

リンガーハットグループ
コーポレートレポート2018



私たちリンガーハットグループは
食の安全・安心を第一に
日本の皆さまへ
世界の皆さまへ
味の文化と楽しい食事のひとときを
お届けいたします



目次 2

事業紹介 3

経営概況 財務/非財務ハイライト 4

トップメッセージ 5

経営理念・ガバナンス 7

リンガーハットグループの価値協創 9

経営方針～ 2020 年に向けた挑戦 10

特集 ①

Message from New Generation's 11

特集 ②

リンガーハットグループの海外展開 13

食の安全・安心と誠実なお客さま対応 ～QSC～ 15

お客さま志向の商品やサービスの提供 21

人間尊重と職場環境の改善 23

地域社会への貢献 26

株主・投資家、FC・パートナーとのかかわり 29

自然と環境への配慮 31

会社概要 33

第三者意見 34



■ 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… 2017年3月1日～ 2018年2月28日*

■ 発行……………2018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/>

※2018年3月1日以降の内容を一部含みます。

編集方針

2017年度リンガーハットグループは、「全員参加で、企業体質を改革しよう」をスローガンに掲げ、安全・安心で健康的な食の提供を柱とした事業活動に取り組んできました。本報告書では、店舗・工場における安全・安心、お客さま満足の上昇、地域社会・地球環境との共生、株主・投資家さまとのコミュニケーション活動について、実施した施策・取り組みをご紹介します。

特集では、次代を担う若手社員からステークホルダーの皆さまへのメッセージと、タイやインドネシアをはじめとした東南アジア圏を軸に出店拡大を進める海外事業の現状と今後の展望をご紹介します。



長崎ちゃんぽん事業

リンガーハットジャパン株式会社



日本の野菜を使った長崎ちゃんぽん、長崎皿うどん等の商品を提供しています。安全・安心とおいしさにこだわり、お客様満足の向上に取り組んでいます。フードコートへの出店拡大、ロードサイド店などを中心とした“my ちゃんぽん”“リンガーデリ”などの新業態開発にも注力しています。



とんかつ事業

浜勝株式会社



揚げ物のおいしさを追求し、肉の旨みを引き出したとんかつを、コクと味わいにこだわった秘伝のソースで提供しています。野菜類に安全で新鮮な国産品を用いるなど、安心して食事を楽しんでいただくことを追求しています。デザートビュッフェ併設店や新業態店舗の開発にも注力しています。



和食事業

長崎卓袱 浜勝

異文化を取り入れて発展してきた長崎独自の食文化・卓袱料理。和食に中華と西洋の手法を取り入れ、日本人好みに工夫され生まれた味を、長崎卓袱 浜勝は守り続けています。



外販事業

リンガーフーズ株式会社

リンガーハットグループの日本の野菜を使った長崎ちゃんぽんなどを、手軽にご家庭で楽しめる冷凍商品として、小売店の店頭やインターネット通販を通じ、提供しています。



設備メンテナンス事業

リンガーハット開発株式会社

外食産業全般を対象に、設備メンテナンスや修繕、店舗の清掃業務を行っています。また、リンガーハットグループ企業及び従業員を対象とした保険代理業もを行っています。



漬物製造販売事業

株式会社ミヤタ

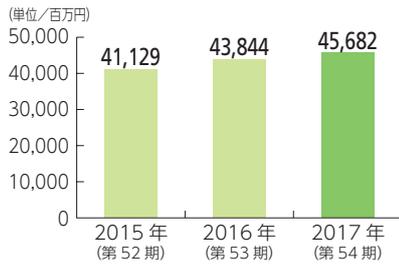
長崎の伝統野菜「唐人菜（長崎白菜）」などを用い、乳酸発酵させた漬物を製造しています。漬物は、とんかつ濱かつ店舗や小売店などを通じて、提供しています。



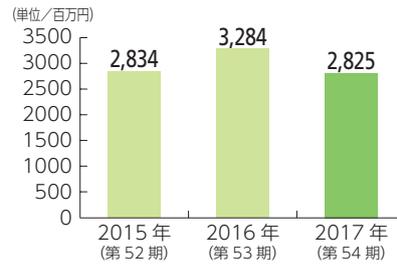


財務ハイライト

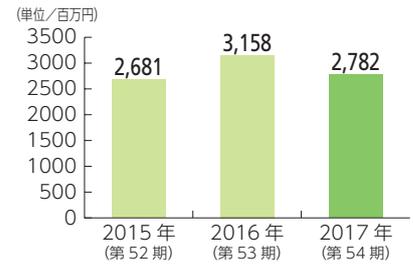
売上高



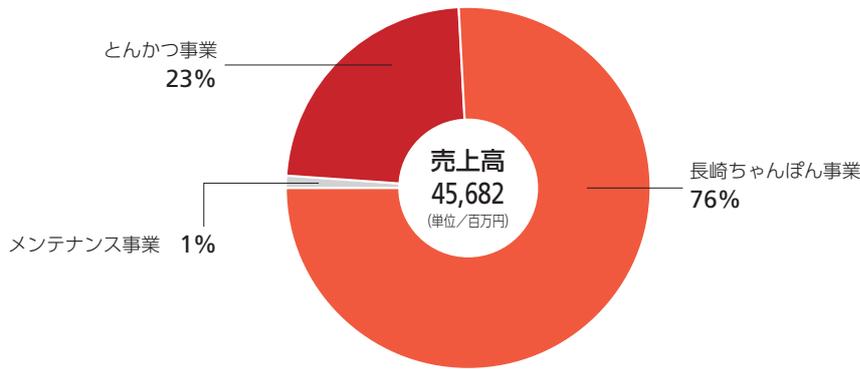
営業利益



経常利益

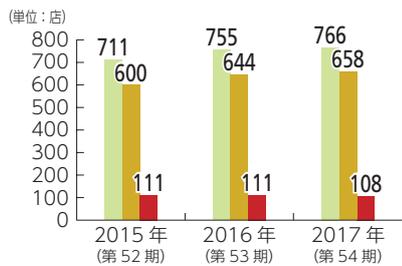


売上高構成比率

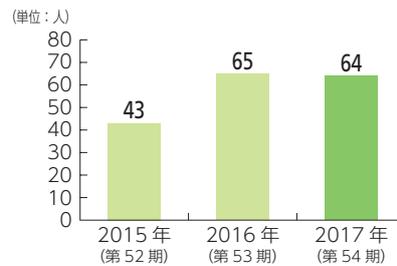


非財務ハイライト

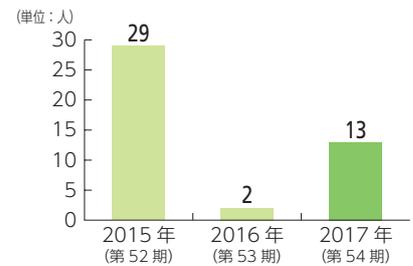
店舗数



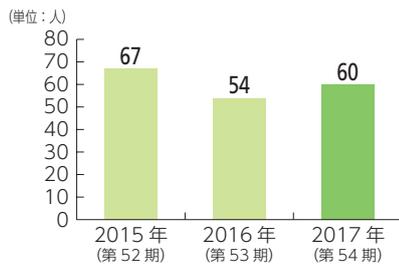
女性店長の人数



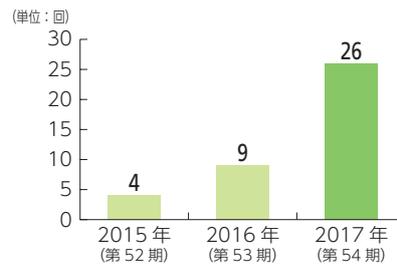
育児休暇取得者数



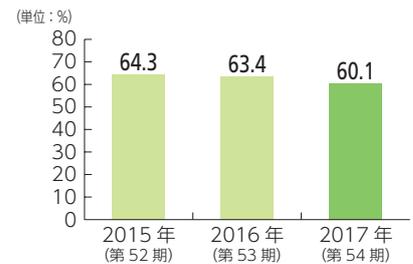
障がい者在籍人数



食育活動実施回数



リサイクル率





株式会社リンガーハット
代表取締役会長兼 CEO

朱濱 和 葵



株式会社リンガーハット
代表取締役社長

秋本 英 樹

徹底した企業体質の改革、新業態展開、 国産野菜の品質底上げで収益力の向上へ

Q. 2017年度の業績についての振り返りをお願いします。

A. 売上高増になるものの利益は6期ぶりに減少。企業体質のさらなる改革・改善が必要と考えています。

2017年度、上期は好調を維持できましたが、下期は潮目が変わってしまったと受け止めています。客数の落ち込みに加え、天候不順による野菜価格の高騰、人手不足を補うための人件費増加。さらに新規出店の進捗の遅れと、9月に判明したお持ち帰り用冷凍食品「リンガーハットのチャーハン」のアレルギーマテリアルの誤表記（任意表示欄内）によるお客さま心理への影響、これらを営業活動でカバーできなかったことが減益となった主な要因です。社内問題と外部環境が複雑に絡み合った厳しい状況でしたが、外部環境を憂いたところで戦う条件は競合他社も同じです。この結果を

真摯に受けとめ、来期は改めてQ（Quality 品質）S（Service サービス）C（Cleanliness 清潔）を徹底し、全従業員一丸となって企業体質の改革をおこなっていく所存です。

Q. 収益力の向上に向けて、今後の具体的な取り組みをお聞かせください。

A. 原点に立ち返り、5Sの徹底など、全従業員の意識向上を図ります。また、パート店長及び女性店長の登用を進め、人手不足の解消を目指します。

「全員で絶対にやり抜く」、こうした強い意識が収益力の向上に結びつくものと確信しています。

5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）の実行においても、目指すべき水準まで“徹底”できていたのかを改めて見直し、お客さま満足の向上につなげていきます。

そのために、企業理念であるリンガーハットフィロソフィーの読み合わせや従業員同士のコミュニケーションをまず現場である店舗でしっかりと行い、全員のベクトルを合わせていきます。その結果として、売上最大、経費最小をより高い水準で実現することで、収益力の向上を図っていきます。

一方、安定的な人材確保の施策としては、2014年から実施しているパート店長制度を活性化させ、現状の31人から2020年には150人の確保を目指します。パート店長候補の意欲と能力のある人たちの中には子どもを持つ女性も多いので、待遇や勤務シフト制度などを改善し、より働きやすい環境の整備をさらに推進していきます。同時に、すでに成果が見え始めてきている女性店長の登用や女性管理職比率アップに向けた女性活躍推進にも取り組んでいきます。

Q. 今後の売上・利益に貢献していくであろう新業態について教えてください。

A. 今までの主力業態にはなかった“おしゃれさ”と“ロープライス”。常に新しい仕組みやサービスを提案していくことが求められています。

2017年度の大きな動きとして、2つの新業態をスタートさせました。ひとつは渋谷区広尾にオープンしたEVERY BOWL（エブリボウル）です。“お客さまが好みで選べる”をコンセプトに、当社のウリである麺（ヌードル）と季節の野菜を中心にしたデリ、そしてソースをワンボウルで提供します。売上が順調に伸びているリンガーハットのまぜ辛めんやmyちゃんぽんをヒントにしました。リンガーハットとはまた異なった新しいイメージを打ち出しましたので、より幅広い層のお客さまに食事を楽しんでいただけることを期待しています。

もうひとつは、堅調なフードコート需要を受け、首都圏を中心に展開を計画しているとんかつ大學です。とんかつ濱かつで培ったノウハウを活かし、従来のフードコート向けの揚げ物商品とは一線を画した高品質な商品を、フードコートを利用されるお客さま層に合った価格帯で提供していきます。

外食市場全体の規模は長期的に見ればシュリンクし、フードサービスビジネスは今後も厳しい競争が続きます。消費構造・価値観の変化に柔軟に対応する、いかなれば革新への挑戦はこれからも必要不可欠です。今期はこの新業態に力を入れ、業績向上に寄与させていくとともに、既存業態の国産野菜を使ったちゃんぽんシリーズに続く次の柱として、積極的に育てていきたい

と考えています。

Q. 既存商品の顧客訴求力について新たな戦略は考えていますか。

A. 使用する国産野菜の品質を底上げし、競合他社と差別化を図ります。

2009年よりお客さまへ提供する商品に使うすべての野菜を国産に切り替えました。そして麺に使う小麦やぎょうざ主原料の国産化へと取り組みは継続し、健康志向の強いお客さまや女性客へのアピールにもなっています。しかしながら、今では他の大手外食チェーンも続々と国産化へシフトしており、業界で先駆けになったという自負はあるものの、当初のようなインパクトは薄れてきており、一層の競争力の強化が必要であると考えています。

今後は、契約栽培で調達している国産野菜の品質を底上げし、商品の付加価値を高めていきます。そのため、野菜の品質向上を図る上で必要な指導のできる資格取得者の育成を行うなど、業界の一步先をいく取り組みをおこなってまいります。

Q. 今期の、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. 安全・安心の徹底と、食の楽しさ・野菜のおいしさを次世代に伝えることに取り組みました。

お客さま相談室に寄せられる商品へのご指摘が、前期と比較し約30%減りました。これは、従業員一人ひとりがお客さまのことを考え行動した結果にほかなりません。この結果に満足することなく、安全・安心な食の提供を通じて、社会の豊かさの実現に貢献できるよう、さらに取り組みを強化していきます。

また、次世代を担う子どもたちの豊かな心と健やかな身体づくりを目的とした食育活動も、食に携わる企業として当然果たすべき社会的責任であると考え、継続しています。リンガーハット所属の内村航平選手と子どもたちが触れあう体操教室を、内村選手の出身地でありリンガーハットグループ発祥の地である長崎で開催しました。また、店舗や学校でも多くの子どもたちを招いて食育教室を実施しました。

こうした社会的責任を果たすとともに、しっかりとした企業体質の改革をおこない、今期は再び増収増益を達成し、ステークホルダーの皆さまと喜びを分かち合いたいと考えています。その挑戦を見守りいただき、今後の当社のさらなる発展にご期待ください。

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れます。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、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。

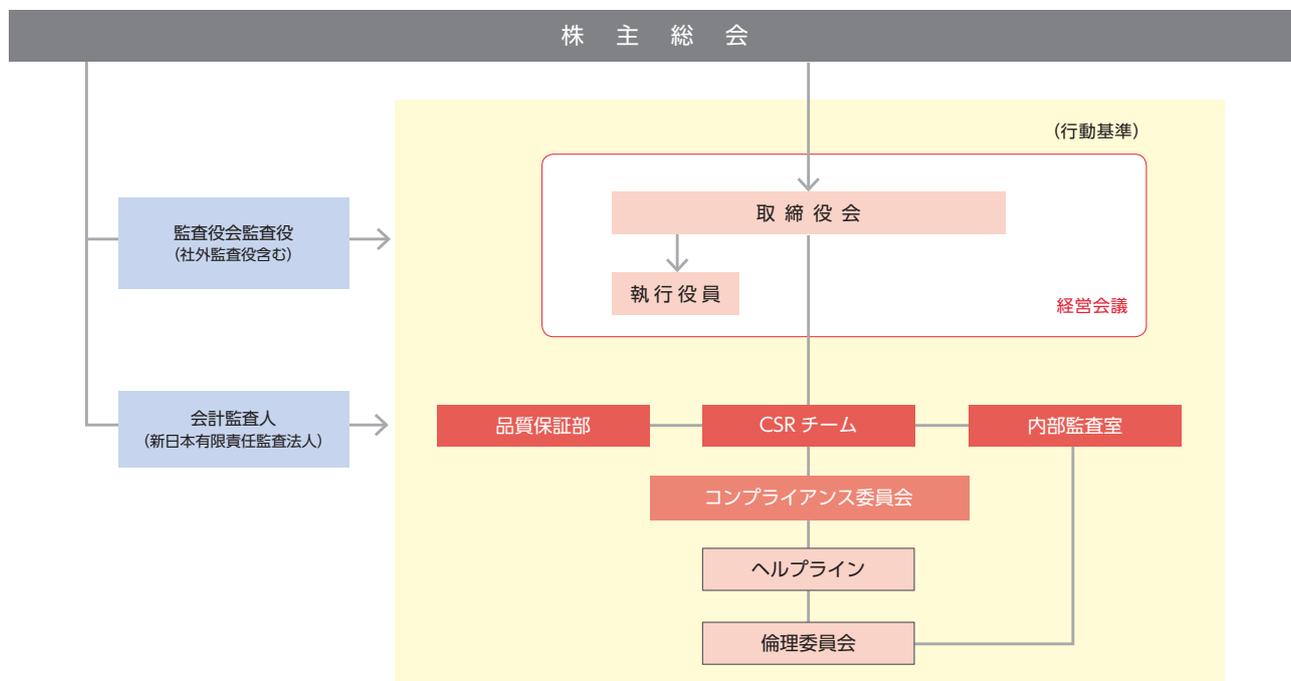
一、私たちは世界、日本、郷土の「味の文化」を発掘し、発展させます。

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。

コーポレート ガバナンス

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ガバナンス体制を構築しています。このガバナンス体制は、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。

■ガバナンス体制



■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。

■倫理委員会の役割

重要案件については委員長が社長承認のもと、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。

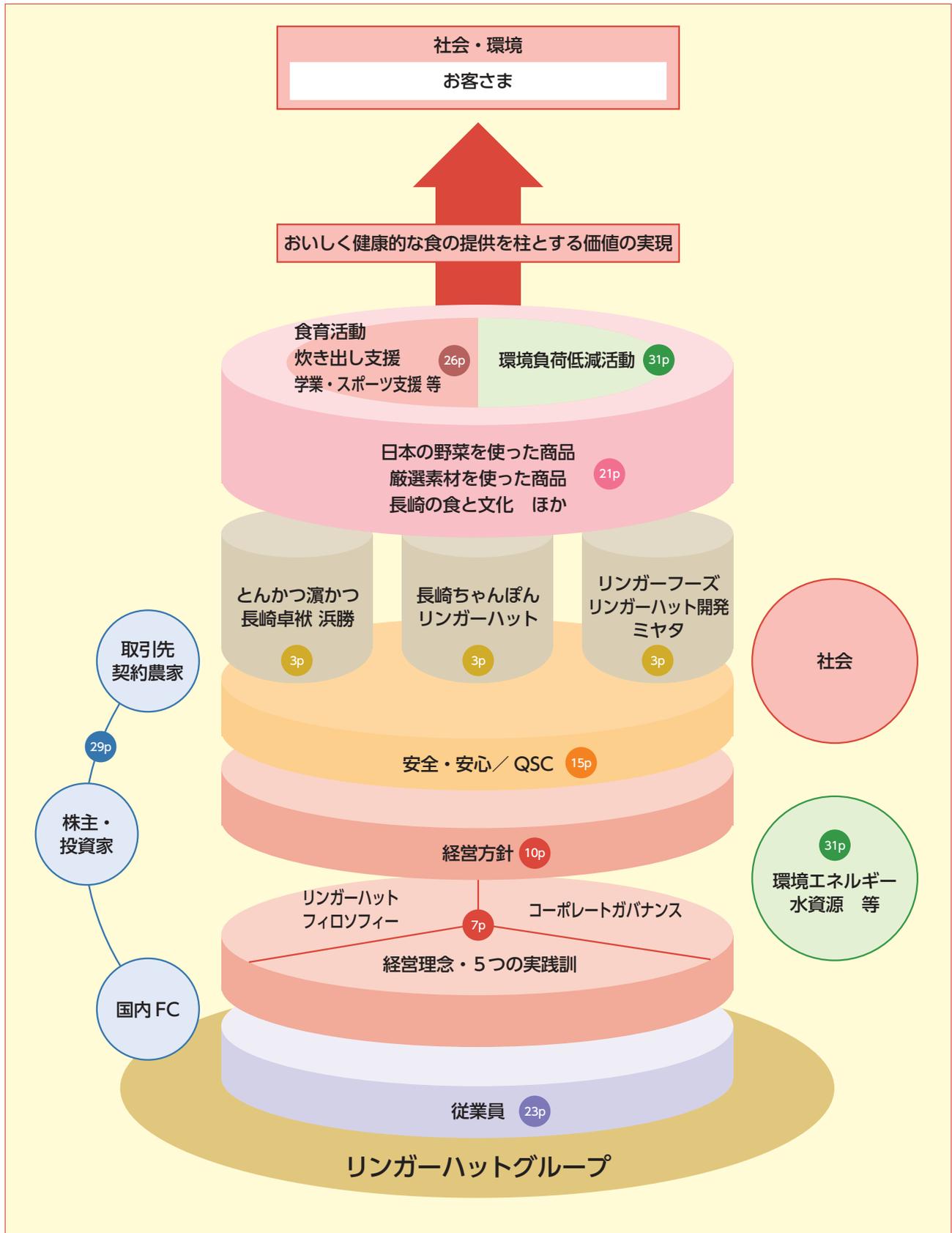
リンガーハットフィロソフィー

創業から今日まで、リンガーハットグループが築き上げてきた企業理念を、2014年度に明文化しました。企業グループとして社会から受容されていることに感謝するとともに、社員全員がいっそうの精進を図っていくことを目的としています。全従業員が携帯し、日々の判断・行動の指針として活用しています。



リンガーハットグループの価値共創モデル

リンガーハットグループは、多くのステークホルダーの皆さまとの協力関係を大切にし、連携（共創）して、お客さまをはじめとした社会と環境に対し、より大きな価値を提供していくことを目指しています。



リンガーハットグループの経営方針

リンガーハットグループでは2020年度を節目の年と定め、挑戦 という目標を掲げ、その実現にむけて取り組んでいます。

スローガン

全員参加で、企業体質を改革しよう

長崎から九州、関東、日本全国、そして海外。
リンガーハットグループの事業領域は世界へと広がっています。
企業規模も大きく拡大していく中で、一つひとつのことがすべて徹底されている、
そういう企業体質に変わっていかねばならないと考えています。

挑戦

リンガーハットグループ 1,000店

海外で半分稼ぐ体質をつくる

リンガーハットグループは全世界で1,000店舗規模の
フードチェーングループになることを目指しています。
同時に、アメリカや ASEAN 地域への海外出店に精力的に取り組み
将来的に収益の半分を海外で獲得することを、目標に掲げています。

皆さまとともに 成長していけるよう努めています

リンガーハットグループでは、新たな未来を拓く、熱意ある若い世代が事業のさまざまな場面で活躍しています。若き彼らからの、ステーキホルダーの皆さまへのメッセージをお届けします。



リンガーハット
イトヨーカドー 拝島店 /
モリタウン 昭島店
店長 **矢野倉 華奈**
(2017年入社)

いつも笑顔でお客さまをお迎えする
お店づくりを心がけています

私は、2017年11月に社員採用され、リンガーハット 拝島店とモリタウン 昭島店の店長を務めています。それまでは、拝島店のオープニングからアルバイトとして約5年、パート店長として約1年、勤務してきました。アルバイト先にリンガーハットを選んだのは、長崎ちゃんぽんが好きな両親に連れられて、子どもの頃よく食べに来ていて、馴染みがあったからです。

一緒に働くパート・アルバイトさんは、昭島店では目上の方が多く、一方の拝島店は年下の学生が中心、年代層の幅は広いのですが、コミュニケーションをしっかりと心がけつつ、明るく元気なお店運営に取り組んでいます。

大切にしていることは 安心して召し上がれる商品の提供

お客さまが商品に不安を持たれることの無いよう、安全・安心な商品提供の実践、店長になってからは、そのことをこれまで以上にしっかりと心がけています。提供前に、盛り付けた商品を一周回して全体をチェックするなど、自分なりにやり方も工夫しています。他にも、商品に調理で発生した野菜などの焦げが入っていないか、いつもとスープの色が変わっていないか、なども見るようにしています。

相手の立場に立った お声掛けや気遣いを実践しています

お客さまからの声は、しっかり受け止め、行動につなげられるよう努めています。日々の業務の中で、クレームやお叱りをいただいたときは、本当に一つひとつが心に刺さって残ります。一方で、お褒めや気遣いをいただいたときは、とてもうれしく励みになっています。大雪の日に、「お足元が悪い中、ご利用ありがとうございます」とお声掛けしたら、「あなたも、こんな天候の悪い日にお仕事お疲れ様」と言ってくれたことは、今もよく覚えています。

私自身が経験の中で得た、そういう相手の立場にたった気遣いの大切さは、社会人経験のない学生のアルバイトさんに、指導の中で伝えるよう取り組んでいます。



みんな頑張ってくれていて協力的なので、もう一つ上のサービスを目指して、指導にあたっています

濱かつ 八王子石川店
店長 **山田 美穂**
(2015年入社)

長い歴史を持つ濱かつの社員として 誇りを持って前に進んでいきます

私は長崎出身で、濱かつのことは昔からよく知っていました。濱かつに就職することを家族に報告したとき、皆がよろこんでくれて、そのことが私にとってうれしかったですね。フィロソフィー研修では、米濱会長からこれまでのお話を聞き、長い歴史のある会社ということを再認識しています。



地元の長崎では誰もが知っている濱かつです。関東でももっと多くの方に利用いただけるよう頑張っています

働きやすい職場づくりに 力を入れています

私自身が、楽しく濱かつでアルバイトをして、その延長上で就職してきているので、店舗で一緒に働いているパート・アルバイトさんにも長く勤め続けてもらいたいと考えています。私のような経験の浅い社員の悩みや相談を聞いてもらえるメンター制度といった仕組みが会社にあって、そこでのコミュニケーションに私自身がかなり助けられました。お店では私がパート・アルバイトさんと、密なコミュニケーションを心がけて、働きやすい職場をつくってきたいと思います。



リンガーハット イートヨーカドー三郷店
店長 **相田 仁美**
(2015年入社)

お客さまの声をしっかりと受け止め 行動に移すことを大切にしています

日々、お客さまから、いろいろなご指摘やご意見をいただきます。間違いについてはお詫びし対応することはもちろんですが、お客さまからの「〇〇、できないんですか?」という、ふとした疑問の声、私たちが見落としていたお客



フードコート店だからではありませんが、厨房の中で働くスタッフにも、笑顔を大切にするよう、指導をしています

さまニーズを拾い上げることも大切です。貴重なご指摘を、自分のところで止めたままにせず、どう実現していくかを心がけています。

フィロソフィーにある「常に明るく」を大切に 店長の職を務めています

お客さまから、おいしかったよと、声を掛けていただくこともあり、モチベーションや忙しいときの支えになっています。だからこそ、働く私たちはいつも笑顔でお客さまを迎えられるようにありたいと考え、そういうお店であり続けられるよう努めています。

日本のちゃんぽんから 世界のちゃんぽんへ

リンガーハットグループでは、ハワイを含むアメリカ、ASEAN 各国を中心に海外出店を加速させています。その取り組みを紹介します。



株式会社リンガーハット
海外・沖縄事業本部
取締役
福原 扶美勇

リンガーハット=ちゃんぽん の料理店として、認知度アップに取り組む

タイやインドネシア・カンボジアといった ASEAN 地域で今注力しているのが、料理としての「ちゃんぽん」をしっかり認知してもらうことと、国民の平均年齢の若い市場に合った商品ラインナップの拡充です。

まず、「ちゃんぽん」は「具材と麺とスープ」を一緒に煮込んだ料理ですが、現地調査では、見た目が近いラーメンと同じものと受け止められてしまっています。次に、ASEAN 各国は国民の平均年齢が20～30才代と若く、平均年齢が50才に迫ろうという健康志向の強い日本とは異なり、外食に肉やエビを求める層が多いということです。日常的に家庭で食べている食事が野菜を中心としたものという事情もあります。

ちゃんぽんを、寿司や天ぷらのように 日本料理の一ジャンルとして定着させる

これからは「ちゃんぽん」を寿司や天ぷらのような、料理の一ジャンルとして認知してもらうための施策を考えています。野菜ラーメンがあれば肉ラーメンがあるように、長崎ちゃんぽん（野菜ちゃんぽん）があるなら、とんかつちゃんぽんや唐揚げちゃんぽんがあってもよいわけです。

「ちゃんぽん」のバリエーションを拡充し、より多くの人に利用いただくことで、日本発祥の「ちゃんぽん」が認知されるよう取り組んでいきます。

サービスは日本流の お客さまへの気遣いを大事に

ASEAN 各国から、現地の店長候補生に来日してもらい、日本で研修を受けてもらっています。研修後に母国へ戻り店長を勤めている人も出てきています。現在12人が研修中で、店長を務めるのに十分な技能を身に付けてもらってから、母国で活躍してもらう予定です。

また、作業と作業間の「お客さまへの気遣い」や「笑顔」といった、日本流の良いところを、そういう文化を持たない現地の従業員にもしっかりと身に付けてもらえるよう指導しています。



日本人店長による外国人研修生への指導様子

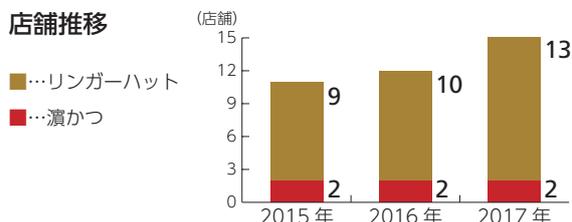


目標は2020年に 海外50店舗体制の構築

「ちゃんぽん」の認知度を上げるためには、お客さまの目に止まる機会を増やすことも欠かせません。また現在は日本で作り送っている麺やスープの現地生産化も必要です。そのための規模として、50店舗という目標を掲げています。

ASEAN は宗教的な側面もあり、日本のものがそのまま受け入れられることは難しく、私たちも認識を改めているところです。しかし、リンガーハットグループの今後の成長のためには、海外展開は避けて通れない挑戦と位置付けています。

店舗推移



海外展開における工夫や取り組み

一国一国、それぞれの お客さま嗜好・ニーズに応えた商品展開

アメリカは日本と同様の安全・安心・健康というコンセプトで、オーガニック野菜を使った商品を中心に商品を提供していきます。台湾は現地の大学と共同開発した商品を展開しています。その他のタイ・カンボジア、ベトナムについても、現地向けの商品を出していきます。イスラム圏のインドネシアについては、チキンベースの商品展開になります。

ローカライズ商品の味・品質については、日本の商品開発責任者がチェックをして、リンガーハットグループの商品として認められると判断したものだけを提供しています。

ローカライズ商品



ジャワチャンポン/
インドネシア



南港ちゃんぽん/台湾



トムヤンクンちゃんぽん/
タイ

リンガーハット独自のキッチンシステムを 活かし、品質のよい商品をお客さまに

言語も文化も異なる国々で、品質のよい商品を提供するため、海外の店舗には日本と同じキッチンシステム（NOS）を導入しています。現地での研修・指導も、原則日本と共通化することで、品質のよい商品の提供を実現しています。

カンボジア・イオンモールプノンペン店



海外チーム
ASEAN 担当マネジャー

伊藤 嘉通

カンボジアで親しまれる
日本発の味として
認められることを目指して

カンボジアで「長崎ちゃんぽん」は知られていません。現地の皆さまは、日本企業のレストランに、麺料理以外の日本料理も期待されて来店されます。そういう現地事情もあり、当店は「ちゃんぽん」に加えて、日本スタイルの定食を提供しています。

店構えを日本の麺料理を扱うお店とカンボジアの方にわかるようにしたり、日本よりも薄味を好まれるので、味の濃さを選べるようにしたりと、お客さまの立場に立って考えるよう努めています。

一緒に働くカンボジア人スタッフとのコミュニケーションは、片言の日本語や英語ですが、私と共にカンボジアに来ている小柳店長が頑張って公用語のクメール語を勉強してくれているので、徐々にしっかりしたコミュニケーションが取れるようになってきています。

カンボジアは街が大きく様変わりするなど、経済発展が続いています。私たちも一緒に成長していけるよう頑張っていきます。



イオンモールプノンペン



店舗外観



オペレーション



ご当地商品



スタッフ集合



安全で安心な食を お客さまに提供し続けるため、 基本を徹底しています

お客さまのご期待に応えるべく、品質管理やサービスの基準を定め、
確実に運用していくべく、取り組んでいます。

品質管理向上の取り組み

佐賀・富士小山の ISO22000 認証取得工場 食材を加工しています

リンガーハットグループの食材加工工場では、国際規格 ISO22000 の定める食品安全マネジメントシステムに基づいた品質管理を行っています。冷凍食品の品質管理においても、日本冷凍食品協会の認証を取得しています。

1日約10万食もの商品・具材を製造する工場内では、整理・整頓・清掃・清潔・躰の5Sを定めています。「安全」は仕組み・ルール、安心は「その実践」と考え、お客さまに安全・安心な商品をお届けするために、その徹底を実践しています。

また、工場建物、敷地内においては監視カメラ等による入退室の記録を行い、外部からの脅威によるリスクの低減を図っています。



佐賀工場



富士小山工場

製造した商品・具材の安全性を 毎日検査し、確認しています

佐賀・富士小山の食材加工工場には、商品・具材の安全性を検査・分析する品質保証チームを設置しています。品質保証チームは、製造した商品・具材のサンプリング検査、製造ラインの拭き取り検査、製造・保管機器等の温度検査を行い、食材加工が適切な環境下で運用されているかを確認しています。基準不適合な状態が認められた場合は、原因の究明と改善指導を行っています。



サンプルの微生物検査の様子

従業員の安全・安心への意識向上 教育指導を強化しています

外部の衛生管理コンサルタントによる研修を定期的を実施しています。研修会には各部門の責任者が参加し、品質管理体制の課題確認と管理手法の見直しについて話し合いを行い、改善活動や従業員の意識向上につなげています。



研修会の様子



異物混入防止の取り組み

金属片等が混入した商品・具材の流出防止に取り組んでいます

食材加工工場の製造ラインには金属探知機を設置し、加工した食材すべてを検査した上で出荷しています。金属探知機の検査により、金属片等の混入の可能性が認められた場合は、原因を確認するまで、加工作業・出荷を原則停止します。

工場内で使用するペン等についても、金属製品を原則用いるよう定め、金属探知機で混入時の工場外への流出を防止できるようにしています。



金属探知機による検査の様子

見た目にも判別が容易な備品を用い、混入・流出を防止しています

工場内の製造ライン区画で用いるブラシ等の備品には、具材に混入しても発見しやすい色のものを使用しています。

備品はすべてラベリングされ、作業前と作業終了後に、定められた場所に戻されているか確認をしています。



X線検査装置による出荷前検査を実施しています

店頭や通信販売等で販売される外販商品は食材加工工場内で生産しています。これらの外販商品は、梱包後にX線検査装置による検査を実施し、異物等の混入がないことを確認してから出荷しています。



X線検査装置による梱包検査

工場内に異物(付着物)を持ち込まないための設備を設けています

工場内で作業をする従業員は、専用の作業服を着用して製造ラインに入ります。また、製造ラインに入る前には、作業服等に付着した異物を払い落とすエアシャワーと、粘着ローラーの使用を義務づけています。



両脇の送風口から風が吹き出し、作業着に付着した異物を取り除きます



粘着ローラーで、全身くまなく、付着物を取り除きます



手洗い、靴底の洗浄を行います



体毛などが落ちないように、二重になっている上着の裾や袖

食材に残留している放射能の検査装置を設置しています

基準値を超えた残留放射能を含んだ野菜等が混入しないよう、富士小山の食材加工工場に、残留放射能検査装置を導入しています。



放射能検査装置

情報開示の取り組み

店頭やホームページで、商品に使っている主要食材の原産地をお知らせしています

全国各地から届けられる食材の産地を、リンガーハットグループでは、お客さまに向けて公開しています。野菜の契約農家についてもホームページで紹介し、顔の見える、安心して食事を楽しんでいただけるよう情報開示に取り組んでいます。



商品に含まれる特定原材料情報を表示しています

リンガーハットグループの提供する商品にはアレルギー物質を含む特定原材料が含まれています。特定原材料27品目の情報は、店舗提供商品についてはホームページで、冷凍食品についてはパッケージに、記載をしています。



再発防止の取り組み

アレルギー原材料の誤表記（任意表示欄内）に対する再発防止策の策定と実施

お持ち帰り用冷凍食品「リンガーハットのチャーハン」の一部商品について、2017年より使用しているパッケージのアレルギー物質任意表示欄に、アレルギー物質である「卵」の表示漏れと当該商品に使用していない「鶏肉」の表記がされていました。これは、パッケージ制作工程における記載内容の確認不足が原因でした。

今後は、製作工程における内部での確認を改めて徹底すると同時に、第三者機関による記載内容の検証を合わせて実施し、再発の防止に取り組んでまいります。

食材の鮮度や品質を守る取り組み

工場から店舗へ届ける食材は、鮮度を保つため、当日加工・当日配送しています

店舗からの発注をもとに加工された野菜等の具材は、冷凍・冷蔵・常温の3温度帯管理のできる車両で配送しています。新鮮な状態の野菜をお客さまに召し上がっていただけるよう、原則当日に加工したものを届けています。



工場からの食材出荷と積み込みの様子

定められた使用期限を守って食材を調理しています

鮮度の良い野菜等を使った商品をお客さまにお出しするため、毎日工場から店舗に届けられる食材には使用期限が定められています。店舗では使用前の確認を徹底し、期限を過ぎてしまった食材は分別し、誤ってお客さまにお出ししないよう、取り組んでいます。



梱包食材に貼られた管理情報を確認します

食材の鮮度・品質を保つため温度管理の規定を設けています

工場より店舗に届けられた食材は、定められた温度で調理するまで保存します。保存機器が、規定された温度で正常に作動しているかどうかについて、定期的に確認し記録しています。



目視で温度を確認し、管理表に記録します



商品品質や提供サービスの向上のための取り組み

2017年度 JCSI 第1回調査の飲食部門で 顧客満足度第1位に選ばれました

JCSI（日本版顧客満足度指数）とは、（公財）サービス産業生産性協議会が実施している、総計12万人以上の利用者の回答をもとに行われる顧客満足度調査です。2017年度第1回調査の飲食部門で、リンガーハットグループが初の顧客満足度第1位に選ばれました。

お客さま満足向上のための取り組みを、多くのお客さまから評価いただいたことに感謝の意を表すとともに、よりいっそう高い水準の商品・サービスの提供を目指して、取り組んでいきます。



調理とサービスの認定制度とコンテストを 実施し、技能向上に取り組んでいます

リンガーハットグループでは、どの店舗でも味やサービスが変わることなく、かつ高いレベルでお客さまをおもてなしすることを目指しています。

認定制度は、技能レベルを認定するための制度で、複数のチェック項目をもとに、従業員の持つ調理やサービスを客観的に評価します。

コンテストは、日常業務を通じて培った技能と経験をもとに、より高い水準の品質・サービスを競い合いつつ実現するための取り組みです。コンテストの場は、優れた技術



を互いに学び合う機会にもなっています。

全店舗から選ばれた代表従業員による決勝大会の様子

現場の課題を共有するため 従業員ミーティングを実施しています

お客さま満足向上のため、店舗においても課題や問題意識の共有に取り組んでいます。月次で従業員全員参加のミーティングを実施しているほか、随時勉強会も行っています。



月例ミーティングの様子

VOICE



調理コンテスト優勝
リンガーハット 光が丘 IMA 店 副店長
山本 康太

**マニュアル+五感で
調理することを重視**

入社して一年半、日々業務の中で技術を磨いてきた中で、世界チャンピオンになれたことに驚いています。大会では、周囲からいただいたアドバイスや、これまでの日常オペレーションで得た経験を意識してつくりました。

コンテストに参加してみて、マニュアルの大切さを改めて感じたことと同時に、野菜の炒め具合や皿うどんの餡の硬さやツヤの出来映えを、五感でしっかり感じ取って、調整することも大事であることに気付きました。

よりよい商品をお客さまに提供するためのノウハウを、今後は周りにも伝えていきたいです。

VOICE



サービスコンテスト優勝
濱かつ 佐賀唐津店 店長
山下 鶴美

**お客さまに未永く
ご利用いただけるよう
努めています**

パートで入社して16年になります。それまで接客経験のなかった私ですが、日々勉強をさせていただきました。

指導いただいた皆さまのおかげで現在店長職を務め、今回このような賞をいただくことができ、周りからも仕事をがんばってきてよかったねと喜んでもらえました。

基本通りの準備、優先順位の確認、言葉使いなど、落ち着いてお客さまに不都合がないかよく観察しながら、笑顔での接客を心がけています。

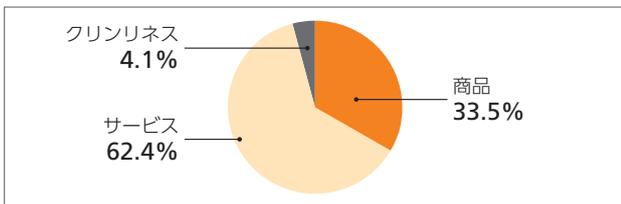


商品品質や提供サービスの向上のための取り組み

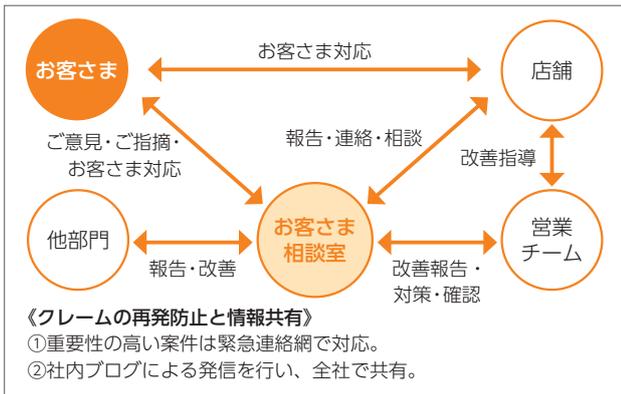
お客さまからのご意見・ご要望をもとに、品質・サービスの改善に取り組んでいます

リンガーハットグループでは、お客さまからお伺いしたご指摘・ご意見を商品・サービスの改善につなげていくため、お客様相談室を設置しています。電話やメール、ホームページ等を通じて寄せられた内容については、お客様相談室で取りまとめたのち、グループ内で協議・検討します。その後、各部門や店舗において改善の取り組みを実施しています。

2017年度 クレーム内容



お客さま相談室の仕組み



グループで働く外国人従業員に日本文化や風習の指導を行っています

外国人従業員がお客さまと良好なコミュニケーションを図る上で、日本語はもちろん、日本文化やサービスの考え方に対する理解が欠かせません。リンガーハットグループでは、944名*の外国人従業員に対して、店長や外国人講師による勉強会を実施し、指導を行っています。

2017年度は勉強会を年93回実施し、述べ528名が指導を受けました。

* 2018年2月末日時点



外国人勉強会の様子

模範とすべき従業員の行動や思いやりを表彰しています

お客様相談室には、従業員の行動への感謝やお褒めの言葉も寄せられます。リンガーハットグループでは、それらを模範とすべき行為として共有する取り組みを行っています。その中でも特に素晴らしい行動を行ったと評価された従業員には、ベストホスピタリティ賞を授賞しています。

2017年度は11名が表彰されました。



VOICE



リンガーハット 東京プレミアム
日比谷シャンテ店 副店長

三浦 琴音

**お客さまの心も
満たして差し上げられるよう、
心がけています**

お褒めをいただいたお客さまとは、店長をはじめお店のメイトさん全員がよくお話をする間柄で、ご家族のこともお話を聞いていました。私たちにできることをして差し上げたことに、感謝の言葉をいただき、このような表彰をいただけたことは、銀座店(当時)のメイトさん達もよろこんでくれました。日比谷店でも頑張っていきます。

いつも変わらぬおいしさをお客さまにお届けしています

長崎ちゃんぽんリンガーハットの全店舗に、NOS(ニューオペレーションシステム)を導入しています。NOSでは、商品を1人前ずつ調理し、調理時間も機器側で均一に管理しています。店舗や調理スタッフの違いで生じる商品品質のバラツキを抑えています。



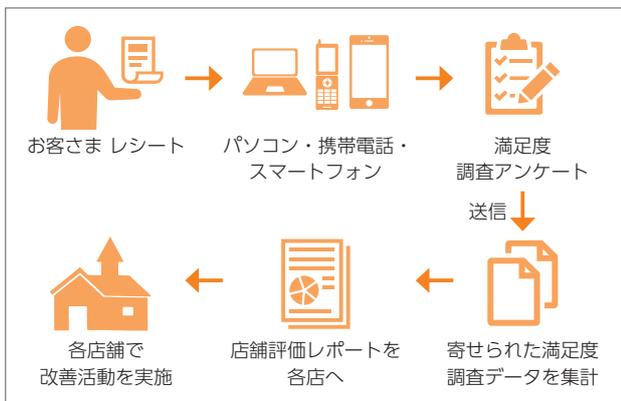


商品品質や提供サービスの向上のための取り組み

商品品質や店舗運営の改善に お客さまの評価を採り入れています

店舗をご利用されたお客さまに、商品やサービスへの満足度を評価いただき、「お客さま満足度総合評価」を実施しています。この評価のためのアンケートでは、ご案内のスムーズさや待ち時間、従業員の身だしなみ、盛り付けなど、QSC全般についてお聞きしています。評価は店舗ごとに集計され、その結果と指摘内容にもとづいて、改善に取り組んでいます。

お客さま総合満足度評価の仕組み



2017年度は、1,239,200件の評価をいただきました。

全店舗を対象に、外部検査機関による 衛生管理検査を導入しています

お客さまに、より安全で安心な商品・サービスを提供し続けていくために、外部の検査機関による店舗衛生管理の検査を行っています。保冷機器等の温度管理、備品等の衛生状態などを検査し、店舗に対する改善指導につなげていきます。



衛生管理検査の様子

皆さまから必要とされる企業であり続ける ために、全社で「5S活動」を実施しています

リンガーハットグループでは、毎月1回、対象店舗で開店前の時間帯に「5S活動」を実施しています。5S活動とは、「整理・整頓・清掃・清潔・躰」をキーワードに、店舗内の整理・整頓、お店の周囲の清掃や環境美化を行うものです。

その他、春と秋に全店舗で一斉に5S活動を実施する「全社5S活動の日」も設けています。



店舗内の一斉清掃の様子

濱かつのお客さま満足向上の取り組み

濱かつ
商品開発チーム

鈴木 聡美

従来よりも保温性に優れる
新お弁当容器を大学と
共同開発しました



以前のテイクアウトのお弁当容器は、保温性等が備わっていない、ごく一般的なものでした。お持ち帰りになられ、食卓に並べられた頃には、お弁当が冷めてしまっていたのではないかと考えています。

新しいお弁当容器は、保温性を持たせ、温かいお弁当をご自宅で召し上がられるようにすることをテーマに開発しました。保温に必要な素材や仕組みの検討・検証においては、芝浦工業大学・戸澤研究室にご協力をいただきました。共同開発したことで、保温や吸湿の課題をスムーズに解決することができました。また、現場の負担を抑え提供がスムーズに行えるよう、簡単に組み立てられる工夫も取り入れました。

お客さまに美味しい商品を召し上がっていただくため、という軸をぶらさずに、これからも商品開発に取り組んでいきます。



お客さまの声に応える 商品・サービスづくりを 続けています

リンガーハットグループでは野菜たっぷりシリーズをはじめ、
お客さま目線の商品開発に取り組んでいます。

国産野菜を使った健康にやさしい商品づくり

野菜たっぷりシリーズ 7種類の国産野菜を一皿でたっぷり

2009年10月、使用する野菜の国産化と同時に発売された「野菜たっぷりちゃんぽん」をはじめ、「野菜たっぷり皿うどん」「野菜たっぷり食べるスープ」「野菜たっぷりちゃんぽん ミドルサイズ」を提供しています。外食でも健康に配慮した料理を食べたい、安心して食べられる国産野菜を使った料理がよい、というお客さまの声に応えた商品です。

さらに2015年から、希少な国産きくらげを具材として採用しています。



野菜たっぷりちゃんぽん



野菜たっぷり皿うどん



野菜たっぷり食べるスープ

お好みの具材を追加して 自分流の食べ方を楽しめる“my ちゃんぽん”

“my ちゃんぽん”は、ベースとなる商品をカスタマイズして楽しめるサービスです。旬の野菜やエビ・あさり、きのこと類、角煮など、バリエーション豊かに揃えられた具材をプラスして、お好みの一品に。全国6店舗で提供しています。



my ちゃんぽん

健康志向のお客さまの声に応えた 商品を用意しています

野菜をたっぷり食べたいけれど、量そのものは控えめがよいという女性やお子さま向けのミドルサイズやスモールサイズ、塩分を控えめにされたい方向けにスープの塩分を30%減らした減塩長崎ちゃんぽん・減塩長崎皿うどんを用意しています。



減塩長崎ちゃんぽん



より幅広いお客さまニーズに応える商品づくり

炊きたてごはん、おいしいとんかつを
お手頃価格で「とんかつ大學」

とんかつ漬かつで培ったノウハウを活かし、フードコート向けにとんかつを中心とした揚げ物料理を提供する新サービスです。「作りたて」にこだわり、揚げ物・ごはん・お味噌汁、すべて一番美味しいあたたかさで提供します。



長崎の味をご家庭へ
リンガーフーズの冷凍食品

お店の味をそのままお届けする、リンガーハットグループの冷凍食品です。麺も野菜もお店で出しているものと同じく、すべて国産です。お取り寄せ（通信販売）のほか、店舗・スーパー等の店頭向けに提供しています。また、長崎の郷土文化にちなんだ、お菓子や食材も提供しています。



仕事帰りに立ち寄りたくなる「リンガーバル」
総菜のお店「おかず屋 by Ringer Hut」

長崎ちゃんぽんリンガーハットでは、より幅広いお客さま層へのサービス提供を目指した、新たなサービスの提案にも注力しています。レストランとバーを一緒にした飲食店をコンセプトとした「リンガーバル」、常時約10種類の総菜を揃え、健康に配慮した食事を提供する「おかず屋 by Ringer Hut」を展開しています。



あなたのカラダにちょうどいい
オーガニック主体の「EVERY BOWL」

健康にも配慮した、4種類のヌードルに常時6種類のソース、約8種類のデリ、そしてオーガニックリーフサラダをワンプレートで提供。お召し上がりもお持ち帰りもできる、2018年2月オープン of 新しいサービスです。



和洋中の総菜が充実「リンガーデリ」
イートインもテイクアウトもできるお店

国産野菜を使った量り売りの総菜を提供しています。長崎ちゃんぽんや皿うどんに追加したり、食卓に一品プラスするのにピッタリな、国産野菜を使った約20種類もの総菜を取りそろえています。現在、鹿児島と福岡の2店舗で実施しています。



お店で毎日つくる生ぎょうざ

リンガーハットのお店で焼いて提供しているぎょうざを、ご家庭向けに一部店舗の店頭で、生ぎょうざとして販売しています。肉と野菜の旨みがたっぷりつまったシンプルなものに加え、しょうがやパクチーを使ったぎょうざも提供しています。



ぎょうざラボ併設
町田鶴川店



より働きやすい企業グループを 目指し職場環境の整備に 取り組んでいます

従業員一人ひとりを尊重し、公正な能力開発・評価・待遇を行うとともに、健康で文化的な私生活の実現を支援します。

ワークライフバランスの維持向上の取り組み

働き続けやすい良好な 労働環境づくりに取り組んでいます

従業員の過剰勤務・不適切な長時間労働の防止のため、リンガーハットグループでは勤怠労務管理の徹底に努めています。過剰勤務が生じている従業員には、勤務状況を適切に正すための施策を行っています。また、勤務時間の適切な記録管理を徹底するため、店舗の運営状況を報告する合同店長会議などで店舗に対し指導を行っているほか、従業員の月次の勤務状況を月2回確認しています。

従業員の健康管理と 労働災害の予防に努めています

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、労働災害予防の実施状況の検証、従業員の健康管理における問題の把握に取り組んでいます。発生した労働災害については、原因分析と再発防止施策の検討と指導を行っています。合わせて、健康診断（年1回／深夜勤務従事者は年2回）を、従業員の健康管理のために実施しています。

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	2016年	2017年
切り傷	31件	31件
火傷	52件	33件
打撲	17件	15件
骨折	13件	21件
裂傷	10件	8件
捻挫	7件	6件
その他	29件	25件

人財育成の取り組み

未来を担う リーダー育成の取り組み

リンガーハットグループでは、持続・発展していく企業グループであり続けるために「未来のリーダー（幹部候補）の育成」に取り組んでいます。女性活躍推進の考え方を取り入れ、男女の管理職がともに参加し相互理解と協調を深めつつ、あるべき未来の組織体制やリーダー像の共有を図っています。



リーダー塾参加者	14名
実施回数	5回

従業員のマネジメントスキル向上に 取り組んでいます

お客さまに適切なサービスを提供するため、店舗オペレーション・マネジメントを行う従業員に、ポジションに応じた研修を義務づけ、実施しています。

2017年度 実施回数と参加人数

入社研修	8回	70名
ベーシックオペレーション	9回	66名
アドバンスオペレーション	5回	53名
ストアマネジメント1	2回	29名
ストアマネジメント2	1回	12名



女性活躍推進の取り組み

新入社員のモチベーション向上と定着促進を図るため、メンター制度を実施しています

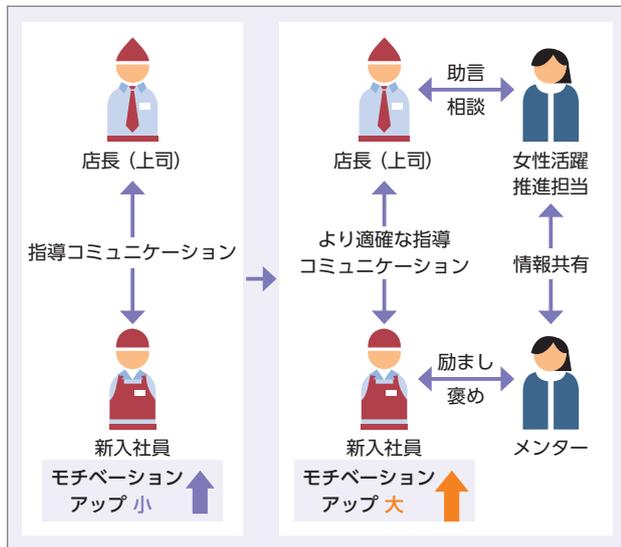
リンガーハットグループでは、新卒・定期採用の新入社員を対象に、先輩社員がメンターとして約半年間、月1回のペースで面談を行っています。面談では、本人がより前向きな姿勢で業務に取り組めるようサポートすることを目的に、同姓同士だからできる相談や生活面でのアドバイスなどを行っています。また、定期採用（キャリア）の社員に対しては、業務慣習や仕事の進め方の違いなどにおける戸惑いやつまずきの解消も行っています。

2017年度は新規学卒入社31名、定期採用（キャリア）14名を対象に実施しました。

メンター制度の面談スケジュール



メンター制度の仕組み



外国人新入社員を対象にメンター制度を実施しました

2015年度のメンター制度導入以降、制度の対象範囲拡大に取り組んできました。2017年度は4月入社以外の定期採用者に対象を拡大し、生活面や円滑なコミュニケーションを図るためのアドバイスを実施しました。今後は、より多様な人たちが一緒に働く企業グループとして、メンター制度のさらなる活用を目指し、取り組んでいきます。

VOICE



トレーニングチーム
女性活躍推進担当
齊藤 裕紀子 (右)

トレーニングチーム
国籍/ベトナム
チャン ティ タン (左)

外国人新入社員を対象にメンター制度を実施しました



タン

現在は東京本社のトレーニングチームに所属し、外国人従業員の指導をしています。福岡の大学に留学していたときに、リンガーハットでアルバイトをしていました。就職のため上京したので、周りに同郷の友人がいた学生時代と違い、オフの過ごし方や生活面での違いでとまどうことがあり、メンターの齊藤さんに相談にのってもらいました。

他にも、指導役として出向く店舗で、日本人のパート・アルバイトさんと、短い時間の中でスムーズに打ち解けるためのコツなどを、アドバイスしてもらっています。齊藤さんとの面談を通じて、私にはもっと日本語を上達させることが必要だとわかったので、今後努力していきます。



齊藤

タンさんのメンターを務めて、異国の地で働いている外国人であることをしっかり念頭に置いて話すことが、信頼関係を築く上で大切であることを、私自身が改めて勉強させられました。日本人同士の間柄では起こりえない緊張感や感情を互いに持つこともあることも、実際に知り得ることができました。

今後ダイバーシティや女性活躍をより浸透させていくうえで、この機会を貴重なものとして、今後につなげていきたいと考えています。





企業マインド向上の取り組み

さらなる発展と飛躍を目指した フィロソフィー教育の取り組み

お客さまから必要とされる企業であり続けるため、リンガーハットグループではフィロソフィーを制定しています。フィロソフィーの基となった企業理念・実践訓の背景にある、歴史や考え方の共有を図るため、セミナーを実施。小冊子「リンガーハットフィロソフィー」を全従業員に配布するとともに、全従業員がそ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。



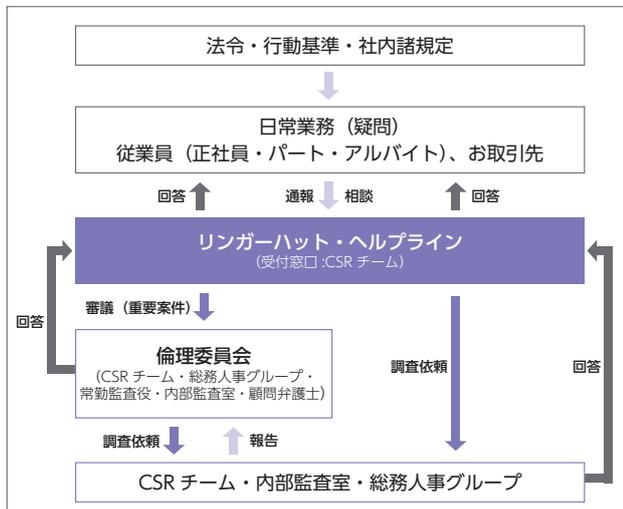
セミナー参加者	376名
実施回数	24回

通報・相談窓口の設置

業務上の疑問や相談を受け付ける 窓口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対応する窓口として、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、事態の改善を図ります。重要案件と判断された事案については、倫理委員会と連携・審議し対応を行います。

リンガーハットグループヘルプラインの仕組み



ダイバーシティの取り組み

女性の店長登用、 パート店長の育成を推進

リンガーハットグループでは、本人の希望や管理職適性を考慮しつつ、女性やパート・アルバイトの店長登用を進めています。

パート店長の人数	31名
女性店長の人数	64名

2018年2月末現在

VOICE



濃かつ
宮崎恒久店 パート店長
加藤 奈美子

私もスターさん達も
成長できる店づくりを
して行きます

当店にオープンから勤務し、今年で21年目になります。周りの勧めもあり、2017年9月からパート店長を務めています。食事は大切な楽しい時間であるべきと考えていまして、その楽しい時間をお客さまに提供してあげたいという思いで仕事に励んでいます。私は今年で61歳です。若い人達の中でやっていける自信を持つまでには、まだ至っておりませんが、私がパート店長として仕事を続けることが、後に続く人達の礎になればいいなと思っています。

子育てと仕事の両立を支援し 働き続けられる職場づくりに取り組んでいます

出産や育児、介護等を抱える従業員に対し、支援制度を活用した就業の継続を奨励。経験を活かして引き続き活躍してもらえるよう取り組んでいます。



支援制度活用促進のための小冊子を配布

育児休業制度利用者	13名
-----------	-----

働きがいのある職場を 障がい者の方に提供

社会の中で活躍したいと考え、就労を希望する障がい者の方を、リンガーハットグループでは受け入れています。

障がい者採用人数	6名 2017年度実績
障がい者在籍人数	60名 2018年2月末現在



食のよろこびの提供を通じて 子どもたちと 地域社会に貢献します

皆さまから広く愛される企業グループであり続けるために
社会の発展への寄与、子どもたちの成長の支援に取り組んでいます。

食育の取り組み

各地のリンガーハットグループ店舗などで 子どもたち向けに食育教室を開催しています

食の大切さと楽しさを、子どもたちに学び体験する機会を提供したいと考え、食育活動に取り組んでいます。学びの時間では食事と野菜と健康のつながりを子どもたちにわかりやすく解説し、実習では商品づくりを保護者やスタッフと一緒に体験してもらっています。

食育教室の活動報告は、長崎ちゃんぽんリンガーハット・とんかつ濱かつのホームページにて、随時紹介しています。

向山小学校



野菜をいっぱい入れたちゃんぽんをつくりました

養治小学校



みんなで一生懸命つくったちゃんぽん。味も格別

VOICE



広報チーム
山野辺 明香

**学校からの依頼を受けて
小学校で食育教室を
開催しました**

2017年は下関市の3つの小学校で食育教室を実施しました。下関市立向山小学校の先生が、ホームページに掲載している食育教室のレポートをご覧になられ、飲食店の仕事の様子を子どもたちに紹介したいと、相談をいただきました。

参加された生徒の学年が各学校で異なりましたので、食育教室の座学の内容を生徒の学習進度に合わせて調整するなどの配慮を工夫しました。

生徒さんへは、農家から提供される野菜を新鮮なまま使用するようし、安全・安心の徹底に取り組み、店舗での調理は心を込めて丁寧にしている、リンガーハットの取り組みをきちんと伝えるようにしています。

食育教室の小学校での実施について、マニュアルや台本の整備・共有を図り、より多くの子どもたちに、食の大切さと楽しさを伝えられるよう、今後も取り組んでいきます。

関西小学校



6年生を対象により本格的な調理に挑戦してもらいました

内村航平選手と一緒に 長崎県・諫早市で体操教室を実施しました

体操と食事を通して、子どもたちの健やかな成長を支援するリンガーハットグループの「未来のカラダプロジェクト」は、プロ体操選手内村航平さんとともに、2017年からスタートした取り組みです。2017年度の競技スケジュールを内村選手が終えた11月に、内村選手の出身地、長崎県・諫早市で、80組の子どもたちと保護者の方を迎えて、実施しました。

VOICE



営業戦略部部长
堀江 純平

内村選手と子どもたち
全員がふれ合える
体操教室を目指しました

参加されるすべての子どもたちが、内村選手とのふれ合いや指導を通じ、「一つでもいいので、やった・できたを学んでもらえる」ように、スタッフ全員で取り組みました。体操教室の翌日、参加された子どもさんの保護者の方から、「娘が体を動かすことに楽しさと自信を得られ、本当によかったです」という感想をいただくこともできました。

参加者は地元・長崎県下の子どもたちを中心に、今からカラダを動かす楽しさを覚える5～9歳としました。

体操競技は大会の多くが首都圏で行われます。「未来のカラダプロジェクト」では、ふだん生の体操を見る機会の少ない地方の子どもたちに、オリンピックメダリスト内村航平選手の生の体操を見て、体操の魅力を体験してもらおう機会として、今後も実施していきたいと考えています。



内村選手から子どもたちに、体を動かすことと同時に、ちゃんと食事をするのが大切だよと、お話をいただきました



内村選手が見せてくれるお手本に、子どもたちは真剣な表情



内村選手と子どもたちが一緒になって、体を動かすことを楽しみました



学生の育英や文化芸術の発展支援

給付型の奨学金を支給し、 学生の修学継続を支援しています

学生の育英および文化・芸術・スポーツ等の発展・普及を、米濱・リンガーハット財団では支援しています。2017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31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 公式ホームページ
<http://yonehama-rh-found.or.jp/>

技能実習生の受け入れ

佐賀・富士小山工場で外国人技能実習生が食品製造作業を学んでいます

リンガーハットグループの佐賀・富士小山工場にて、ベトナム人技能実習生が総菜製品等の製造業務に従事しています。富士小山工場では、技能実習生の皆さんにもイベント等に参加してもらい、交流を深めています。

技能実習生受け入れ人数

佐賀工場	13名
富士小山工場	18名



左／技能実習の様子
右／懇親会でのベトナム人技能実習生の皆さん

長崎の味と文化を伝えていく取り組み

長崎の伝統料理「卓袱」その味と文化を大切に伝えます

「卓袱」は「和華蘭料理」という別名も持つ、和食(和)・中華(華)・西洋(蘭)を組み合わせた、長崎発祥の食文化を代表する料理です。「長崎卓袱 浜勝」では、長崎県産の食材を取り入れつつ、その伝統の味と文化を継承しています。



長崎県名産の漬物を詰め合わせにして提供しています

リンガーフーズでは、長崎県の名産品である「五島手延うどん」や「かんころ餅」を提供しています。

2017年度は新たに、長崎の伝統野菜「唐人菜」を使ったぶらぶら漬などの漬物の提供を始めました。



地域行事への協力

サッカーを通じた地域振興と青少年の健全な育成を支援しています

リンガーハットグループは、J1リーグに参戦する長崎のプロサッカーチーム「V・ファーレン長崎」を支援するとともに、同チームの社会貢献プログラム・パートナーを務めています。

また、青少年の健全な育成を、スポーツ支援を通じて行うという考えから、長崎県ジュニアサッカー大会「リンガーハットカップ」を主催しています。



V・ファーレン長崎、リンガーハット特別主催試合「濱かつ・リンガーハット DAY」の様子



リンガーハットカップの様子

移動販売車／リンガー号

移動販売車 リンガー号 各地で、ちゃんぽんなどを提供しました

災害時の炊き出し支援を目的として誕生したリンガー号。現在、佐賀工場・富士小山工場を拠点に、1号車2号車が活動しています。2017年度も、食育やスポーツイベントなどで、ちゃんぽんなどを提供しました。



リンガー号の活動の様子

子どもたちからの質問への協力

子どもたちからの質問に、丁寧な対応を心がけています

小学生からのお問い合わせに、お答えしたところ、後日研究発表されたレポートをいただきました。





事業活動への理解促進と、 強固な協力関係の構築に 取り組んでいます

株主・投資家の皆さま、事業において協力をいただいているお取引先とのコミュニケーションやパートナーシップを深めることに注力しています。

契約農家との協力

年間を通じた野菜の安定調達を 全国の契約農家の協力で実現しています

お客さまに安全・安心で新鮮な野菜を使った商品を提供するため、リンガーハットグループでは日本全国の農家と契約栽培を行っています。熊本県の佐伊津有機農法研究会と連携し始めたこの取り組みは、北は北海道・南は鹿児島まで広がり、グループ全店舗で使用する野菜およそ19,000トンをかまなうまでの規模となっています。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、今後も農家との協力関係を大切にしていきます。

VOICE



新鮮組（生産グループ）美幌町農業協同組合

代表 **森下 徹**

担当職員 **工藤 大樹**

**高品質なキャベツの
安定出荷に
力を入れていきます**

キャベツ栽培に適した冷涼な夏の気候を活かし、私たちは安全・安心・安定供給を基本理念に活動しています。リンガーハットグループとは平成3年より取引を行っており、現在は年間約500トンのキャベツを納めています。貴社の取り組み国産野菜志向は、広い意味での地産地消につながるものです。今後も付加価値を付けた国産野菜の使用を前面に押し出し、外食産業を牽引していただくことを望みます。また、貴社の食育活動は「食」



の文化や歴史と合わせて学ぶものとなっており、子どもたちにとって学ぶことが多い素晴らしい活動だと思います。

フランチャイズのサポート

加盟店の事業マネジメントや 採用・QSCをサポートしています

フランチャイズ（FC）加盟店に運営支援を実施するとともに、強固なパートナーシップの構築を図っています。情報共有とコミュニケーションの円滑化のため、合同店長会議（年4回）、オーナー会（年2回）、経営方針発表会（年2回）、ビジネスレビュー（年1回）を実施しています。また、店舗開発からスタッフ採用・トレーニング・オペレーション指導、営業マーケティング、などのサポートも実施しています。

VOICE



アスピレーション株式会社
代表取締役

飯泉 裕一

**一人でも多くのお客さまの
期待に応えられるよう
精進しています**

リンガーハット八王子高倉店をはじめ、5店舗を運営しています。リンガーハットグループが、従業員がイキイキと働くことで、お客さま満足の実現を目指している企業と知り、FC契約をしました。安全・安心のために力を入れていることは、FC企業としても誇りに思っています。

新店の立上げから従業員教育、オープン準備、運営と実に幅広くフォローをいただき、定期的な資料提供と今後の活動アドバイスを大変ありがたく思っています。



弊社やメイトさんの成長と、円滑な店舗運営の実現で、新たな店舗や新規事業も見えてくると思い、日々精進しています。



株主・投資家への情報発信とコミュニケーション

株主総会、株主報告会の実施

リンガーハットグループでは、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、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ています。

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「かつサンド」などをお楽しみいただくとともに、コミュニケーションを深めています。



株主報告会の様子



懇談会の様子

ホームページおよび株主通信による IR 情報の提供

リンガーハットグループでは、投資判断の重要な材料となる IR 情報をホームページで開示するとともに、年に2回株主通信を発行しています。

今後も継続して適切な情報開示に努め、株主・投資家の皆さまの信頼獲得に取り組んでいきます。



株主通信



ホームページ

株主・投資家の方々を工場見学会に招き事業への理解促進を図っています

お客さまから信頼される企業グループであり続けるため、佐賀工場・富士小山工場で実施している安全・安心のための取り組みを、株主・投資家の方々を工場見学会に招き、紹介しています。

工場見学会では、品質および衛生管理、異物混入防止のための仕組み、環境に配慮した設備、鮮度にこだわった食材の生産加工・輸送体制などを説明しています。



富士小山工場の工場見学会の様子



工場見学会 2017年度

実施期間	4日間
参加者数	129名



説明会では座学による工場紹介も実施





事業活動による環境負荷の低減に取り組んでいます

持続可能な地球環境の実現に寄与するため、食品や備品のリサイクルなど、環境に配慮した活動を行っています。

環境負荷低減の取り組み

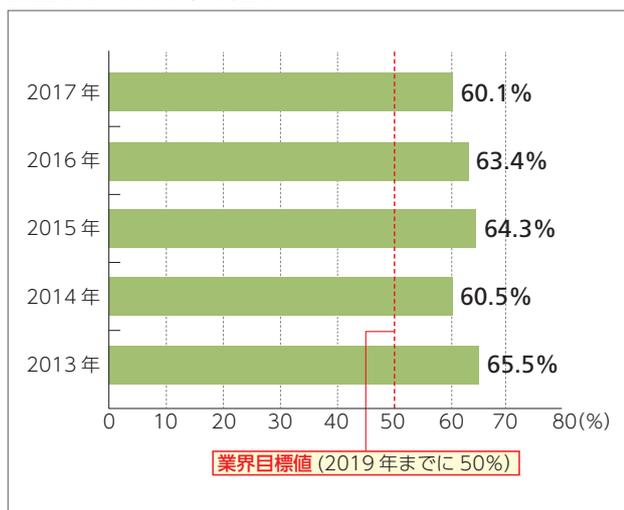
店舗において、揚げ油の再利用や食品残渣の減量に取り組んでいます

リンガーハットグループの店舗では、水切りの徹底による食品残渣の減量を実施しています。また、とんかつ漬かつでは使用した揚げ油を廃棄せず、ろ過装置を用いて再利用しています。

佐賀と富士小山の加工工場では、廃棄ゴミによる環境負荷を低減するため、野菜の加工時に生じる野菜くずの肥料・飼料化や機械による生ゴミ処理などを行っています。

このような取り組みを進めた結果、2017年度のリンガーハットグループの食品リサイクル率は60.1%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

廃棄ゴミの削減のため、店舗備品や厨房機器の修理・再利用を行っています

リンガーハットグループでは、店舗の改装や退店で不要となった店舗備品や厨房機器のリサイクルに取り組んでいます。引き上げて修理した備品等は、既存店の補修交換に用いています。この取り組みによって、事業活動で生じる廃棄物の総量を減らし、環境負荷を低減しています。

この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。



機器のリサイクル作業の様子



地球環境に配慮した取り組み

フロン排出抑制のための取り組み
法令点検の実施

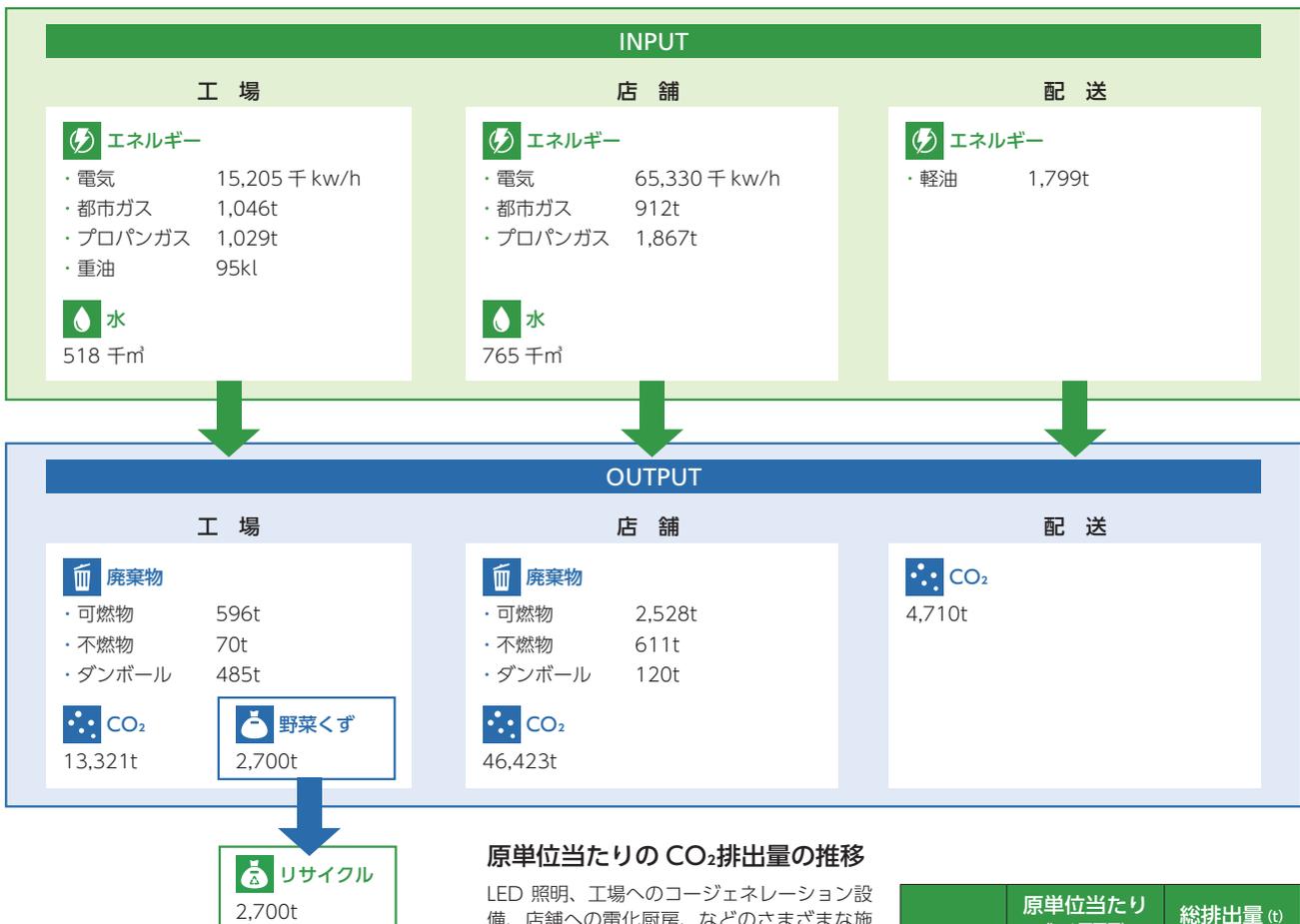
「フロン排出抑制法」により定められた「業務用冷凍空調機器使用時におけるフロン類の漏えい防止」に取り組んでいます。フロン類は高い温室効果を持つため、フロン類を用いた機器の管理者に対して機器の定期点検が義務づけられています。これは、使用中の業務用冷凍空調機器からフロン類が漏えいする事例が生じたことによるものです。

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

リンガーハットグループマテリアルフロー



■ 会社情報

● 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596名、パート・アルバイト約10,000名
- * (注) その他海外5社は以下の通りです。
Ringer Hut Hawaii Inc.
Ringer Hut (Thailand) Co., Ltd.
Champion Foods Co., Ltd.
Ringer Hut Cambodia Co., Ltd.
Ringerhut and Shimizu Holding Corp

■ 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……………658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……………108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……………1,000万円

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

私の専門分野は、食品安全に関わる「リスクコミュニケーション」です。リスクやリスク管理についての情報を伝えること。そして、生産者、製造・加工事業者、流通事業者、消費者、専門家などステークホルダー（利害関係者）間で、リスクを公平に配分するため、合意形成を目指して、共に考え、協働する活動です。

リンガーハットはすべての野菜を国産でまかなっています。では、国産だから安全なのでしょう。安全は、科学的根拠により判断され、リスク管理によって担保されます。国産であれば、生産者と顔がみえるおつきあいができ、同じ文化を共有し、同じ言語でコミュニケーションできるため、「信頼」が生まれやすいと考えられます。リスクコミュニケーションでは「信頼」なくして合意形成には至りません。

私の知人は、昨年、リンガーハットの店内でちゃんぽんを食べていた時に気になることがあり、店頭では聞きづらかったので、ホームページで問い合わせをしたとのこと。すると、その翌日には店長から電話があり、丁寧な説明があったと教えてくれました。説明内容に納得できただけでなく、迅速な対応が素晴らしいと言っていました。企業は、クレームと受け止めるだけでは「信頼」を失います。

昨年、お持ち帰り用冷凍食品「リンガーハットのチャーハン」の一部使用品の、法で定まった表示欄ではない任意表示欄に、アレルギー物質に関する表示に漏れと誤りがあり、注意喚起を行い、製品回収をされました。この製品は卵アレルギー患者さん以外の人にとって安全であり、問題なく食べることができるものでした。注意喚起は「卵の

アレルギーのお客様」向けに書かれており、リスクのあるターゲット層を明確にしたメッセージでした。そのため、社会全体としての混乱は回避されたと考えられます。健康被害報告もありません。この原稿を書いている現在も、賞味期限内であるため、ホームページのトップページに引き続き注意喚起が掲載されています。これらすべて、「信頼」できる会社として認識できる対応です。事故よりもその対応によって、「信頼」を一瞬にして失うことは少なくありません。アレルギー対応は、リスク管理は厳しくまた食品ロスも生じやすく、企業はその対応にととも悩まれています。異物混入含め、何がなんでも回収すればよいのか、消費者として私たちも考えていかなければならないと思っています。

このようなさまざまなお客様への対応を見聞きし、リンガーハットは、私にとって「信頼」できる、そして「安心」を与えてくれる会社になっています。

ちゃんぽんの材料のコーンは、北海道の豪雨災害のため一時期入手困難となり、豆苗（とうみょう）を代替品にしたと聞きました。海外産コーンと、国産の豆苗と、どちらが安全か判断できますか。私は、海外品は輸入されたという事実から、検疫で問題がなく、国内の基準を満たしている（すなわち安全）、どちらも安全という判断です。リンガーハットの国産コーンが入手困難なら、私は海外産でもかまわない、なぜなら私が信頼するリンガーハットが仕入れているから。好みでいうと、豆苗は特になくてよいです。

みなさまも、ときには、科学の視点から安全を、そして信頼からつくられる安心について、考えてみませんか。



株式会社リングーハット



■ AED（自動体外式除細動器）設置のご案内

リングーハットグループでは 2018 年度中に、フランチャイズ店舗を含む全店舗* に、導入することといたしました。

* ショッピングセンター内などに、AED 設備のある店舗を除きます。



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。