安心な食の提供ができるよう努めていきます。

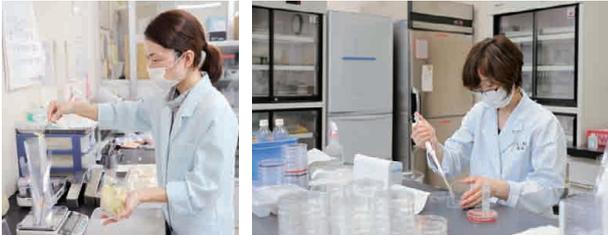


店頭での主要食材の原産地表示

品質保証部の取り組み

日々徹底した品質管理を行い
より安全で安心な食の提供を支えています

品質保証部では、製造された商品の品質や仕様が適正に保たれているか、グループで販売しているすべてのものについてサンプリング検査を実施し、確認しています。検査の結果、商品が基準を満たさなかった場合は、原因の究明を行い改善しています。その他、ISO22000の要求事項に合わせた検査、工場内のラインの拭き取り調査や温度検査、店舗における店長やブロックリーダーによる基本衛生検査（全60項目）とともに、外部機関による商品検査・厨房内の拭き取り調査などを導入しています。また、日本冷凍食品協会の認証を取得し、外販の拡大にともなう品質管理のさらなる強化にも努めています。



品質管理検査の様子

残留放射能検査を実施し
食材の安全性を確認

富士小山工場では放射線検査装置による、食材の残留放射能検査を実施しています。キャベツなどの野菜をはじめ、工場では15トン以上にもなる農作物を取り扱っていますが、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、お客さまに提供しています。



農作物の残留放射能検査の様子

保存料・合成着色料を使わない
加工食材・調味料を使用

リンガーハットグループでは、合成着色料を使わず保存料も入れていない、お客さまの健康と安全に配慮した加工食材（かまぼこ・紅白はんぺんなど）を使っています。また、ドレッシングやゆずこしょうも、無添加・無着色、保存料を用いないものをお客さまに提供し、安心してご利用いただけるよう努めています。



保存料・合成着色料を使わずに作られた食材・調味料を提供

TOPICS 2013年より
ぎょうざの具材を
すべて国産化しました

商品に使用する野菜、麺に使う小麦粉などの国産化に続き、ぎょうざに使用する具材を2013年より国産化しました。国産の小麦ではこれまで難しかった、リンガーハットのぎょうざの特長であるパリッとした焼き上がりを実現。伝統の味をそのままに、より安全・安心なぎょうざとして、お客さまへお届けしていきます。



国産の具材を使ったぎょうざの店頭告知の様子

VOICE

契約農家とお客さまの双方によるこぼれるために



購買チーム 部長
新田賢司

お客さまにお届けしている国産の具材は、契約農家の皆さまから提供いただいているものです。今後も安全・安心な食の提供をしっかりと継続できるよう、互いに信頼し合えるパートナーシップの構築に努めていきます。

リンガーハット、とんかつ浜勝
主なレギュラー商品の特定原材料の使用状況

<p>[長崎ちゃんぽん]</p>  <p>小麦 乳 えび 卵 落花生 かに</p>	<p>[ロースかつ定食]</p>  <p>小麦 乳 卵 えび</p>
<p>[ぎょうざ]</p>  <p>小麦 乳 卵</p>	<p>[チャーハン]</p>  <p>小麦 乳 卵</p>

○ 使用している △ 使用していないが製造ラインを共有している

お客さまに「また来たいね」と思っただけのお店づくりを目指しています

基本の考え方

お客さま満足向上のため、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、日々商品・サービスの改善に努めます。



リンガーハット環八通り志村店
店長

稲福 雄一さん

調理コンテストで総合一位を獲得したリンガーハット環八通り志村店は、駐車場を持つロードサイド店舗の中で売上全国一位の店舗です。27年前に開店してからずっと地域の皆さまに愛されてきたお店で、常連のお客さまも数多く来られます。調理コンテストで優秀な成績を納められたのは、売上規模と比例して多いお客さまに対し、おいしく・早く料理を提供する技を磨いてきた、店舗スタッフ全員の取り組み姿勢の成果です。今回の結果に満足することなく、これからもお客さまを最高のQ（商品品質）S（サービス）C（クレンliness）でお迎えできるよう努め、より高いレベルのお店を目指していきます。

技能向上の取り組み

技能認定制度と調理コンテストを実施

リンガーハットグループでは、より良い料理をお客さまへ提供することを目指し、常に味や調理方法の改良に取り組んでいます。2013年度から導入を始めた技能認定制度は、産地や品種で異なる日本の野菜の味や食感の違いを理解した上で、最適な調理のできる技能の習得を制度化した取り組みです。厨房機器の違いの理解、職人的な技術向上への意欲、身に付けた技術を指導できることなども評価に加え、従業員のモチベーション向上にもつなげています。

技能認定制度の実施と合わせて行った全店舗参加の調理コンテストは、目指す調理技能レベルのモデルを示すことを目的とし、見た目・おいしさ・提供時間の三つの評価項目で、優秀店舗を選定し表彰しました。



商品品質を高めるための指導を実施



習得した技術を競う調理コンテスト

VOICE



心をこめて料理を出す気持ちを忘れない

営業管理チーム 係長
柴田 憲司

営業管理チームでは、商品やサービスがマニュアルに従って提供されているかをチェックするとともに、マニュアルそのものの見直しや指導方法の改善にも取り組んでいます。目の前のお客さまに心を込めておいしい料理を提供する、商いの基本を大切にしていきたいと考えています。

お客様相談室の取り組み

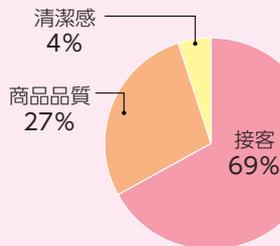
ご意見・ご指摘を共有して 改善と再発防止に努めています

お客様相談室では、お客さまからお問い合わせいただいたご質問・ご要望にお応えするとともに、ご指摘に対して改善が必要と判断した場合、各担当部署や店舗と連携を図り、業務改善にあたっています。改善内容については、社内ブログを活用して情報共有を行い、再発の防止につなげています。また緊急性がより高いご指摘については、即時に部門間で連携し対応を行っています。お客さまからいただいたお褒めの声などの模範事例についても、同様に情報共有を行い、全社で実践できるよう取り組んでいます。

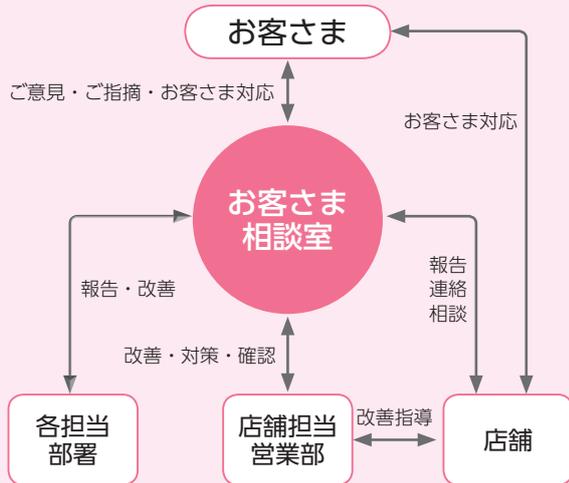
2013年度 クレーム内容内訳

主なご指摘内容

- ・案内がない
- ・あいさつがない
- ・笑顔がない
- ・提供順ミス
- ・異物混入
- ・料理が冷めている
- ・従業員の私語



お客様相談室の仕組み



《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。

お客様総合満足度評価の取り組み

より良い店舗サービスを実現するため お客さまの評価を改善に活用

店舗をご利用いただいたお客さまの感想やご指摘を、大切なご意見としてサービスの改善に役立てる「お客様総合満足度評価」を全店で導入しています。パソコンや携帯電話を通じて集められたご意見の集計・分析を行い、各店舗へレポートとして通知し、店舗における改善活動につなげています。2013年度は570,148件のご回答をいただきました。

お客様総合満足度評価の仕組み



お客様からのお褒めの声を生かす取り組み

優れたお客様対応にベストホスピタリティ賞を授与

お客様からお褒めや感動の声をいただいた従業員や店舗の接客・サービスを、リンガーハットグループでは表彰し、より良いおもてなしを奨励しています。2013年度は上期6名、下期6名の接客・サービスが表彰されました。より多くのお褒めをいただけるよう、お客様目線に立ってサービスの向上を目指します。



ご利用しやすい店舗づくり

バリアフリー化に取り組み、 より多くのお客さまがご利用しやすい店舗に

リンガーハットグループでは、車いすの方・足の不自由な方にも利用しやすい店舗づくりを目指し、バリアフリー化や車いす用スロープの設置、障がい者用トイレの導入を、ロードサイド店を中心に行っています。また、今後の高齢化社会を見すえ、席の配置や店舗レイアウトなども、よりお客さまがご利用いただきやすくなるよう、研究開発に取り組んでいます。



車いす用スロープを設けている浜勝久留米荘店

TOPICS

安全・安心な国産野菜を使った
長崎ちゃんぽんをご家庭へ

リンガーハットグループでは、2013年度よりスーパーでの店頭販売や通信販売に力を入れています。店舗と同じ品質の長崎ちゃんぽん・長崎皿うどんをより多くのお客さまへお届けしたいと考え、具材は店舗用と同じ国産野菜を使用し、製造も業務用と同様に徹底した品質管理のもとで行っています。ご家庭でも楽しめる安全・安心な商品の提供を通じて、お客さまの健康促進、ちゃんぽん・皿うどんという食文化への親しみ、これらもより一層広めていきたいと考えています。



ご家庭向けの商品も、もちろん国産の具材を使用



ご自宅用やギフト向けなど、用途に合わせたパッケージを用意



VOICE

お客さまの期待に
しっかり応えていきます



リンガーフーズ
株式会社
樋口大吾

店頭販売とネット通販を中心に多数のお引き合いをいただいております。安全・安心な食を求められるお客さまの期待を日々感じています。今後はさらに多くのお客さまへ、確かな品質の商品をお届けできるよう努めていきます。

とんかつ浜勝が九州で
健康志向のデザートビュッフェを導入

とんかつ浜勝では、東京・小金井公園店で提供しているデザートビュッフェを九州・久留米荘島店で2014年2月より始めました。提供するデザートはすべてお店で手作りし、体にやさしい素材を使うなど、お客さまの健康に配慮したメニューとなっています。オープンキッチンで調理の様子を公開するなど、お客さまが安心して召し上がられるよう、工夫しています。



オープンキッチンで手作りされたデザートが並びます



VOICE



お客さまの声に応じて
デザートビュッフェを
より良くしていきます

とんかつ浜勝 久留米荘島店 店長
福元 洋平

おかげさまで九州初のデザートビュッフェはお客さまから多数のご利用をいただいております。健康志向のデザートは、おお客様に良いものを食べさせたいというお母様を中心にご好評で、今後は季節の商品を増やすことも検討しています。これからも手作りや安全・安心にこだわったデザートを提供できるよう取り組んでいきます。

お好みに合わせて、よりおいしく
“my ちゃんぽん”を導入しました

セルフサービスタイプのモデル店舗として営業していた「リンガーハット横浜港南台店」では、お客さまがお好みに合わせて、長崎ちゃんぽんをよりおいしく召し上がっていただけるよう、具材のトッピングを楽しめる“my ちゃんぽん”を新しく導入しました。具材の追加と合わせて、ご指定の具材を抜くことにも対応するなど、よりお客さまのご希望に合わせた料理の提供を目指しています。今後はリンガーハットのロードサイド店舗への導入も検討していきます。



リンガーハット港南台店。緑の三角屋根のロードサイド店舗。my ちゃんぽんコーナーには約30品目のトッピング食材が並び

持ち帰りやお届けのニーズに応じて
ドライブスルー・宅配サービスを展開

小さなお子さま連れで車を降りずにお持ち帰りされたい方や、ご自宅からの外出が難しい方などのニーズにもお応えしたいと、リンガーハットグループではドライブスルーと宅配サービスを導入しています。お持ち帰りや宅配に使用する容器も、持ち運びに適した環境にやさしいものを導入しています。

ドライブスルー設置店

リンガーハット 130 店舗

とんかつ浜勝 44 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 36 店舗

2014年3月末現在



安全・安心を第一に考える 私たちの取り組み姿勢を伝えています

基本の考え方

事業活動にかかわるお取引先、株主・投資家、地域社会の皆さまから寄せられるご意見・ご要望に耳をかたむけ、改善に取り組みます。



佐賀工場長

桑原 敏則

佐賀工場では毎年、株主・投資家の方を対象とした工場見学会を実施しています。国産の野菜を使ったメニューへの切り替え以降、安全・安心な食の提供への期待を感じており、そのためにどのような取り組みをしているかを工場見学ではお伝えしています。将来的には小中学生の社会科見学の受け入れも視野に入れていきますし、契約農家の栽培現場から加工工場、そして店舗でお客さまへ提供されるところまで、一連の流れを見て学んでいただくことも検討しています。リンガーハットグループでは何よりも安全・安心を第一に、日々さまざまな工夫や努力をしています。それをご理解いただけるように取り組んでいきます。

株主・投資家とのかかわり

事業活動をより深くご理解いただくため 工場見学会を実施しています

お客さまへ安全・安心な食を提供するため、リンガーハットグループでは品質・衛生管理を徹底しています。東西2箇所の加工工場における取り組みを株主・投資家様にもご理解いただくため、定期的に工場見学会を行い、品質・衛生管理の仕組みや環境に配慮した取り組みの実施状況、食材の鮮度にこだわった生産加工・輸送体制などをお伝えしています。



佐賀工場での工場見学会の様子



生産加工の様子をご覧いただき、工場における品質や衛生の管理プロセスなどをご紹介しました

2011～2013年度の工場見学会の実施回数

佐賀工場	2回	富士小山工場	2回
------	----	--------	----

株主総会・報告会開催と株主通信の発行

株主・投資家の方の重要な投資判断材料となる企業情報の適切な開示に努めています。5月に福岡で定時株主総会、12月に東京で株主報告会を開催するとともに、年に2回株主通信を発行、株主・投資家の方に事業計画・状況、事業環境の変化などを説明しました。また、株主総会・報告会の後には懇談会を実施し、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「チーズかつ」などをお楽しみいただきました。今後も株主・投資家の方との円滑なコミュニケーションを図っていきます。



株主総会の様子



株主通信

フランチャイズとの協力関係

緊密なコミュニケーションと強固なパートナーシップの実現に努めています

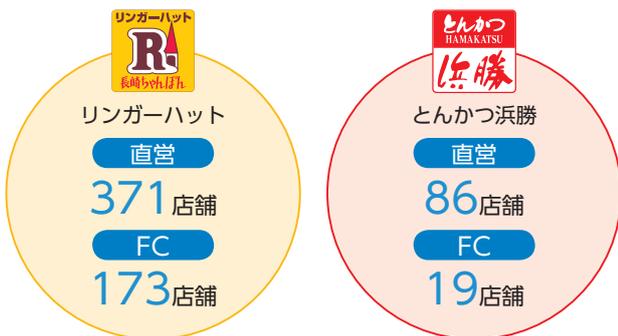
ともに地域に貢献し、地域から求められる企業を目指す良好なビジネスパートナーとして、フランチャイズ（FC）加盟店とリンガーハットグループの円滑な協力関係の構築に取り組んでいます。FC 加盟店の店舗開発からスタッフの採用やトレーニング、営業マーケティング・生産物流・商品提供のオペレーションなどを、ともに成長していくよう総合的にサポートしています。年に4回の合同店



経営方針発表会の様子

長会議のほか、年に2回のオーナー会と経営方針発表会、年1回のビジネスレビューを行い、情報共有とコミュニケーションに努めています。

直営店とフランチャイズ店の店舗数



※ 2014年3月末現在

VOICE FC(フランチャイズ)オーナー様の声



食の安全・安心、お客さまとのつながりを第一に地域貢献に努めていきます

株式会社 海桜
代表取締役 何川 潤一郎さん

佐賀北部バイパス店を始め3店舗を持ち、FC オーナーとして7年目になります。独立開業のときはFC 事業部の方に本当にお世話になり、今も定期的に相談にのっていただいています。FCの責務としてブランド向上に寄与できるよう、しっかり店舗を運営していきます。

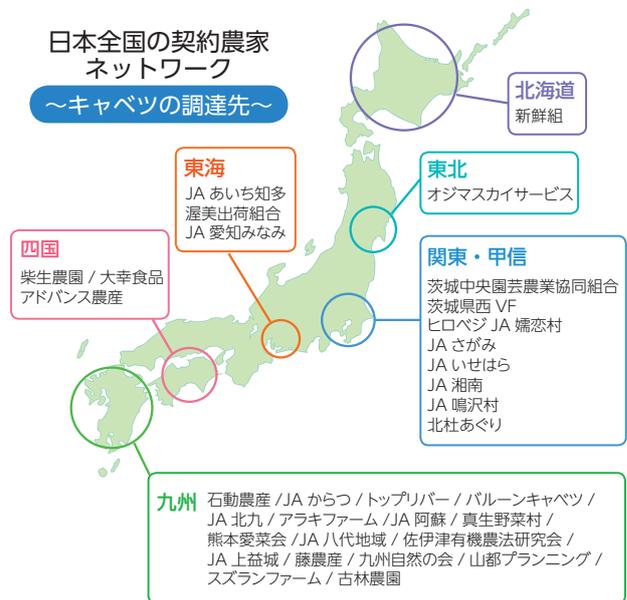


リンガーハット佐賀北部バイパス店

契約農家との協力関係

一年を通じた野菜の安定供給を全国の契約農家の協力で実現しています

リンガーハットグループでは、お客さまに安全・安心で新鮮な野菜を使った料理を提供するため、日本全国の野菜農家と連携し契約栽培をしています。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は、北は北海道・南は九州まで広がり、グループ全店舗で使用する野菜約13000トン进行まかなうまでの規模となっています。今後も毎日欠かさずお客さまへ、日本の野菜をたっぷり使った商品をお届けするため、農家との協力関係を大切にしていきたいです。



VOICE 契約農家様の声



さらなる安定供給と新品種の導入などに取り組んでいます

北海道
新鮮組の皆さん

約20年近く、キャベツの契約栽培で取引をさせていただきました。リンガーハットグループが年間を通じて国産野菜を仕入れられていることを生産者として心強く思っています。また、地域と密着した貴社の社会貢献は見習わなければと思っており、感謝しております。



新選組で生産されたキャベツ

本当においしい料理を提供していくために 全従業員の技能を磨き続けています

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をつくりまします。私生活においても健康で文化的な生活を営めるよう支援します。



トレーニングチーム
課長

南石 慎介

リンガーハットグループの根幹は、お客さまへおいしい料理を提供することです。そのためには、レシピの工夫、素材へのこだわりとともに、調理の担い手の技術力を高めることが不可欠です。トレーニングチームは、会社が目指す理想の味を常にお客さまへ提供するためには何が必要かを、自らに気付かせ考えさせるコーチングを通じて、全従業員の技能向上に努めています。日本の野菜を使った料理についても、もっとおいしく提供できると考え、商品開発チームと協力し、調理工程の課題抽出と現場への指導改善を図り、お客さま満足の向上に取り組みました。今後もお客さまにたのしい食事のひとつをお届けするため、現場をしっかり支えていきたいと考えています。

トレーニングセンターの取り組み

従業員のより良いサービス技能習得のため 研修に力を入れています

リンガーハットグループでは、従業員のポジションに合わせた研修「MDP（マネジメント・デベロップメント・プログラム）」を実施しています。ステークホルダーの皆さまに対して果たす社会的責任のひとつに、“人財の育成”を通じた社会貢献があると考え、自ら考え判断し実行する能力を備えた従業員の育成に取り組んでいます。MDPでは、各従業員の習熟度別のプログラムを実施し、着実な技能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	7回	28名
BOC（ベーシックオペレーションコース）	3回	17名
AOC（アドバンスオペレーションコース）	5回	52名
SMC1（ストアマネジメントコース）	1回	13名

常に社会から必要とされる企業として 未来を見据えた人財教育の取り組み

お客さまに安全・安心で健康にやさしい食の提供を目指す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、技能向上にとどまらない教育研修にも力を入れています。スキルやマインドの向上・共有を目的とした社内塾「未来創造塾」では、役員から副店長、パート・アルバイトの責任者までが一堂に集い、今後一人ひとりが何をすべきか、現在と未来の課題と可能性を話し合い、検討しています。



塾名

未来創造塾

開催回数

7回

参加人数

173名

ダイバーシティの取り組み

障がい者の方に働きがいを感じてもらえる
就労機会と場を提供する取り組み

働く意志と能力のある障がい者の方に、社会の中で生き生きと活躍してもらえるよう、リンガーハットグループでは、障がい者の雇用促進に取り組んでいます。地域の障がい者就労支援センターなどと連携して、障がい者の方へ働く場を提供するとともに、障がいのある学生の職場体験実習なども、特別支援学校の要請に応え、協力しています。今後はさらに多くの障がい者の方へ、働く場と機会を提供できるように、店舗における受け入れ体制・環境の整備に努めていきます。

障がい者在籍人数／2013年度 採用4名(現在55名在籍中)



VOICE



とんかつ浜勝 佐賀唐津店

勝木 秀彰

とんかつ浜勝 佐賀唐津店に在籍している勝木さんは勤続10年。店長の指導のもとで、自立して店舗で業務を務めています。10年の永年勤続表彰者に授与される香港旅行にも参加予定。今後も活躍が期待されています。

(総務・人事チーム 障がい者雇用担当 末次 雅人)

これからも浜勝で
お客さまのために
頑張ります

育児休暇制度の活用を推奨し、
働き続けやすい職場環境の実現を目指しています

パート・アルバイトを含めて9,000名を超える従業員が働くリンガーハットグループでは、女性従業員の比率も60%に及んでいます。現場を支える力として欠かせない女性従業員に、出産や育児を機に退職することなく、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育児休暇制度を設け、利用を推奨しています。今後さらに制度の活用が進むよう取り組んでいきます。

育児休暇制度利用者数／2013年度 3名

連続休暇取得を奨励
モチベーションの向上を図っています

職務効率と意欲の向上を目的とし、連続休暇(5日間)の取得を奨励しています。また永年勤続者を対象とした2週間のリフレッシュ休暇制度も導入しており、10年、20年、30年勤務ごとに支給しています。

連続休暇・リフレッシュ休暇
制度利用実績 連続休暇取得者数 408名

女性が活躍する職場の実現を目指す
パートから社員、店長への登用の取り組み

女性ならではの気遣いや視点を、お客さま満足の向上に必要なものとリンガーハットグループでは考えています。女性やパートの方に活躍の機会をより多く提供して、その能力を発揮してもらうため、本人の希望に応じて、店長登用やパートから社員への転換に力を入れています。今後も、女性が活躍できる職場づくりを目指し、環境・制度の整備を図っていきます。

女性店長の人数 リンガーハット 41名
とんかつ浜勝 3名

パート・アルバイトスタッフの社員登用人数 11名

※ 2013年度



VOICE



リンガーハット
阪急大井町店
店長

山野辺 明香

新卒で入社し現在のお店が4店舗目になります。1月に店長昇進試験を受けて2月から店長となりました。まだまだ未熟で「店長(仮)」ですが、早く(仮)を卒業して、先輩店長を安心させたいと思います。

本当の意味で
店長になれるよう
頑張ります

外国人従業員への教育研修を実施
コミュニケーションの活性化を図っています

リンガーハットグループの工場や店舗では約660名の外国人従業員が働いています。職場内や接客における良好なコミュニケーションやサービスの提供には、日本語や日本独自の風習への理解と、リンガーハットグループが目指すサービス品質についての理解が欠かせません。そのため、業務や対応のスキル・コミュニケーション力の向上を目的とした教育研修に力を入れています。



外国人勉強会の様子。業務で必要な知識、コミュニケーションの基礎を研修



外国人勉強会

開催回数 111回
参加人数 468名

健康と生活を支援する取り組み

従業員の健康管理・労働災害の防止に努めています

リンガーハットグループでは毎月1回安全衛生委員会を実施し、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。発生した労働災害については原因を分析し、再発防止施策の検討と指導を実施しています。同委員会は産業医・組合代表・当社労務顧問で構成されています。従業員の健康管理を目的として、労働時間管理と年1回の健康診断（深夜勤務従事者は年2回）を実施しています。

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

	2012年	2013年
切り傷	40件	32件
火傷	33件	31件
打撲	19件	14件
骨折	12件	10件
裂傷	8件	10件
捻挫	4件	9件
その他	13件	14件

正社員の残業時間の推移 ※対象人員 500名

	2012年	2013年
正社員の残業時間の推移	42,949.5時間	46,333時間

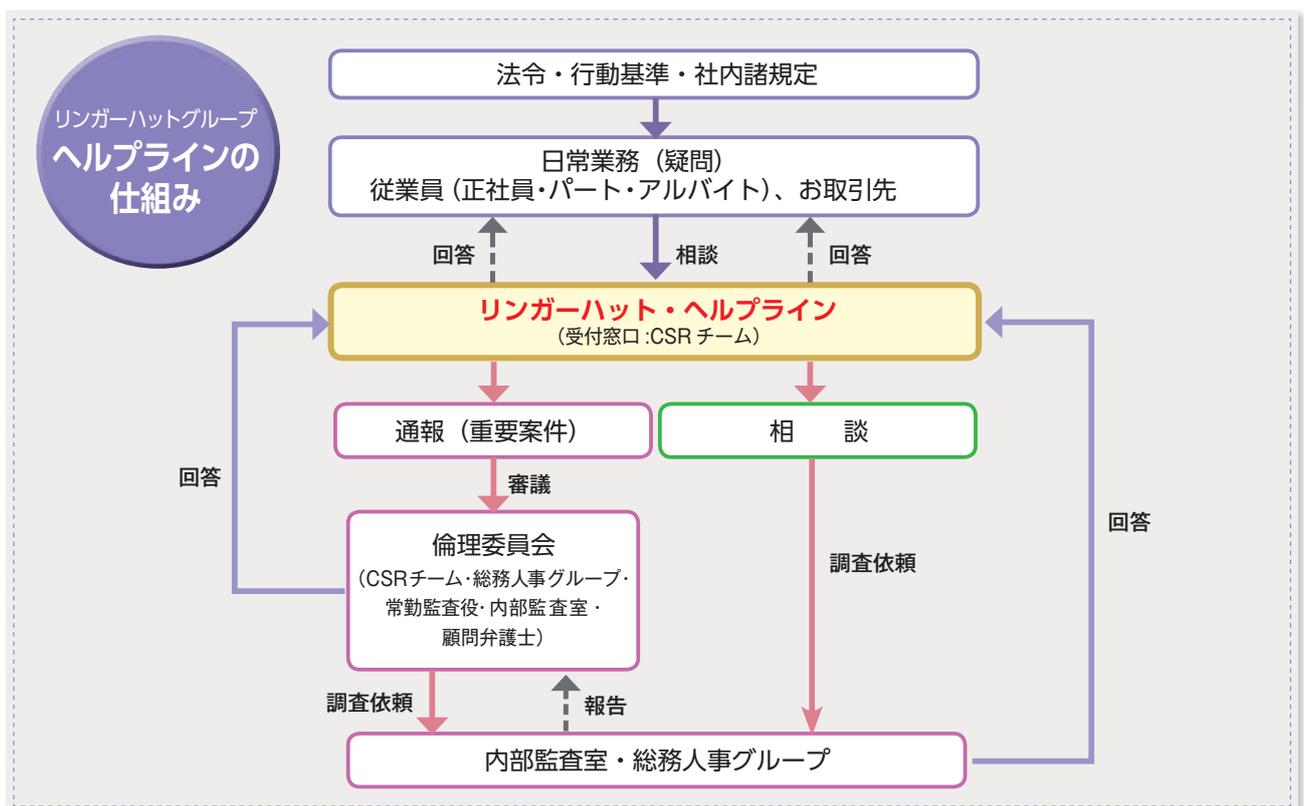
企業倫理の実践と問題解決の取り組み

ヘルプラインを設置し、お取引先や従業員の相談にお応えしています

リンガーハットグループヘルプラインは、行動基準（企業倫理）に基づき、通報・相談者の権利保護に配慮して運用されています。お取引先や従業員からの業務遂行やルール遵守における疑問や指摘に対し、調査・回答を行っています。また、重要案件の審議機関である倫理委員会とも連携し、就業や法令などに関する問題にも対応しています。

リンガーハットグループ・ヘルプライン相談実績

	2011年	2012年	2013年
コミュニケーション	6件	13件	15件
就業関連	3件	7件	16件
法令関係	5件	4件	2件
社内ルール関連	5件	2件	10件
質問	3件	1件	1件



皆さまざまから寄せられる声に耳を傾け 地域社会と良き関係を築いていきます

基本の考え方

地域で愛される味の文化の継承と地域社会の発展に貢献することを目指し、地域の諸活動に協力していきます。



CSR チーム
部長

上野 賢治

CSR チームはお客さま相談室の業務も担当しています。日々お客さまから寄せられるご指摘やお褒めの声から見えてきた改善課題や伸ばしていくべき部分については、全社で共有し実践できるよう取り組んでいます。現在リンガーハットグループではフランチャイズ(FC)化を進めておりますが、お客さまから見れば直営もFCも同じリンガーハットグループの店舗ですので、企業理念や社会環境活動への取り組みについてもFCと共有していく必要があると考えています。近江商人の言葉として紹介される「三方よし」。私どもの社会環境活動も、リンガーハットグループとFC・お客さま・そして地域の皆さまの間に、良き関係性を築けるよう、さらに努めてまいります。

地域教育への取り組み

小中学生の社会科教育に協力 職場体験実習を店舗で受け入れ

リンガーハット約70店舗・浜勝約50店舗では、小中学生を対象とした職場体験実習を受け入れています。体験実習は子どもたちの社会教育を目的としており、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味を、実地指導を通じて伝えています。この取り組みは今後も継続し、地域の社会教育を支援していきたいと考えています。

REPORT

親子食育体験を 開催しました

リンガーハット 熊本健軍店
上田 健一朗さん



野菜の説明



調理



盛り付け



試食

子どもたちに野菜のことをもっと知って好きになってもらいたいと、2013年の6月と8月の2回、親子で参加する食育体験を企画し実施しました。調理の仕組みや食材の管理方法をレクチャーし、参加された子どもたち、親御さんそれぞれに、実際の調理もしてもらいました。480gの野菜の量への驚きや、苦手な野菜もちゃんぽんなら食べられるといううれしい声もいただくことができ、とても有意義な取り組みとなりました。今後は実施店舗を増やしていきたいと考えています。

地域行事などへの協力

サッカーを通じた地域振興と 青少年の育成を支援しています

リンガーハットグループでは、長崎のプロサッカーチーム「V・ファーレン長崎」を支援しています。V・ファーレン長崎が取り組む社会貢献プログラム実施のパートナーを務めているほか、青少年の健全な育成をスポーツを通して行うという考えから、サッカー大会【リンガーハットカップ】の主催を行っています。



移動式販売車リンガー号の2号車を開発 全国各地で長崎ちゃんぽんなどを提供します

東日本大震災における炊き出しの経験をもとに、単独で商品提供が可能のように設計されたリンガー号。2013年に2号車を開発しました。4トン車をベースにすることで車体が大きくなり、商品の提供能力も向上しました。1号車は九州を、2号車は関東を拠点に今後は活動を行い、炊き出しなどのボランティア、展示会や「V・ファーレン長崎」のホームゲームでの商品提供などに活躍する予定です。



リンガー号 2号車

展示会での商品提供の様子

箱根駅伝の観客の皆さまへ、 温かい飲み物を提供しました

毎年お正月2・3日に行われる恒例の箱根駅伝にて、本年も横浜戸塚店は温かいお茶の提供と駐車場およびお手洗いの無料開放を実施。沿道のお客さまからは感謝のお言葉をいただき、一緒になってランナーの応援をしました。この取り組みを今後も継続するとともに、このような支援を通じて、地域の皆さまとの交流を積極的に図っていきたくと考えています。



お茶の無料提供の様子。温かいお茶がとても喜ばれました

味と文化を伝えていく取り組み

お客さまに長崎の伝統料理「卓袱」の 味と文化を伝えます

「長崎卓袱 浜勝」では、長崎の伝統料理である卓袱をお客さまに提供するとともに、長崎の歴史と文化と一緒に伝えていきたいと考えています。和食と中華と西洋が組み合わさった独特の料理の由来、受け継がれてきた骨董品、上座も下座もない円卓を使う風習などを大切にしていきます。



長崎卓袱 浜勝の店内



円卓に盛りつけられる卓袱料理

地域限定メニューの提供など 本業を通じた地域振興への協力

リンガーハットグループでは、地域の食文化の発展や振興にも積極的に協力しています。「ちゃポリタン」は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商品で、長崎県内のリンガーハットで限定販売しています。また、「筑波ちゃんぽん」は、イオンモールつくば店での限定販売商品です。



ちゃポリタン



筑波ちゃんぽん

TOPICS

地域の皆さまに愛される企業を目指す「5S活動」

2013年度からスタートした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、キレイで明るく地域の皆さまに愛されるお店づくりを目指した取り組みです。お店周りの地域環境美化、お客さま目線での清掃などを、5S活動の日には早朝から開店前にかけて実施しています。年2回の全店一斉実施（4月・10月）のほか、毎月店舗を選定して行っています。地域の皆さまに親しみを持ってご利用いただけるお店であり続けられるよう、この5S活動は継続していきます。



お店の周囲の歩道に散らばるごみを、雨の中拾い集めました



VOICE



5Sを通じて
お客さまとの
コミュニケーション
を深めたい

リンガーハット
越谷神明店 店長
川良 勝則

店長として30年近く地域の皆さまに愛されるお店づくりに努めてきました。朝早くの5S活動中には、近隣の方とお話する機会もあります。この活動を通して、より愛されるお店となれるよう取り組んでいます。



Before



After

植木に生えた雑草を刈り取り、景観をきれいに

緑のカーテン活動を通じて、環境にやさしく お客さまにも心地良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ています。



リンガーハット大宮バイパス浦和店
店長

古堅明子

当店では毎年、ゴーヤーやフウセンカズラを育てて、緑のカーテンを実施しています。バイパス沿いで陽当たりも良い環境なので、夏場は暑く感じますが、緑のカーテンを始めてからは過ごしやすい店内になったこともあるせいか、お客さまの来店数も増えております。日常業務と合わせて緑のカーテンを育成するのはかなり大変なのですが、お客さまから毎年好評をいただくこともあり、店舗のみんなで一生懸命、水やりや手入れなどに取り組んでいます。フウセンカズラから取れたタネを店頭でお客さまにお配りするなど。緑のカーテンは地域交流にもつながっています。今年もすばらしい緑のカーテンでお客さまをお迎えできるよう取り組みたいと思います。

環境にやさしい店舗づくり

環境にやさしく、快適な空間をお届けする 緑のカーテン（壁面緑化）に取り組んでいます

ロードサイド店を中心に夏の間、緑のカーテン（壁面緑化）を冷房温度の28℃設定と合わせて実施しています。見た目に爽やかで、空調に必要な電力の節約にもなる緑のカーテンはお客さまにもご支持いただいております。2013年度は全国約90店舗で設置しました。また、環境に配慮した取り組みの一環として、持ち帰りに使用する容器に、廃棄時の環境負荷の低い紙製のものを使用しています。



大宮バイパス浦和店の
緑のカーテン



紙製の持ち帰り容器



食品リサイクルの取り組み

環境にやさしい企業活動を目指し 食品残渣の減量と食品リサイクルを推進

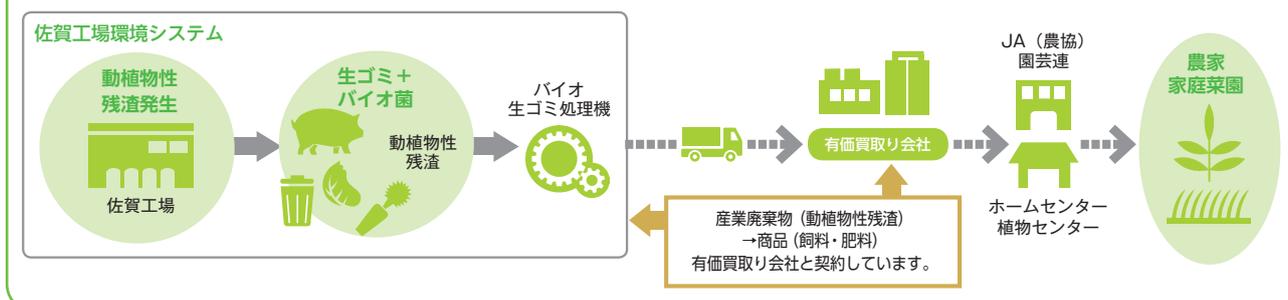
店舗から出る食品残渣を減らすため、食品ごみの水切りを徹底しています。また、お客さまの食べ残しを減らす取り組みとして、自分にあった量を選べる少量メニュー（ミドルちゃんぽん・スモールちゃんぽんなど）を提供しています。食品リサイクルについては、ごみ回収業者と協力の上、全社的に食品リサイクル率の向上を掲げて取り組みを進めています。2013年度のリンガーハットグループ食品リサイクル率は65.5%でした。また、とんかつ浜勝の店舗で使用する揚げ油は、2012年より、油のろ過装置を用いて再利用しています。

食品加工拠点の佐賀工場、富士小山工場から排出される野菜ごみは100%飼料化しています。

食品リサイクル率の推移



佐賀工場の生ゴミ処理の流れ



店舗備品・厨房機器リサイクルの取り組み

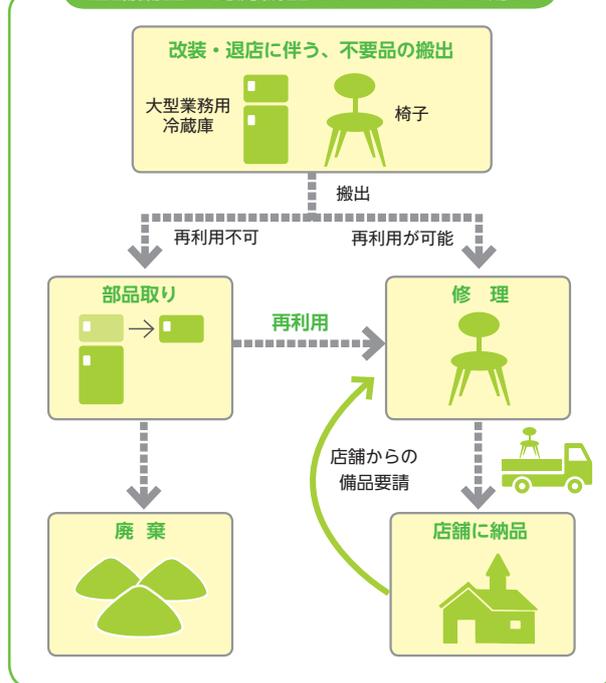
備品・機器のリサイクルを推進し 廃棄による環境負荷を低減しています

グループ店舗で使われなくなった備品などを廃棄する前に回収し、使用に耐えるものは修理や部品取りなどに再利用しています。廃棄される備品・機器の総量が減るため、環境に与える負荷を減らすことにつながっています。このリサイクル事業をリンガーハットグループでは障がい者の雇用機会創出にもつなげており、リサイクル作業の現場では障がい者の方が活躍しています。



リサイクル作業の現場の様子

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

産地



穀物



農作物



海産物



畜産物

工場

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

佐賀工場



富士小山工場



INPUT

エネルギー

軽油…1,586,000L

配送

INPUT

エネルギー

- ・電気……………12,413 千kWh
- ・天然ガス……………976t
- ・プロパンガス…315 千m³
- ・重油……………315t

水 643 千m³

OUTPUT

廃棄物

- ・可燃物……………456t
- ・不燃物……………110t
- ・ダンボール…427t

CO₂

11,668t

野菜くず…2,824t

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

環境負荷低減の取り組み

店舗

環境負荷低減の取り組み

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

リンガーハット



とんかつ浜勝



長崎卓袱浜勝



OUTPUT

CO₂
4,099t

INPUT

エネルギー

- ・電気……………68,884 千kWh
- ・都市ガス……………226 千m³
- ・プロパンガス ……1,321 千m³

水 826 千m³

食材 34,537t

資材 2,193t

OUTPUT

廃棄物

- ・可燃物……………1,503t
- ・不燃物……………252t
- ・ダンボール ……159t

CO₂ 43,110t

野菜くず…2,824t

リサイクル

※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。



第三者意見

公益社団法人
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

消費生活研究所 所長 戸部 依子

私たちは、料理や食品を選んで注文するときに期待をしています。そして、見た目や香り、味わい、そして食感を楽しみ、おいしさを判断します。その期待に応えるための取り組みが、経営理念に基づく5つの実践訓によって支えられていることを、今回の報告書で知ることができます。

特集記事では、メニュー誕生やブラッシュアップの様子がよくわかります。企業の奥の奥、開発現場をのぞいている気分です。ゆずこしょうと生姜の2種類のドレッシングや食べやすい大きさのミルフィーユかつなど、細部にわたって、お客さまの視点で商品開発がされていることに、なるほどと思うと同時に、うれしい気持ちになります。役員試食のワンシーンには、お店で食べた野菜たっぷりちゃんぽんの味が呼び戻され、「あ、あのおいしさは、役員の方々のチェックをパスしたものののだ」と、会社と客席の距離がぐっと近くなった気がします。

さらに、商品仕様書や製造フロー作成の様子は、工場におけるISO22000の取り組みへとつながっていくことがよく伝わってきます。

そして、店舗における「QSC」の取り組みは、一見、“舞台裏”のようにとらえてしまいがちですが、もう一つの“表舞台”のように感じました。企業理念の唱和、衛生管理などについて、このようなかたちで紹介できる状態ということが、すなわち「お客さま視点」なのだと思います。手洗い、清掃、食材の使用期限の管理、揚げ油の温度と時間の管理の様子からは、ISO22000の認証を取得した工場で適切に管理されたプロセスとその結果である食材が、店舗での作業においても、継続して適切な状態で管理されていることがわかります。お店でお客さまが快適に過ごすことができるのは、国際規格に基づくマネジメント手法とそれを運用する従業員一人ひとりの意識によって実現できるのだと納得しました。

さらに、これらのことは世界で共通のマネジメントシステムとリンガーハットならではの人材育成システムや社会とのコミュニケーションによって、社内に根付き、国内外を問わずお客さまの快適さの実現につながるものと期待しています。

技術の向上をお客さま満足度向上に向けた取り組みの一つとしてとらえられていることも特徴的と言えます。私たちの生活では、とかく画一的なことが効率的であると考えてし

まいがちです。しかし、食材となる農畜水産物は、均質ではありません。産地や栽培年度、収穫時期など、味や食感に影響する多くの要因やバラつきをしっかりと把握した上で、その時々々の食材にあった調理ができるような技術を習得できることを目標としていることは注目したい点です。おいしく食べるための食材選びや調理方法の技術向上は、自然の恵みを最大限に活かす取り組みでもあると感じました。また、食材の特質の違いをおいしさに変えていくという技術を大事にしている点は、ダイバーシティへの対応にも垣間見ることができます。違いの中に良さを見つけ、尊重していくことは、一人ひとりの自信につながり、会社の原動力になると思います。

「お店回りの5S」が実行できているということは、「工場や厨房の日常管理の5S もしっかり実行しています」という宣言であると評価できます。さらに、店舗における環境に配慮した取り組みにも共感ができます。環境負荷低減と衛生管理の両立のためには、リスク分析と評価、検証が重要です。壁面緑化にともなう虫や砂埃の発生可能性などに上手く対処することで、自然との共生の成功事例となることを期待しています。

5つのテーマに分けられた具体的方策、それぞれのPDCAを実現した上で会社全体のPDCAへと展開し、成果を得る過程において、内部監査は重要な機能と言えます。リンガーハットの皆様一人ひとりがご自身の業務や会社のしくみについて、お取引先やお客さまの視点を取り入れ、課題を見直す機会とされていることがわかります。内部監査の成果が、従業員の皆さんのやりがいの向上や業務の効率化やコストダウン、おいしいメニューの提供となって、お取引先さま満足、お客さま満足の向上につながることを期待します。

報告書を読み進んでいくうちに、リンガーハットの“当たり前”に、消費者は安心感と信頼を寄せていたのだと気づきました。“当たり前”を継続することは、お客様の“また行きたい”につながるのだと思います。

おいしくて、安心できる商品が提供し続けられるように、私たち消費者も意見を伝え、会社を応援し、自然に感謝することが大事だと思いました。