

リンガーハットグループ
コーポレートレポート
2019



私たちリンガーハットグループは
日本、そして世界の皆さまから
信頼され必要とされる
社会の一員であり続けるために
安全・安心でおいしく健康的な
食の提供に努めています



CONTENTS

リンガーハットグループ
コーポレートレポート2019

目次	1
リンガーハットグループの概要	
経営概況／ハイライト	3
トップメッセージ	5
経営理念	7
コーポレートガバナンス	8
経営方針	9
リンガーハットグループの価値共創モデル	10
特集 ①	
お客さまの期待に応える商品・サービスづくり	
とんかつ大學 始めました。	11
安心して召し上がれるおいしい商品をお届けします	13

特集 ②	
リンガーハットグループの取り組むSDGs	15
食の安全と安心	17
お客さまとのコミュニケーション	20
誠実なお客さま対応	21
人間尊重と職場環境の改善	23
自然と環境への配慮	26
地域社会への貢献	27
海外展開	30
株主・投資家、契約農家、FC・パートナーとのかかわり	31
会社情報	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
 株式会社ミヤタ

■ 報告対象期間

2018年3月1日～2019年2月28日※

■ 発行……………2019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/>

※ 2019年3月1日以降の内容を一部含みます

編集方針……………

2018年度リンガーハットグループは、食の安全と安心、健康を第一に、お客さま満足の更なる向上を目指して、より良い品質・サービスの実現に取り組みました。

本報告書では、食の安全・安心、お客さま満足の向上、働きやすい職場づくり、地球環境や地域社会との共生、株主・投資家、契約農家、FC・パートナーとのかかわりに関する取り組みを、事業活動の概要と合わせてご紹介します。

特集では、国が推進する“SDGs”へのリンガーハットグループの取り組み方針と、新業態「とんかつ大學」を取り上げ、ご紹介します。

リンガーハットグループの概要

長崎ちゃんぽん事業

リンガーハットジャパン株式会社



長崎ちゃんぽん、長崎皿うどん、まぜ辛めん等の商品を、安全・安心でおいしい国産野菜を使ってお作りし、お客さまに提供しています。国内フードコートへの出店拡大を図るとともに、ASEAN地域を中心とした海外展開や“myちゃんぽん”などの新業態開発に取り組んでいます。



福岡橋本店



イオンタウンユカリが丘店

とんかつ事業

浜勝株式会社



からりと揚げた衣に、肉や具材の旨みがギュッと詰まった揚げ物を、お客さまに提供しています。一番おいしくお召し上がりいただけるよう、揚げたて切り立てをお出しするとともに、ソースや付け合わせの製法や素材にもこだわっています。新業態『とんかつ大學』は、フードコートに出店しています。



とんかつ濱かつ
福岡大池店

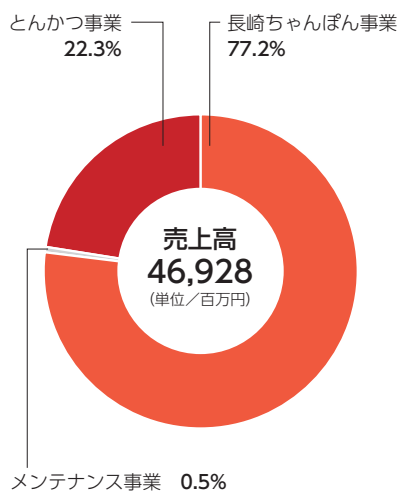


とんかつ大學
イトーヨーカドー大森店

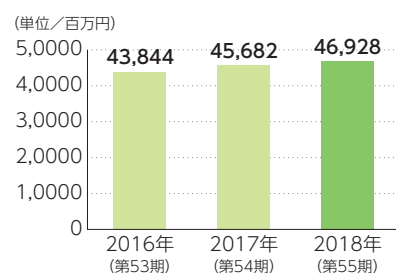
経営概況／ハイライト

財務

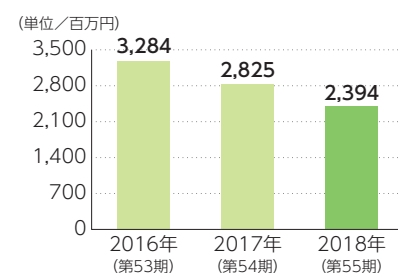
売上高構成比率



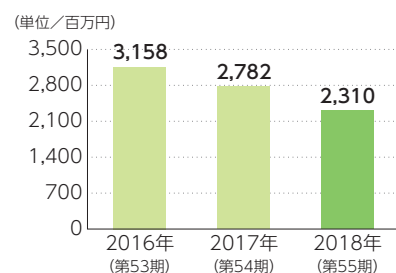
売上高



営業利益



経常利益

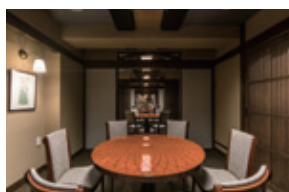


和食事業

長崎卓袱浜勝



1968年に卓袱専門店「長崎卓袱浜勝」として誕生し今日に至る長崎店。2018年には東京・銀座本店を新たに開店しました。長崎の町で生まれ発展してきた「卓袱料理」。その長崎の歴史と文化を料理の一品一品に込めて、卓袱浜勝ではお客さまに提供しています。



長崎店



銀座店

外販事業

リンガーフーズ株式会社



リンガーハットの長崎ちゃんぽんや長崎皿うどんを、ご家庭で味わえる冷凍食品として、オンラインショップや小売店を通じて提供しています。長崎の名産品の取り扱いもごぞいます。

設備メンテナンス事業

リンガーハット開発株式会社



外食事業者向けに、設備メンテナンス・清掃サービスを提供しています。また、リンガーハットグループ企業及び従業員を対象に、保険代理業も行っています。

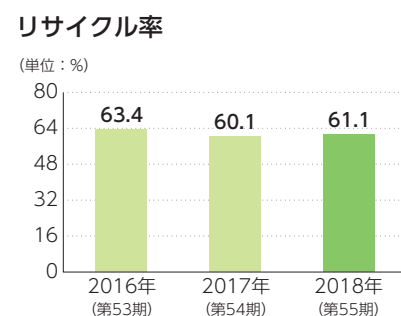
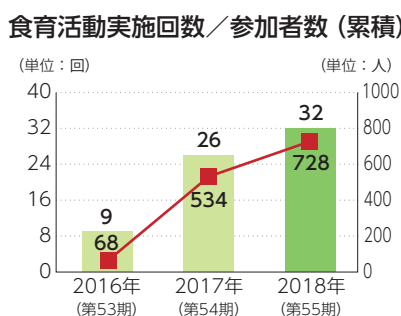
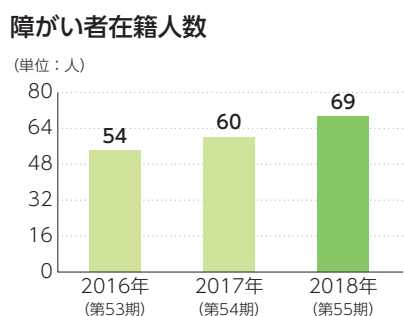
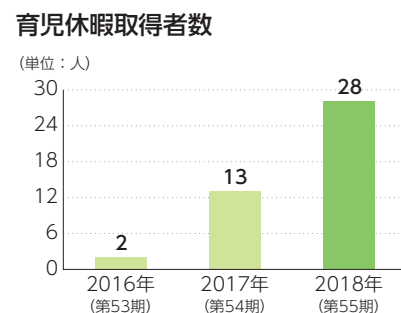
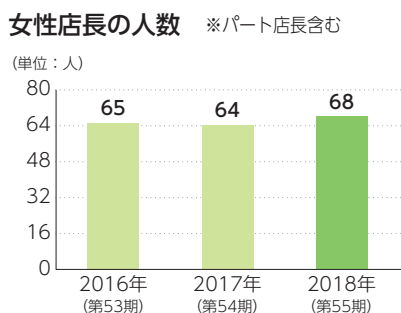
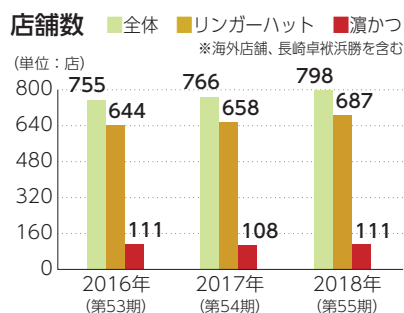
漬物製造販売事業

株式会社ミヤタ



「唐人菜（長崎白菜）」を乳酸発酵させて製造する漬物「長崎ぶらぶら漬」などを中心に、漬物の製造販売を手がけています。漬物の提供を通じた健康的な食文化への寄与に取り組んでいます。

非財務



経営基盤を盤石にし、従業員全員が一丸となって成長を加速する年へ



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

佐々野 諸延

Q. 2018年度の業績についての振り返りをお願いします。

A. 9期連続の売上高増を達成。従業員全員が一丸となり、さらなる企業成長を目指します。

2018年度、当社業績は既存店舗の売上高が堅調に推移し、2011年度から続けてきた売上高増を継続することができました。しかし、人件費や販促費、原材料価格などの上昇による経費増大の影響を受け、利益は2期連続で減少するという厳しい結果となりました。外食産業を取り巻く経営環境は、人手不足問題等を背景に不安定さを増していると言わざるを得ません。リンガーハットグループでは企業体質の改革に取り組み、収益力の向上に注力してまいりました。この改革で築いてきた礎を足場としつつ、今期は「全員参加で、更なる成長を目指そう」をスローガンに掲げ、成長を加速させる年にしたいと考えています。当社グループ一丸となり、厳しい現状の打破に邁進してまいります。

Q. 2020年、さらにその先に向けた取り組みをお聞かせください。

A. 従業員一人ひとりが中心となり動く、お客さまのための店舗づくりを推進し、しっかりとした経営基盤の確立に取り組みます。

企業体質の改革は、全従業員が課題を自分事と捉え、誇りと責任を持って行動することが不可欠です。そのためには、現場である店舗の従業員全員のコミュニケーションの活性化が必要と考え、店舗ミーティング（月例会）の定期実施の徹底を前期より行ってきました。その取り組みの結果として、店舗収支の改善や来店客数増といった手応えを得ています。この成果をグループ全店舗で共有し、より強い経営基盤を確立していくために、経営層・従業員が一丸となって取り組んでいきます。

4月より、当社グループでは楽天ポイントカードを導入しました。お客さまにとっては高いポイント還元

率がメリットになり、当社グループにおいてはビッグデータの活用が可能になります。ポイントカード利用者の情報を分析・活用し、エリアごとの販促戦略といったマーケティング施策にも取り組み、既存店舗の売上高増加を図る方針です。

安定的な人財確保や働き方改革における施策としては、2019年からStore support（社内派遣）制度を開始いたしました。専属チームから人員を派遣することで欠員や勤務シフトの調整、長期連休取得といった各店舗の労働環境の改善を目指し、従業員とお客さま満足の上につなげていきます。

Q. 事業の新たな柱として育てる新業態の進捗についてお聞かせください。

A. とんかつ大學をはじめ、新業態は着実に成長。ブランドの認知拡大を図っていきます。

首都圏のフードコートを中心に2018年より出店しているとんかつ大學は2019年4月末時点で7店舗まで拡大しました。事業の新たな柱とすべく商品施策・運営体制の両面からさらなる強化に取り組んでいます。一般的にフードコートはご飯もの商品には難しい市場と言われてきました。当社は、これを逆にビジネスチャンスと捉え、これまでフードコート事業で培ったノウハウを活用し、とんかつ大學のブランド認知の拡大と定着を目指していきます。

リンガーハットプレミアムにおいては、羽田空港第一ターミナルなどへの新たな出店計画を進めています。国内外からさまざまな国籍の方が訪れ利用するロケーションに店舗を構えることで、売上・利益率の向上はもちろん、ブランド認知度の拡大につなげていきます。

さらに2018年は、長年構想を温めてきた長崎卓袱浜勝を銀座にオープンいたしました。今期はこれら新業態を含めた既存店舗の強化、および不採算店舗の黒字化に取り組んでいきます。

Q. 今期の売上高・利益を左右するビジネス戦略についてお聞かせください。

A. 海外店舗の充実、デリバリーの拡大を図り、さらなる顧客利用の増加につなげます。

当社グループは「海外で半分稼ぐ企業になる」を目標に、盤石な経営基盤の早期確立を目指して取り組んでいます。海外出店では、タイを筆頭にハワイやカンボジアなど合計17店舗を展開し、特にカンボジア2店舗の売上高は順調に推移しています。これは現地

の嗜好に合わせてメニュー構成を見直したことが、功を奏しています。「長崎ちゃんぽんを世界の日常食に」が私たちの目指すところではありますが、今後は日本の味にこだわったコア商品と、現地向けにアレンジした地元向け商品の両方を、出店地域に合わせて提供していきます。2019年もタイ、ハワイを中心に新規出店を計画しています。

デリバリーについては、これまで需要に応じて取り組んでいたものの、配達を担う人手の確保などが課題となり一部店舗に限っていました。当期より外部のデリバリー企業のサービスを活用し、新たな顧客利用の拡大を図っています。デリバリーサービス導入店舗では新たな顧客利用の獲得につながっており、今年は軽減税率の導入も控えているため、デリバリーのニーズはさらに高まると予想されます。今後は順次、対応エリアとメニューを拡大し、顧客利用をさらに伸ばしていきます。

Q. 企業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. 国産野菜の使用と食育活動を通じた安全と安心、健康の訴求を継続し、SDGsを含む社会の持続可能な発展に貢献してまいります。

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てから、まもなく丸10年となります。近年、外食産業の健康志向がますます広がりをみせており、いち早くお客さまに対して“健康”を訴求する商品づくりに努めてきた当社グループにとっては、追い風になっていると受け止めています。引き続き国産野菜を使った商品の継続と品質向上に努めていきます。また、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合う体操教室をはじめ、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継続していきます。

国連サミットで2015年に採択されたSDGsについては、日本においても企業による取り組みの輪が広がっています。当社グループも、地球温暖化の防止や環境保全に向けた世界規模の環境キャンペーン「アースアワー」への協力など、社会・環境・経済等といった分野で、高い意識を持って取り組みを進めていく所存です。

こうした社会的責任を果たすと同時に、今期は全員参加経営の実践を推し進めます。株主の皆さまにおかれましては当社グループのさらなる成長にご期待いただき、ご支援を賜りますようお願い申し上げます。

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、地域の皆さまに愛される店づくりをします。

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

一、私たちは世界、日本、郷土の「味の文化」を発掘し、発展させます。

世界、日本、そして私たちの住むそれぞれの地域には、その地の人々が手を加え形成してきた伝統的な食品やその地域に愛された味の文化があります。また、その文化（生産技術、習慣、こだわり）を継承するために努力されている方々も存在します。そうした文化的な魅力を発掘し、発展させることによって地域社会への貢献を続けます。

経営方針

2020年から先を見据え、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、
更なる成長を目指そう

私たちリンガーハットグループは、
常に成長・発展し続ける企業グループとなることを
目指しています。
改善の歩みを加速させ、互いに繋がりあう
すべてのことを一つひとつ徹底してまいります。

挑戦

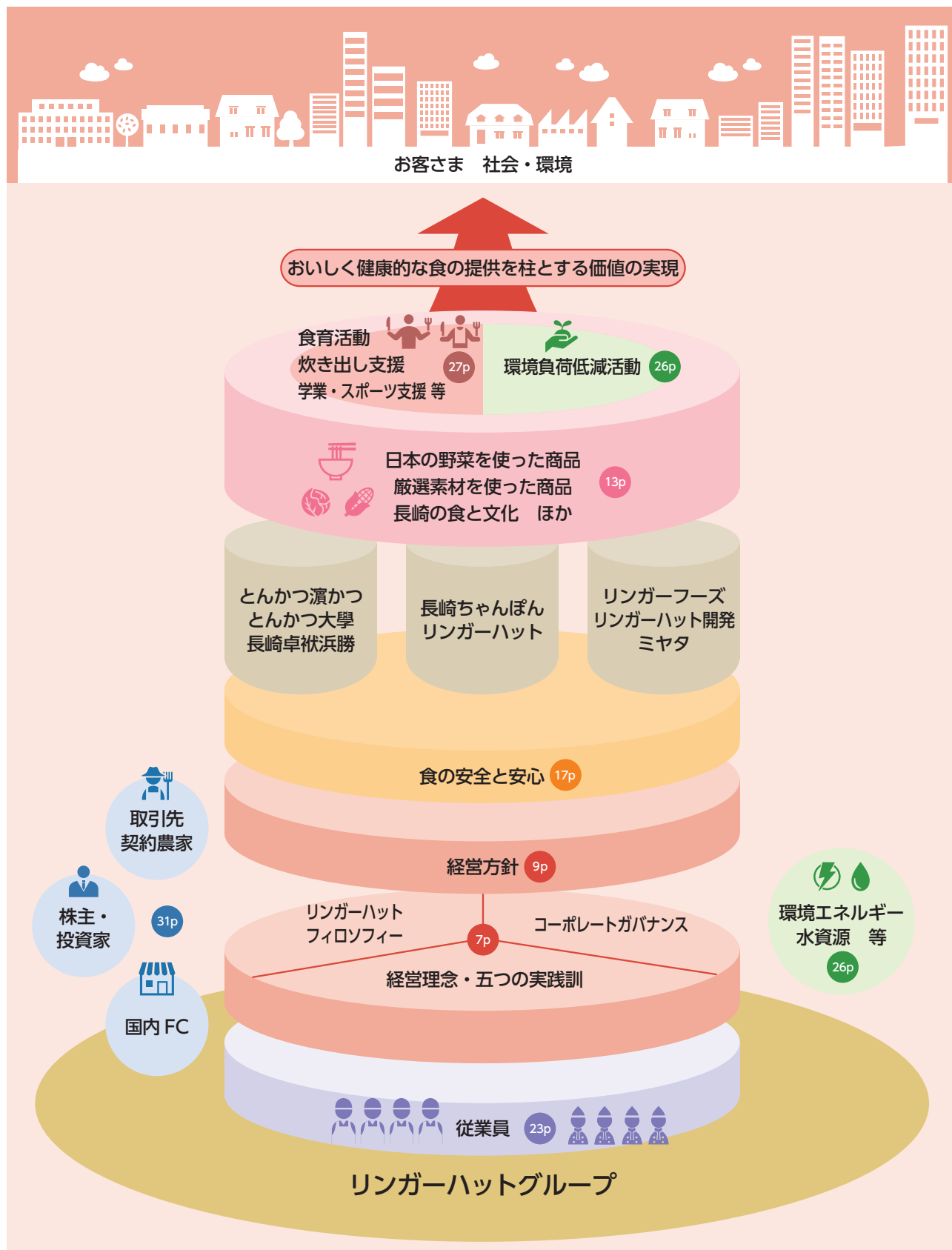
リンガーハットグループ
1,000 店

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
精力的に取り組む
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。

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。



挑戦

▶ お客さまの期待に応える商品・サービスづくり

おいしいとんかつを、お手頃価格でお届け

とんかつ大學
始めました。

2018年に2月に1号店が誕生した「とんかつ大學」。

その業態のコンセプト、目指すところについて紹介します。

「とんかつ濱かつ」で培ったノウハウで
一つ上の品質とサービスをお客さまへ

「とんかつ大學」は、リンガーハットグループがフードコートで展開していく第2の揚げ物料理ブランドです。「とんかつ濱かつ」50年のノウハウを活かし、品質にこだわったとんかつ・揚げ物を提供し、フードコートで展開する揚げ物業態として、トップを目指していきます。

フードコートの商品提供ではスピードが大切とされています。「とんかつ大學」では、揚げたて、切り立て、作りたてをコンセプトに掲げ、「とんかつ濱かつ」のオペレーションをもとに、揚げ調理の自動化なども取り入れ、品質はそのままに、提供のスピードアップを実現しました。揚げ物のソースも、関東のお客さまを念頭に、「とんかつ大學」用に新たに開発したものを用意しています。

ブランドカラーの「イタリアングリーン」は、食の安全・安心や食材の新鮮さ、健康といった食を担う企業としての志を、「大學」の文字には、揚げ物料理を探索し追求していく姿勢を、意味として込めています。

幅広いお客さまに認知され
支持される食のブランドに

2019年4月に7号店を出店しました。今年は既存店をブラッシュアップしつつ、次の展開を見据えた見直しや仕組みづくりを強化していきます。ご利用いただくお客さまの層を、年配の方やサラリーマンはもちろんとして、お子さま連れの女性を含む、全世代に広げていくため、商品開発も急ピッチで進めています。

お客さまから寄せられる期待に応えていくことが、これから成長・発展していく私たちにとっては大切なことと考えています。個店の「とんかつ濱かつ」とフードコートの「とんかつ大學」の、お客さまニーズの違いも見えてきました。現場の声として上がって来たご要望は真剣に検討しています。カレー類の商品を追加したことも、その一つです。

創業してまだ一年余りです。今後も、食の安全と安心を第一に、「長崎ちゃんぽんリンガーハット」「とんかつ濱かつ」同様に、幅広いお客さまに認知され、支持されるブランドを目指し努めていきます。



女性から支持されるとんかつ料理の提供を目指します

とんかつ大學
営業チーム
チームリーダー
福田 篤司

おかげさまで多くのお客さまにご利用をいただいております。感謝の言葉しかありません。掲げていた初年度の目標に、かなりのところまで迫ることができ、手応えを感じております。

同じくフードコートに出店する「リンガーハット」と「とんかつ大學」のお客さま層を見ると、30～40代のお子さま連れの女性の方の利用に差があると実感しており、その層にどうアプローチしていくかが、今後の挑戦になります。



ご注文の受付から提供までの

揚げたて 切り立て 作りたて
1 ご注文の受付

2 からっとした食感になるよう、衣付けはご注文受付後に行います。

3 揚げ時間を管理したフライヤーで調理します。

4 とんかつの揚げ具合を確認して盛り付けし提供します

店舗一覧

関東圏のショッピングセンターを中心に、7店舗を展開しています。



- ① とんかつ大学
イトーヨーカドー アリオ亀有
- ② とんかつ大学
イトーヨーカドー武蔵小金井店
- ③ とんかつ大学
イオン東雲店
- ④ とんかつ大学
イオンフードスタイル港南台店
- ⑤ とんかつ大学
イオンレイクタウン mori 店
- ⑥ とんかつ大学
イオンモール春日部店
- ⑦ とんかつ大学
イトーヨーカドー大森店

提供商品紹介

 2019年3月より
販売をスタートした
「名物丼」シリーズ第一弾

 「とんかつ大学」の看板
商品として、「名物丼」を今
後展開していきます。


大学丼

2018 年度 人気メニュー

 エビとヒレかつ定食は、
お客さまの声を受けて導入。
ビジネスマン利用が多く、
かつ丼やカレーも人気です。

1 位


ロースかつ定食

2 位


エビとヒレかつ定食

3 位


かつ丼

挑戦

▶ お客さまの期待に応える商品・サービスづくり

国産の野菜や小麦粉を使用して 安心して召し上がれる おいしい商品をお届けします

12 年
つくる責任
つかう責任
∞

野菜たっぷりシリーズ

国産野菜7種類480グラムを盛り付けた、
野菜にこだわるリンガーハットグループを代表するメニュー



2009年、リンガーハットグループ全店で使用する野菜を国産に切り替えたのと同時に「野菜たっぷりシリーズ」は誕生しました。新鮮で安全・安心な日本の野菜

をたっぷり食べられるという商品コンセプトは、健康を大事にしたいというお客さまニーズの高まりをうけ、多くのご支持を今日まで継続していただいています。



野菜たっぷり
ちゃんぽん



野菜たっぷり
食べるスープ



野菜たっぷり
皿うどん

長崎ちゃんぽん

深いコクのあるスープで具材を煮込んだ長崎の味。
創業時からの看板メニューです。



長崎ちゃんぽん



減塩長崎ちゃんぽん

長崎皿うどん

風味豊かなパリパリめんとやわらかく香ばしい太めに、野菜・海鮮を合わせた長崎の郷土料理。



長崎皿うどん



太めん皿うどん

まぜめん

ちゃんぽん麺の新しい味わいの提案。
2016年に発売開始！



まぜ辛めん



牛・がっつりまぜめん

ぎょうざ

米粉をブレンドした皮を使い、パリッとした食感に
仕上げた定番サイドメニュー。



ぎょうざ



ぎょうざ定食

リンガーハット プレミアム

イカゲソやアオサを加え、旨みをアップ
プレミアム店舗だけの特別仕様。



プレミアム長崎ちゃんぽん



プレミアム長崎皿うどん

“my ちゃんぽん”

お客さまが好みのトッピング具材をプラスして、
ちゃんぽんのアレンジを楽しめます。



my ちゃんぽん 角煮



“my ちゃんぽん”
実施店舗

卓袱 (しっぽく)

日本・中国・西洋の味が融和し
生み出された長崎の伝統料理



四季折々の海山の幸を素材に、南蛮や唐（中国）の手法を取り入れて生まれた卓袱料理。お鰯（ひれ）、ばら煮、長崎天麩羅などの卓袱ならではの料理を提供しています。加えて、長崎や対島の郷土料理もお出ししています。



卓袱奉行コース



ばらばら卓袱

リンガーハット オンラインショップ

お店の味をそのままご自宅へ
安全・安心な工場直送通販



リンガーハットがお店で提供している長崎ちゃんぽん・皿うどんのほか、長崎由来の「うまかもん」を提供しています。



長崎ちゃんぽん

とんかつ・バラエティかつ

素材を活かした「かつ」をお客さまへ
西と東でソースを変える、味へのこだわり



3種の「かつ」にエビフライを付けた「濱かつスペシャル」や、チーズを肉で包んで揚げた「オランダかつ」など、とんかつを中心にバラエティ豊かな「かつ」を提供しています。



濱かつスペシャル定食



ロースかつ定食



バラエティかつ定食



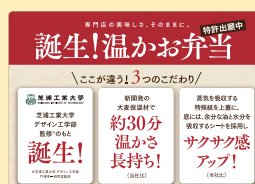
濱かつランチ

お客さま満足のさらなる向上を目指して

より温かく、よりサクサクに
テイクアウト用「お弁当箱」をリニューアル

新開発の保温剤を新たに追加、お渡し後約30分は60℃以上を保てるよう、保温機能を向上させました。

さらに、上蓋に蒸気を、箱の底に余分な油水を吸収する素材を取り入れ、サクサク感がより長持ちするようにしました。





リンガーハット グループの取り組む

SDGs

リンガーハットグループは、ステークホルダーの皆さまが健康的に生き生きと活躍する社会の実現に寄与することを実践訓で謳い、日本の野菜を使った、「安全」「安心」でおいしく健康的な食の提供を通じた取り組みを実践しています。SDGs とは、全世界で取り組む、次の世代へ明るく豊かな未来を残すための目標のことです。リンガーハットグループは、これまで取り組んできた社会環境活動をさらに発展させ、SDGsの実現につながる活動に、注力していきます。



CSR チームリーダー
桑崎 博文

世界が目指す SDGs の実現に寄与することを リンガーハットグループは目指しています

リンガーハットグループでは、2009年に使用する野菜をすべて国産化しました。安全・安心でおいしく健康的な食の提供という目標に加え、下記への貢献も見据えていました。

- ①国内自給率の向上（日本の農業をより持続可能に）
- ②トレーサビリティ（生産者の顔が見える）
- ③地球温暖化対策（輸送に係る CO₂の排出量低減）

「SDGs」の志には、私たちリンガーハットグループが使用する野菜の国産化を始めたとき、相通じる思いがあると受け止めています。

リンガーハットグループでは今、17の目標にどう貢献していくか検討しつつ活動を始めています。すべてのステークホルダーの皆さまへは、活動状況を分かりやすく発信していきます。ご理解とご支援をよろしくお願いいたします。

SDGs（持続可能な開発目標）とは。

格差の問題、持続可能な消費や生産、気候変動対策など、先進国が自らの国内で取り組まなければならない課題を含む、全ての国に適用される普遍的（ユニバーサル）な目標です。

相互に密接に関連した17の目標と169のターゲットから成り立っており、その達成のために、先進国も途上国も含む各国政府や市民社会、民間セクターなどが連携し、取り組むことを掲げています。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

世界を変えるための17の目標



リンガーハットグループが 取り組む SDGsの5つの “P”



出典：国際連合広報局

人間／People



- ・食育活動を通じ次世代の子供たちへ食の大切さと感謝の啓蒙
- ・減塩メニュー、低糖質麺など健康メニューへの取り組み
- ・リンガーハット財団を通じた未来ある若者への支援
- ・みらいのカラダプロジェクトを通じ、子供たちの健やかな成長を支援
- ・女性活躍推進への取り組み
- ・外国人勉強会開催による日本のサービスを学習
- ・障がい者雇用

地球／Planet



- ・安全・安心な日本の野菜の使用と、それによる日本の農業の持続可能性の向上への寄与、輸送に係わるCO₂低減
- ・NOS 調理による食品ロス削減
- ・食品リサイクルおよび厨房備品、機器リサイクルの推進
- ・WWF アースアワーへの協力
- ・国内全店舗でのプラスチック製ストローの提供の取り止め

豊かさ／Prosperity



- ・タッチパネル注文方式、自動釣銭機の導入
- ・地方産業蘇生への協力
- ・連続休暇の取得の義務化
- ・新タイムカードシステム導入による、社員労働時間の見える化
- ・株式付与「ESOP」導入
- ・世界文化遺産「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」への協力



株式会社リンガーハットは、2018年6月に世界文化遺産として登録された「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」の修復や保全を目的とした基金に対し、寄付を行いました。

共創／Partnership



- ・JGAP 導入の取り組み、生産者の方々との連携
- ・産学連携によるメニューおよび専用容器の開発
- ・新たな価値創出のため、他企業をはじめ、学術機関と連携

平和／Peace



- ・社員の行動基準を定め、コンプライアンス体制を維持・強化
- ・リンガーハットフィロソフィーを社内規範とし、企業理念・行動指針を徹底
- ・地域社会への貢献と共生

最も大切な「食の安全・安心」を より深く追求し続けています

経営理念に掲げる、すべてのお客さまへ楽しい食事のひとつを
という考えを、確実に実践していくため、品質管理の徹底に取り組んでいます。



食材加工工場の増新設

安定して高品質な製品製造を目指し 食材加工工場を新たに2箇所整備します

リンガーハットグループでは、お客さまに提供する商品の食材加工を、全国3箇所※に設けた自社工場で行っています。佐賀・富士小山の両工場では品質管理を、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て実施しています。また、ネット通販等で製造販売している冷凍食品においても、日本冷凍食品協会の認証を取得した上で、品質管理を実施しています。

工場内では、「安全」は仕組み・ルール、安心は「その実践」と定め、安全・安心な商品提供の継続的実現のため、その取り組みの徹底を図っています。

さらには、外部からの脅威によるリスクを低減させるため、工場建物への入退室管理を徹底するとともに、監視カメラなどによるセキュリティ対策を導入し運用しています。

※京都工場は2019年5月、佐賀第二工場は2019年6月より稼働予定



京都工場

関西・中京圏を担う新工場。食材供給力向上や BCP 対策など、グループの成長拡大を支えています。



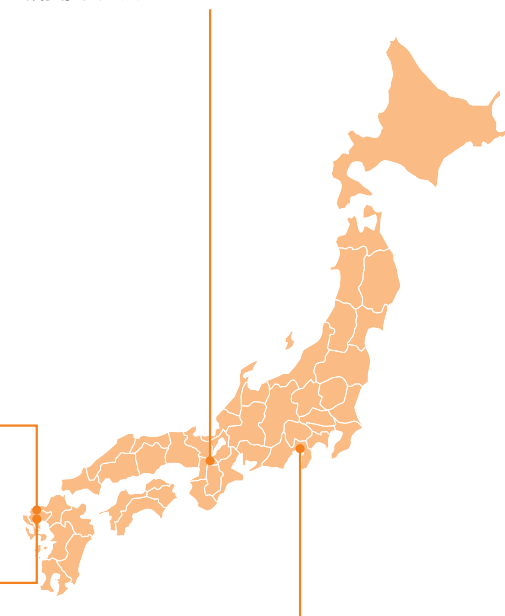
佐賀第二工場

自社製もやしの製造を佐賀工場に代わり担う新工場。



佐賀工場

広島以西のグループ店舗向けに食材を供給。ネット通販の冷凍食品の製造も担っています。



富士小山工場

主に関東圏のリンガーハット向けに食材を提供。定期的に工場見学も受け入れています。



品質管理の徹底

商品・具材の安全性確認のため 毎日検査を行っています

食材の加工製造が適切な環境の下で実施されているかを、リンガーハットグループでは、品質保証チームを設置し、日々確認しています。

品質保証チームでは、製造ラインの拭き取り検査、製造・保管機器等の温度検査、製造した商品・具材のサンプリング検査を行い、検査の結果、基準不適格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。



検査室の様子

品質管理体制のさらなる向上に向けた 取り組みを実施しています

既存の取り組みの課題を第三者目線で分析・改善するため、外部の衛生管理コンサルタントによる研修を導入しています。店舗・工場における現地監査をもとに、現状課題の検証と管理手法の見直しについて検討を行い、改善を図っています。



店舗での衛生指導の様子

商品に使用される加工食材の 温度管理を徹底しています

食品の安全・安心を担保する上で、食材の加工・保管における適切な温度管理は必要不可欠です。リンガーハットグループでは、工場内の加工フロア、加工前・加工済食材の保管庫の温度を適切に保つとともに常時モニタリングし、品質確保と衛生管理を徹底しています。



工場内の
温度管理の様子

冷凍・冷蔵・常温で3温度帯管理された 車両で配送しています

加工食材を工場から店舗まで配送する際には、食材の鮮度や衛生状態を守るため、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。また、よりおいしい商品をお客さまに召し上がっていただけるよう、原則当日加工したものを届けています。



出荷口と製品庫は外気を遮断し温度を一定に保ちます

店舗の取り組み

冷蔵設備等の適切な温度設定と 管理運用の徹底に取り組んでいます

店舗では配送された食材を定められた保管方法で保存し、食材の品質・衛生管理を図っています。また、保管に



用いる機器が規定温度で適切に作動しているかの確認を、定期的に記録確認しています。

温度表示の目視による確認を徹底しています

異物混入防止

異物混入した食材の流出防止のため 加工した食材を全数検査しています

加工食材の全数検査の実施を徹底するため、食材加工の製造ラインすべてに金属探知機を設置し、運用しています。

金属片等の混入の可能性が金属探知機の検査結果により認められた場合は、原因確認が完了するまで、加工作業・出荷を原則停止しています。

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。



製造ラインに設置した
金属探知機による検査
の様子

工場内備品は管理場所を明確化 万が一の混入時も判別を容易にしています

工場内で用いる備品類にはすべてラベリングを行い、作業の前後に定められた場所へ戻されているかを確認しています。

また、用いる備品そのものを、万が一混入しても発見しやすい色のものに限定して使用するようになっています。



工場内の衛生管理区画への入出時には 異物（付着物）除去を徹底しています

製造ラインで作業にあたる従業員には、専用の作業服の着用を義務づけています。

作業服等に付着した異物が食材に混入するのを防ぐため、製造ラインへの入室前には、エアシャワーや粘着ローラーを用いた異物除去を徹底しています。



エアシャワー
作業着に付着した異物を
強い風で取り除きます



粘着ローラー
衣服に絡みついた付着
物を取り除きます



手や靴底に付いた汚
れや菌を洗い落とし
ます



体毛などが落ちない
よう、上着の裾や袖
は二重構造になって
います

梱包状態を出荷前に X線検査装置で確認しています

オンラインショップや一部店頭で販売している冷凍食品を含む外販商品は、店舗用の業務用食材同様に、リンガーハットグループの食材加工工場で生産しています。直接お客さまに販売するこれらの商品については、X線検査装置を用いて梱包状態を確認の上、出荷しています。



X線検査装置

VOICE

佐賀工場
工場長

古川 輝久

**2019年は佐賀第二工場の
ISO22000の認証取得に
取り組みます**



佐賀工場では、佐賀第二工場の立ち上げを控え、生産ラインの一部の「無人化」「自動化」に取り組み、品質を維持向上させつつ、人手不足への対応を進めています。また、2018年より、工場従業員向けの指導育成プログラムを見直しました。これらの取り組みを通じて、より「安全」・「安心」で皆さまに喜んでいただける商品の提供を、しっかりと支えていきたいと考えています。

ご意見に真摯に耳を傾け 改善に取り組んでいます

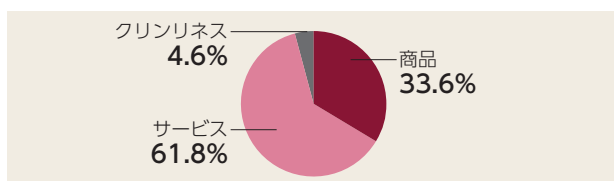
お客さま相談室やホームページ、SNS を通じて、
「お客さまの声」を伺っています。

店舗や営業部門、お客さま相談室が連携し お客さまのご意見・ご指摘に対応しています

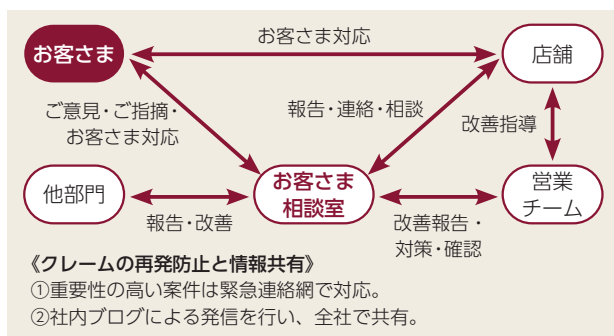
リンガーハットグループお客さま相談室では、お客さまから寄せられたご意見・ご指摘をもとに、グループ内の各部門・店舗と連携し、製品・サービスの改善に取り組んでいます。

電話やメール、HP を通じた直接のお問い合わせへの対応のほか、SNS への投稿なども注視するようにしています。

2018年度 クレーム内容



お客さま相談室の仕組み



商品に使っている主要食材の原産地 特定原材料情報を公表しています

日本全国各地から届けられる食材の産地情報を、お客さまに向けて公開しています。

また、提供商品に含まれる、アレルギー物質を含む特定原材料27品目についても、HP やパッケージ（外販商品）に掲載しています。

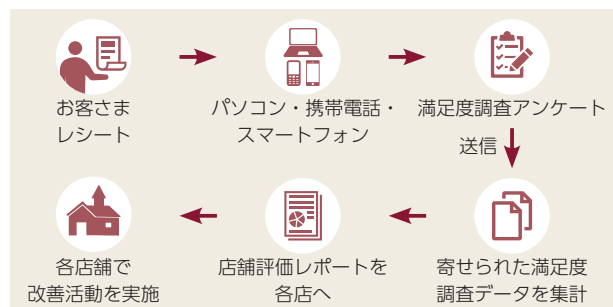


店舗をご利用されたお客さまの評価をもとに、 改善に取り組んでいます

お客さまから、ご利用された商品・サービスへの満足度をお聞きするため、アンケート形式の「お客さま満足度総合評価」を導入しています。

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、盛り付けなどを評価していただき、結果を店舗ごとに集計しています。そして、ご指摘内容にもとづいて、商品・サービスの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



2018年度は、1,427,800件の評価をいただきました。

AED による救命処置

リンガーハット
府中駅南口店 店長
風間 陽介

お客さまが
ご無事だったことを
とても喜んでいます



スタッフが意識のないお客さまに気がつき、すぐに119番して救急車を手配しました。救急隊から心臓マッサージを要請されたときに、AED のことを思い出して使用しました。AED を使用する前までは不安でしたが、AED が電極パットを貼る箇所や使用が必要かどうかを指示してくれたので、安心して行動できました。この経験を糧に、今後も適切な対応ができるよう努めていきます。

従業員全員で、お客さま満足の向上のために取り組んでいます

お客さまから寄せられるご意見・ご指摘に真摯に向き合い
技能とサービスの両面から、より良い QSC の実現を目指していきます。



サービスの改善・技能向上

2018年度、2年連続で、
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



2018年度、昨年いただいた評価を励みに、さらなるお客さま満足向上に向けて取り組んできました。引き続き、商品・サービスのよりいっそうの品質向上を目指して、取り組んでいきます。

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

リンガーハットグループでは、お客さま満足向上のため、従業員全員が原則参加する月例ミーティングを実施し、商品・サービスの課題や改善意識の共有を図っています。



月例ミーティングの様子

グループ全体で、店舗や工場の「整理・整頓・清掃・清潔・躰」に取り組んでいます

リンガーハットグループでは、毎月1回、対象店舗の周囲の清掃や環境美化、店舗内の整理・整頓を行う「5S 活動」を実施しています。



5S 活動の店舗内一斉清掃の様子



お客さまに対する模範的行動を表彰するとともに、グループで共有しています

従業員の接客に対する意識の向上を図るため、模範とすべき行動を表彰し称える「ベストホスピタリティ賞」を設け、運用しています。表彰の対象は、メールやお電話などで、お客さま相談室に寄せられる感謝やお褒めから選定しています。

2018年度は上期10名、下期10名が表彰されました。



VOICE

リンガーハット国立府中 IC 店
RM

山田 里恵

お客さまの心に寄り添える
サービスを今後も
続けていきます



パートタイムとして勤務し、入社して7年目になります。店舗では主に接客作業に従事しています。表彰いただいたことは、店舗の仲間と一緒にチームとして取り組んできた成果だと思います。よろこびと達成感を全員で分かち合いつつ、これからもお客さま一人ひとりの立場に立って考え、ご要望を察してあげられるよう心がけていきます。



技能コンテスト優秀者の声

日本の風習や接客ルールを、グループで働く外国人従業員に指導しています

1,084名の外国人従業員を対象に、店長や外国人講師による勉強会を実施しています。入社3ヶ月までに行う「基本コース」「初級コース」に加え、今年度は「中級コース」を初めて設定し、実施しました。

2018年度は勉強会を全コース合わせ、年143回実施し、述べ569名が指導を受けました。



外国人勉強会の様子



より良い品質・サービスの実現のため、技能の認定制度とコンテストを実施しています

認定制度では、従業員の調理やサービス技能を、複数のチェック項目をもとに、客観的に評価しています。

コンテストでは、日常業務を通じて磨いた優れた技能を競い合うと同時に、一番模範とすべき事例の共有



を図り、グループ全体のレベル向上につなげています。

第1回外国人従業員サービスコンテストを2019年2月に実施しました



調理コンテスト優秀者

リンガーハット
ドン・キホーテ山下公園店 店長

樫 正樹

出場するからには
優勝を目指し、
本気で取り組みました



この結果に驚きと喜びを分かち合った家族、そして周囲の仲間感謝でいっぱいです。受賞をきっかけにお店全体のおいしさへの意識もさらに向上しました。この経験をより多くのスタッフと共有できるよう努めていきます。



サービスコンテスト優秀者

リンガーハット 埼玉新座店

佐藤 めぐみ

周囲からお手本とされる
存在になれるよう
今後も頑張ります



笑顔で親切な接客はお客さまへの最高のサービスだと思って、日々現場に立っています。コンテストでは基本の再確認をしつつ、一緒に働いている仲間からの応援の言葉を励みに頑張りました。



調理コンテスト優秀者

濱かつ 宮崎都城店

宮田 昭

おごることなく、
常に謙虚な気持ちで、
模範となれるよう努めます



お客さまを第一に、日々調理をしています。コンテスト当日は気負うことなく、自分の店舗で仕事をしている気持ちで臨みました。結果を店長や同僚が自分のことのように喜んでくれたことがうれしかったです。

多様な人材が活躍できる 働きやすい職場の創出に努めています

従業員一人ひとりに、個々の事情に応じた適切な支援を行い、意欲や能力を職場で存分に発揮することを通じて、より良い将来の展望を持てるようにします。



女性活躍推進

職場環境整備を推進しつつ、女性店長、パート店長の登用を拡大しています

リンガーハットグループでは、女性の積極的登用を通じて、グループ全体の多様性を高め、より良いサービスの提供につなげていくことを目指しています。

当社グループで働く女性およびパート・アルバイトを対象に、本人の希望や管理職適性を考慮しつつ、店長としての登用を進めています。

女性パート店長の人数	32名
女性店長の人数	36名

2019年2月末現在

社員のつながりの強化

日本人・外国人の新入社員を対象に、先輩社員がサポートをしています

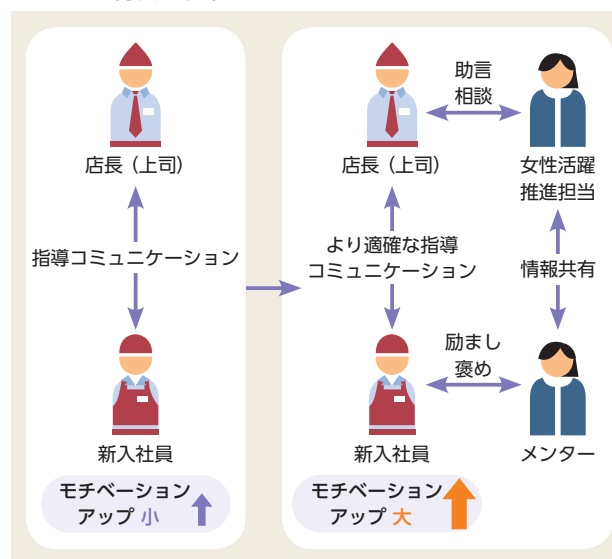
新卒・定期採用の新入社員が、より前向きな姿勢で業務に取り組めるようサポートすることを目的に「メンター制度」を導入しています。

新卒社員には、原則同性の先輩社員がメンターとして約半年間、月一回のペースで面談を行い、生活面でのアドバイスや同姓同士だからできる相談などを行っています。

定期採用（キャリア）の社員には、前職との仕事の進め方の違いによる戸惑いや、業務上のつまづきのケアなどを行っています。

2018年度は新規学卒入社14名、定期採用（キャリア）10名を対象に実施しました。

メンター制度の仕組み



VOICE

名古屋小幡店
パート店長

伊藤 しのぶ

大好きなこのお店を
さらに良くし
盛り上げていきます



フィロソフィーの勉強会に参加したことがきっかけで、自分がみんなのパイプ役となり1つの輪にしたいと考えようになりました。以前は夕方に勤務を終える普通のパートでしたが、それを機にすべての時間で働くようになり、2018年7月にパート店長になりました。

店舗には10年いるベテランが4名、長く勤めている学生アルバイトも多く、とにかく元気の良いのが特徴です。季節商品のおすすめ等、主婦から学生までみんなで頑張っています。



働き続けやすい職場づくり

勤怠労務管理の徹底と、不適切な長時間労働の防止に取り組んでいます

適切な労働環境維持および就業時間の管理の徹底に、リンガーハットグループは取り組んでいます。勤務時間の記録管理を行い、過剰勤務等が生じている従業員に対しては、勤務状況の適正化のための施策を実施しています。

また、店舗運営の管理指導を目的とした店長会議では、店舗従業員の月次の勤務状況を月2回確認しています。

職場の安全、従業員の健康に関する課題把握と指導を行っています

リンガーハットグループでは、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を目的とした、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設置しています。職場で労働災害が発生した際には、原因分析と再発防止施策の検討と指導を行っています。

また、従業員を対象に健康診断（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	2018 年
切り傷	19 件
火 傷	41 件
打 撲	13 件
骨 折	17 件
裂 傷	10 件
捻 挫	1 件
その他	41 件
合計	142 件

CSR 経営

CSR 経営の強化のため 経営倫理の考え方を導入しています

リンガーハットグループは、2016年に BERC（一般社団法人 経営倫理実践研究センター）に入会し、経営倫理の考え方を CSR 活動に取り入れています。2018 年度は新たに経営倫理士資格を CSR チーム責任者が取得しました。

CSR のガイドライン、ISO26000で挙げられている中核課題「組織統治」「人権」「労働慣行」「環境」「公正な事業慣行」「消費者課題」「コミュニティへの参画」に係る活動を、リンガーハットグループは今後もさらに高めていくことを目指しています。

仕事と家庭の両立

支援制度を整備し、育児・介護等に直面する社員を支援しています

出産や育児、介護のしやすい環境、女性が働き続けられる環境づくりのために、リンガーハットグループでは、支援の仕組みを整備しています。

それらの仕組みを活用し、経験を活かして引き続き職場で活躍してもらえるよう、利用促進を図っています。



制度活用を促す目的で配布している小冊子

育児休業制度利用者	28 名
-----------	------

ダイバーシティ

障がい者の方に、高いモチベーションをもって働くことのできる機会と職場を提供しています

障がい者の方が障がいのない人と同様、その能力と適性に応じて社会の中で活躍し、自立した生活を送ることができるよう、リンガーハットグループでは、障がい者の雇用に取り組んでいます。

障がい者採用人数	8 名	2018 年度実績
障がい者在籍人数	69 名	2019 年 2 月末現在

人財育成

中長期的な企業価値向上を目指し 次世代リーダーの育成に取り組んでいます

2018年度に役員メンター制度によるメンティとしてメンタリングを受けたメンバーに対し、リーダー塾フォローアップ勉強会を実施し、理解の促進と意識の



向上を図りました。また、女性活躍推進に対する意識の確認や知識の習得を促すため管理職研修を実施しました。

リーダー塾 フォローアップ勉強会

リーダー塾参加者	8名
実施回数	4回

女性活躍推進のための 管理職研修

参加者	88名
-----	-----

店舗マネージャーの育成を目的とした 実践的な研修を実施しています

店舗における業務遂行に必要な技能・知識を確実に習得できるよう、ポジション（経験・役職）に合わせた技能研修を実施しています。

2018年度 実施回数と参加人数

入社研修	5回	47名
ベーシックオペレーション	4回	32名
アドバンスオペレーション	7回	70名
ストアマネジメント1	2回	17名

企業マインドの向上

社会的責任を自覚し、高い倫理観にもとづいて 行動できる企業文化の醸成を図っています

リンガーハットグループでは、半世紀を超える歴史の中で培ってきた企業理念に則って従業員が判断・行動できるようになることを目指しています。その考え方を共有するためにフィロソフィーセミナーを実施しているほか、小冊子「リンガーハットフィロソフィー」を全従業員が携帯しています。



セミナー参加者	322名
実施回数	24回

役員と外国人従業員が意見交換を行い 相互理解の促進を図っています

日本国内で進む少子高齢化などの理由により、リンガーハットグループの店舗で働く外国人従業員の数は年々増加しています。リンガーハットグループでは、役員が外国人従業員と定期的に意見交換を行い、相互



理解の促進とフィロソフィーの浸透を図っています。

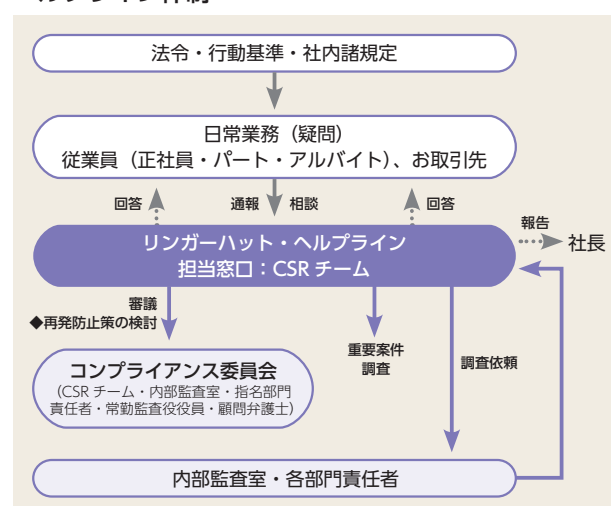
内外部通報制度／ヘルプライン

法令や倫理基準の違反等の低減を 目的とした通報制度を運用しています

通報・相談者の権利を保護しつつ、業務で生じた疑問や相談を受け付ける窓口（ヘルプライン）を設置しています。

寄せられた疑問や相談は、行動基準にもとづいて内容を調査し回答を行い、事態改善を図ります。

ヘルプライン体制



事業活動による環境負荷の低減に取り組んでいます

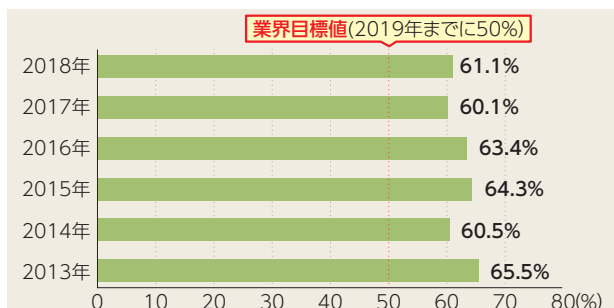
廃棄物の削減・リサイクルを推進するとともに、さまざまな社会環境活動に協力しています。



食品廃棄物の排出量削減とリサイクルを推進

店舗や食材の加工工場では、食品廃棄物の排出量の低減や野菜くずの肥料・飼料化、機械による生ゴミ処理などを行っています。2018年度のリンガーハットグループ食品リサイクル率は61.1%でした。

食品リサイクル率の推移



店舗リニューアルや退店時には、備品や機器類を回収し、修理・再利用しています

このリサイクルの取り組みは事業活動で生じる廃棄物の総量を減らすことを目的としています。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み、リサイクル作業には障がい者の方も従事しています。

フードロス削減の事業化を目指す学生に協力

飲食店事業者の生の声を聞きたいという、学生のヒアリングに協力しました。学生からは、「フードロス削減事業の収益化を図る上で、提供サービスのカスタ

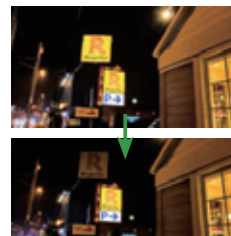


中央大学商学部経営学科
フレックス Plus1 中村寛樹ゼミの皆さん

マーとなる方から率直な意見をいただいたことは計画を再考する上で、大変参考となりました」との感想をいただきました。

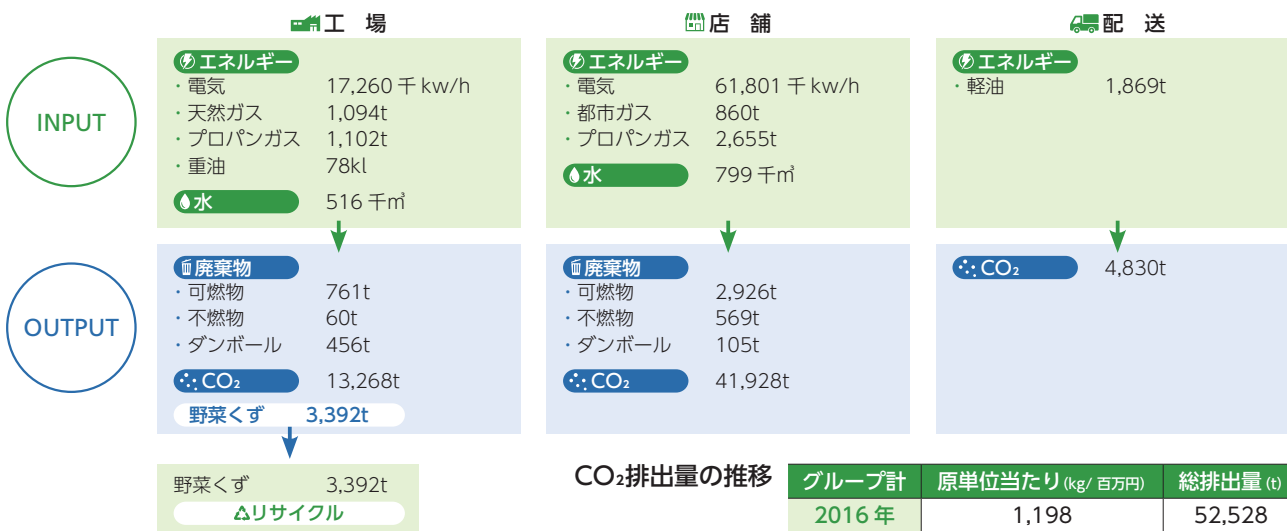
「EARTH HOUR (アースアワー)※」に協力 店舗照明の一部消灯を実施しました

2019年3月30日に実施された「EARTH HOUR (アースアワー)」消灯リレーで、神奈川県内のリンガーハット・ロードサイド店とビルイン店の看板等の消灯を実施しました。



※世界中の人びとが同日同時刻に消灯することで地球温暖化防止と環境保全の意志を示す、ソーシャルグッドプロジェクト。

リンガーハットグループマテリアルフロー



CO₂排出量の推移

グループ計	原単位当たり (kg/百万円)	総排出量 (t)
2016 年	1,198	52,528
2017 年	1,371	57,973
2018 年	1,239	60,026

地域の一員として、皆さまの食を支える企業として、豊かな社会・コミュニティづくりに貢献します

事業を通じて「食のたのしさ」「食の大切さ」を広く伝えていくとともに、地域・社会の発展に寄与すると定めた実践訓にもとづき、活動しています。



子どもたちへの食育

親子で学べる食育教室を32回開催し、194名の子どもたちが参加しました

子どもたちに、健全な食の知識とお店の商品づくり体験を通じて、「食の大切さ」「日本の野菜への親しみ」をより持っていただけるよう、リンガーハットグループでは「食育」に取り組んでいます。

食育授業では「とんかつクイズ」「ちゃんぽんができるまで（動画）」で楽しく学んでもらい、実習では、濱かつランチや長崎ちゃんぽんをスタッフの補助のもとで、実際に調理してもらいます。

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HPにて、随時紹介しています。本書では、その一部を掲載しています。



アクロスプラザ与次郎店（鹿児島県）



リンガーデリを併設している与次郎店ならではの体験（デリ商品のトッピングなど）をしてもらえるよう、実習内容を工夫しました。子どもたちからは手洗いや計量、盛り付けの質問が出るなど関心を持ってもらえ、自分で調理して皆と一緒に食べる楽しさも感じ取ってもらえたと思います。今後も定期的に関係していききたいと思います。
※現在デリ商品の販売は終了。



時間帯責任者
濱田 沙耶香



葛飾新宿店（東京都）



子どもたちにどうしたら喜んでもらえるかを考えながら、準備・リハーサルも進めていきました。座学のスライドから皆さんが楽しそうで、20秒で動く鍋など、初めて見る調理機器に興味深い様子でした。「自分で作ったちゃんぽん、とてもおいしかった」などのうれしい感想をいただき、これからも皆さまから愛される店舗にしていきたいと思います。



店長
堀内 祥子



今年度は5回開催しました。スタッフの皆さんに毎回協力をいただき、感謝しております。当店はご家族でお越しいただく方が多く、食育教室を通じ、濱かつにより興味関心をもていただければと考えています。子どもたちのいい思い出になるよう、どう指導すればわかりやすく簡単にできるようになるか、都度見直し工夫することを心がけています。



時間帯責任者
原 幸代



学生の育英

学生に給付型奨学金を支給しています

米濱・リンガーハット財団では、学生の育英および文化・芸術・スポーツ等の発展・普及を支援しています。2018年度は、鳥取県・長崎県の大学・大学院に在籍する学生と、両県の高校を卒業して大学に進学し在籍している学生の中から39名に、給付型の奨学金を支給しました。



草加谷塚店 (埼玉県)



今回は10名の子どもたちが参加され、フライパンで野菜を炒める様子を見て感動したり、自分の好きな具材を入れたり、教室を楽しんでもらいました。以前の開催後に「食育体験のあと、嫌いな野菜を食べられるようになり、参加させてよかったです」とのお言葉をいただいたこともあり、今後も少しずつですが開催していきたいと思っています。



店長
工藤 由美



広島庚午店 (広島県)



当店で毎月第3土曜日に、スタッフ主導で実施しています。おかげさまで毎回定員に達しており、楽しかった・自宅でとんかつをあまり揚げないので親子ともども勉強になった、などの感想をいただいています。後日、店舗に食事に来られるご家族様もおられ、今後も食育教室を続け、地域に根付いた店舗となれるよう頑張っていきます。



店長
稲場 啓太



福岡大池店 (福岡県)



福岡地区での第1回食育教室を当店で実施しました。座学では子どもたちにクイズや食材紹介、調理では肉の整形や衣付けを体験してもらいました。準備したコックコートが子ども達にとっても好評で、みんな楽しそうでした。また参加したい、クイズが面白かった、子どもが楽しそう良かった(保護者の方)という声をいただくことができました。



店長
小笠原 崇



アリオ鷺宮店 (埼玉県)



子どもたちが参加しやすい、春夏冬の長期休みに、学生スタッフが中心となって開催しました。同席した保護者の方は、本格的な内容に感心されていました。家事の手伝いをするきっかけになったとの感想もいただいています。食育教室を通じて、濱かつのことをもっと皆さんに知っていただけるよう、今後も活動を継続していきます。



店長
橋本 崇

長崎の味と文化の伝承

東京・銀座に新店舗をオープン 長崎・卓袱の文化をさらに広めていきます

「長崎卓袱浜勝」が卓袱料理専門店として現在のカタチとなった1984年から34年、東京・銀座本店を2018年に誕生させました。「卓袱」は長崎発祥の食文化を代表し、『和華蘭料理』という別名を持つ、和食（和）・中華（華）・西洋（蘭）が盛り込まれた料理です。

VOICE

長崎しっぽく浜勝
銀座本店 支配人

栃原 映洋

半世紀の歴史を持つ
しっぽく浜勝の首都圏1号店
として飛躍を目指します



銀座本店では長崎の食材・長崎のお酒・長崎出身者の女将によるサービスという、長崎づくしのおもてなしを提供しています。そのこだわりは、世界遺産に登録されている長崎の「国宝 大浦天主堂」をモチーフとした内装や、長崎のもので揃えた什器類にも表れています。



私たちは、銀座本店をスタートに、伝統ある長崎しっぽく料理を首都圏および全国に展開していきます。

スポーツ協賛

青少年の健やかな育成を目的に スポーツ競技への支援をしています

リンガーハットグループでは、J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」の社会貢献プログラム・パートナーを務めるとともに、同チームの活動をスポンサーとして支援しています。

また、長崎県の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

未来のカラダプロジェクト

内村航平選手とともに、長崎県・長与町で 体操教室を開催しました

2018年12月2日に実施した体操教室には、昨年より40組多い、120組の親子ペアが参加しました。体操の楽しさを感じてもらいたいと、内村選手は子どもたちと積極的に交流を深めていました。内村選手が跳び箱であん馬の演技を披露すると、参加者の皆さんからは思わず感嘆の声も。「好きな食べ物は何か？」という質問には「好きな食べ物はちゃんぽん」と答えられてました。



食と運動（体操）の大切さがより多くの子どもたちへ伝わるよう、活動を続けていきたいですね。
（内村選手）

技能実習生の受け入れ

外国人技能実習生を 佐賀・富士小山工場で受け入れています

両工場ではベトナムから来日した技能実習生が、総菜製品や総菜の製造業務に従事しています。工場では技能実習生の皆さんとのコミュニケーションを図り親交を深めるとともに、業務に関する技能の習熟や日本語能力の向上につなげてもらえるよう期待し、勉強会なども実施しています。



技能実習生 受け入れ人数

佐賀工場	25 名
富士小山工場	30 名

ASEAN 地域を中心に、 出店を拡大しています。

リンガーハットグループのさらなる成長・発展に向けた
海外事業を紹介します。

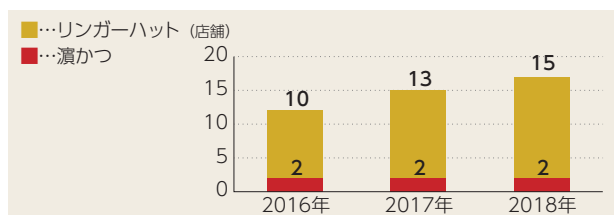
海外50店舗体制を目指して リンガーハットグループの海外出店状況

現在、ASEAN 地域と、アメリカ・ハワイに17店舗を出店しています。ASEAN 地域では、具材と麺とスープを一緒に煮込む「ちゃんぽん」が、寿司や天ぷらと同じ料理の一ジャンルとして認知されるよう、野菜シリーズに加え、肉や揚げ物を使った現地向け商品の強化に取り組んでいます。アメリカ・ハワイ地域については日本同様の健康志向の商品を提供していきます。



- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| ● Ringer Hut タイ バンコク | ● Ringer Hut 香港 九龍湾 |
| ● Ringer Hut タイ バンコク | ● Ringer Hut 台湾 台北 |
| ● Ringer Hut カンボジア プノンペン | ● Ringer Hut アメリカ ハワイ州 |
| ● Ringer Hut ベトナム ホーチミン | ● Ringer Hut アメリカ ハワイ州 |
| ● Ringer Hut インドネシア ジャカルタ | ● Ringer Hut アメリカ カリフォルニア州 |

店舗推移



海外店舗の現地出身店長候補生に 日本で研修を実施しています

日本流のサービスの良いところ、作業と作業の間の「お客さまへの気遣い」や「笑顔」という文化を身に付けてもらえるよう、店長候補生に指導をしています。

現在、7名の候補生が日本で研修中です。

候補生への指導の様子



VOICE

2018年オープン
ベトナム・ホーチミン チュンディン店

リンガーハット
ベトナム チュンディン店 店長

八木原 拓也

**リンガーハットの
固定ファンを増やすため、
スタッフ一同頑張っています**



ベトナム チュンディン店は、ホーチミンの観光スポットとして知られるベンタイン市場の近くに立地しています。こちらでは日本よりも弱めの塩加減が好まれますので、塩味を控えたちゃんぽんを提供しています。

店舗スタッフは私を含め17名です。日本同様のサービス＆マナーを提供できるよう、通訳役のマネージャーと協力して、現地採用のスタッフに日本同様のトレーニングを行っています。

おかげさまで、最近では現地ベトナムの方の中に固定ファンも出来つつあり、当初は日本人中心だったお客さま層も、日本人4割・ベトナム人4割・その他の国の方々が2割という比率になってきています。

ベトナム店はエースコックベトナム様との共同運営です。リンガーハットグループが培ってきた飲食店運営のノウハウを提供しつつ、共にベトナムでの事業拡大の道筋を作っていきます。



店舗スタッフの皆さん



店舗外観



店舗 1F



お客さまとの記念撮影／店舗 2F



ご当地商品 サイゴンラーメン



ベトナム街並み

継続した強いパートナーシップを 取引先と培っていきます

リンガーハットグループの成長発展に期待される

株主・投資家、パートナーの皆さまの声を大事にし、改善に取り組みます。



野菜の安定調達

安全・安心な野菜の安定供給実現のため 生産者との契約栽培を行っています

いつも安全・安心な商品をお客さまにお届けするためには、品質のよい野菜の十分な確保が不可欠です。リンガーハットグループでは野菜農家と契約栽培を行い、グループ全店舗で使用する約20,000トンの野菜の安定調達に取り組んでいます。

この契約栽培の取り組みは、九州・熊本県の佐伊津有機農法研究会との連携から始まり、現在では、北は北海道・南は九州まで広がっています。

フランチャイズ加盟店の支援

FC 加盟店とともに 成長発展することを目指しています

リンガーハットグループはフランチャイズ（FC）加盟店と、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）を定期的の実施し、情報の共有とコミュニケーションの円滑化を図っています。

FCサポートの一環として、スタッフ採用からトレーニング・オペレーション指導、店舗開発、営業マーケティングなどの、運営支援も行っています。

VOICE



佐賀・パルーンキャベツ代表

高祖 秀己氏

野菜の品質向上と安定出荷を今後も 続けていきます

弊社は九州でキャベツやネギ等を栽培しており、毎日キャベツ3.6トン、ネギ90kgを納入しています。栽培時には稲わらや大豆殻の有機物をすき込み、肥えた土壌づくりに努めています。貴社の食材に使用する野菜の国産化やJGAPの普及の後押し、といった取り組みを高く評価しています。弊社もこの度、JGAP認証を取得しました。また、先の地震・水害における、炊き出し等の支援活動に敬意を評します。これからも、安定した出荷と野菜の品質向上を図るため、技術と担い手の育成に努めていきます。

※ JGAP：農林水産省が導入を推奨する農業生産工程管理手法の1つで、食の安全や環境保全に取り組む農場に与えられる認証です。

VOICE

株式会社 島商事
代表取締役

島 竜之介氏

少人数で運営できる、 ちゃんぽん事業に ポテンシャルを感じています



FC初の事業承継オーナーとして、父の代からとんかつ濱かつ（大村公園店・長崎東彼杵店）を、2019年2月からはリンガーハット（長崎西山店）のFCをしています。事業の承継やリンガーハット開店にあたっては、親身なサポートをいただき、感謝しています。飲食業界をはじめ、社会全般で人手不足という、避けて通れない課題はありますが、リンガーハットグループの一員であることを誇りに思い、弊社も事業にまい進するとともに、社会貢献活動やSDGsにも積極的に協力していこうと考えています。





株主・投資家とのコミュニケーション

株主総会と株主報告会を開催し 経営状況について説明を行っています

リンガーハットグループでは、株主・投資家の方に事業計画・状況、事業環境の変化を説明する機会として、定時株主総会（福岡・5月）、株主報告会（東京・12月）を実施しています。

株主総会・報告会の後には懇談会を実施。「長崎皿うどん」や「かつサンド」など、リンガーハットグループ各ブランドの商品を召し上がっていただくとともに、交流を深めています。



株主報告会の様子



懇談会の様子

経営に関する概況等の IR 情報を ホームページと株主通信で提供しています

株主・投資家の皆さまが投資判断を行う上で重要な指標となる IR 情報は、ホームページへの掲載および株主通信の発行を通じて、提供しています。



株主通信



ホームページ

株主・投資家の方々の、事業への理解を 深めていただくことに取り組んでいます

安全・安心な食の提供を実現するため、佐賀工場・富士小山工場でのどのような取り組みを実施しているかを、株主・投資家の方々に両工場にお越しいただき見学会を実施しています。

見学会では、品質および衛生管理、異物混入の防止、環境負荷低減のためのリサイクル設備、食材の鮮度維持のための生産加工・輸送体制などを紹介しています。

工場見学会 2018年度

実施期間	3 日間
参加者数	101 名



佐賀工場の工場見学会の様子

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14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……………佐々野諸延
- ・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627名、パート・アルバイト約11,000名

* (注) その他海外8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
 Ringer Hut Hong Kong Co., Ltd.
 台灣饒屋有限公司
 PT Ringer Hut Indonesia

■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	杉野隆宏
資本金	1億円
店舗数	687店舗 (FC、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」「とんかつ大学」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	山岡雄二
資本金	1億円
店舗数	111店舗 (FC、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	東京都多摩市一ノ宮3-1-3 桜ヶ丘K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



■ AED (自動体外式除細動器) 設置のご案内

リンガ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*に導入しました。

*ショッピングセンター店舗を除く

東京理科大学
薬学部（神楽坂キャンパス）
医療薬学教育研究支援センター社会連携支援部門
教授 博士（医学）

堀口 逸子



私もそれなりに年齢を重ね、食事に求める価値に、「おいしい」「安全」は当たり前として、「文化が感じられる」ことを求めるようになりました。「濱かつ」「リンガーハット」が創業した長崎の街は、人口流出が日本一、東証一部上場企業の本社がない唯一の県庁所在地と、悲しい現実をつきつけられています。「リンガーハット」は全国区の「ちゃんぽん」ブランドであることを日本では多くの方がご存知かと思います。一方、「卓袱（しっぽく）」は読み方をたずねられることが少なくありません。高校の同窓会のような集まりに出席する機会があり、そのときに「『長崎卓袱（しっぽく） 浜勝』が銀座にできたのを知っている？」と話題になりました。東京銀座に、長崎の伝統料理・卓袱を食べながら、料理だけでなく和、洋、華の融合した長崎の街を紹介できる場ができたことを、とてもうれしく思います。友人、知人に長崎へ足を運んでもらうきっかけとなるのでと期待しています。

さて、厚生労働省は毎年の食中毒統計をホームページで詳細に公開しています。昨年は約1300件、約1万7千人の患者が報告されています。全国展開する飲食店でいくつかの食中毒事件がニュースになったのを覚えている方もおられるでしょう。食品安全の確保には、食材の調達から工場での加工、店舗への配送、店舗での調理、そしてお客さまのテーブルへの提供まで、一貫した安全を確保するためのシステム構築が重要です。コーポレートレポートには、毎日の検査や配送における温度管理、店舗衛生の取り組みについて詳細な記載があり、食の安全について日々努力をされておられることがわかります。コーポレートレポート

の写真をみると、従業員の方々の「コミュニケーション」の場面がなんと多いことでしょう。コミュニケーションが円滑にされていることは、リスク回避の基本です。記事だけでなく、写真からも企業の姿が見えてくるのだと思いました。これが、「安心」につながります。

2019年の東京大学入学式での上野千鶴子東京大学名誉教授の式辞が話題になりました。「世の中には…、がんばろうにもがんばれないひと、…」がいること、そして「これまであなたたちの周囲の環境があなたたちを励まし、背を押し、手を持ってひきあげ、やりとげたことを評価してほめてくれたからこそ」勉強ができた。私の長崎での高校時代、担任教師が濱かつの給付型奨学金募集について説明したことを今でも覚えています。今も、奨学金を支給されているとのこと。大学に入学してきた学生達を社会に貢献できる人材に育てることが私の仕事ですが、まずはその機会を与えるサポートを継続されていることは、素晴らしいと思います。

社会貢献活動については、持続可能な世界の実現のためにSDGsの目標に沿って、これまでの取り組みを整理し記載されています。また、「海外で半分稼ぐ」という挑戦、グローバル化への対応と、幅広くフィロソフィーにそって、事業に取り組む企業の姿を読み取ることができました。

次年度のレポートがますます楽しみになりました。期待をしております。



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。