



株式会社リンガーハット



おかげさまで使用する野菜の国産化の取り組みは

10周年を迎えました

リンガーハットグループ

コーポレートブック

2020



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

経営理念(企業使命観)

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。

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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

■ 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

2019年3月1日～2020年2月29日※
※ 2020年3月1日以降の内容を一部含みます

■ 発行……………2020年5月28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
<https://www.ringerhut.co.jp/>

編集方針

2019年度リンガーハットグループは、安全・安心で健康に役立つ商品の提供を柱に、お客さまから求められ人と社会に貢献する企業であることをめざし活動してきました。

特集では、10周年を迎えた野菜の「国産化の歩み」と、これから進むべきと考える方向について紹介します。

皆さまに当社グループの取り組みを報告してきた本報告書も昨年10回目の発行に至りました。11回目の発行にあたり、内容をていねいにお伝えする方針は維持しつつも、コンパクトなデザインに変更いたしました。

C O N T E N T S

経営理念・実践訓	1
目次・編集方針	2
トップメッセージ	3
リンガーハットグループの概要	5
経営概況／ハイライト・店舗展開	6
経営方針・フィロソフィー	7
コーポレートガバナンス	8
野菜の国産化 10 周年	9
お客さまの期待に応える商品・サービスづくり	11
リンガーハットグループの 価値共創モデル・SDGs	13
食の安全と安心	14
誠実なお客さま対応	17
人間尊重と職場環境の改善	19
地域社会への貢献	21
株主・投資家、FCパートナーとのかかわり	23
自然と環境への配慮	24
海外展開	25
企業情報	26



株式会社リンガーハット
取締役会長

米濱 和典

株式会社リンガーハット
代表取締役社長兼 CEO

佐々野 謙延

環境変化に合わせた独自戦略で、 さらなる経営基盤の強化に努める

2019年度の業績について振り返りをお願いします。

上半期は増収増益を実現。先行き不透明な環境の中でも当社グループならではの強みを発揮し、さらなる企業成長を目指します。

2019年度、上期において当社業績は回復基調のうちに推移しました。20店の新店舗は高い収益性を達成し、昨年8月開始の新メニューもお客さまに魅力を感じていただくことができ、上期は増収増益を実現いたしました。10月の消費税増税後の商戦においても攻めの経営を実施しましたが、消費者心理の変化や自然災害の影響もあり、残念ながら通期の利益は3期連続で減少という着地になりました。しかしながら、リンガーハットグループとしては、お客さ

まのニーズに合わせた商品構成の見直しと価格戦略で一定の成果を得ることができ、収益力の向上に手応えを掴んだ年であると考えています。こうした取り組みを継続すべく、今期のスローガンも前期同様「全員参加で、更なる成長を目指そう」を掲げることになりました。新型コロナウィルスの感染拡大の影響も加わり試練の年になると見込まれますが、当社グループ一丸となり、企業体質の改革と経営基盤の強化に努めてまいります。

2021年、その先に向けた取り組みをお聞かせください。

**月例会やマーケティング戦略等、
さまざまな施策をしっかりと確立して全店舗の業績向上に取り組めます。**

当社グループは経常利益率10%を目標として、ひたむきに「いい店づくり」に邁進してきました。店舗の従業員全員のコミュニケーションの活性化を狙いとした店舗ミーティング（月例会）を継続し、現在は約半数の店舗で業績が上向いてきています。こうした地道な取り組みにより、JCSI（顧客満足度指数）調査では3年連続で飲食部門にて第1位を獲得。今後も全店舗において月例会の徹底を強化し、さらなる店舗収支の改善や来店客数増に尽力してまいります。

昨年から導入をスタートした楽天ポイントカードにより、膨大な楽天ユーザーのビッグデータを活用し、消費者行動の分析やエリアごとの販促戦略といったマーケ

ティング施策を推進しています。また、併せて宅配ビジネスの強化としてフードコートの店舗からの配達も実験的に行っており、顧客利用の拡大につなげています。

安定的な人財確保や働き方改革における施策ストアサポート制度（社内派遣）はエリア限定で実験的に行っており、一定の成果が出ております。今後は関東圏全域に実験店舗を拡大して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昇につなげていきます。

いっぽう、「海外で半分稼ぐ企業になる」を目標とする海外出店は、カンボジアの売上高が順調に推移しています。引き続きタイ、ハワイなど需要が見込まれるエリアを中心に売上拡大をめざしていきます。

SDGsを始め、企業の社会的責任を果たすための取り組みをお聞かせください。

**国産野菜の品質向上の継続、食品リサイクル・ループへの取り組みなど
常に挑戦する姿勢で社会貢献を果たしてまいります。**

2019年度、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10周年を迎えました。

全店舗での野菜国産化100%は当社グループがパイオニアだと自負していますが、近年は競合他社も国産野菜への取り組みの勢いが加速しています。一步先をゆく取り組みとして、当社グループは契約農家に食の安全や環境保全に取り組む農場に与えられる認証「JGAP」（P9参照）の取得を促進しています。今後は季節感のある商品提案などおもてなしの強化に取り組むつつ、国産野菜の品質向上に一層邁進してまいります。

持続可能な開発目標（SDGs）への貢献では、すでに実施している工場廃棄物のリサイクルと合わせ、店舗で発生する食糧くず、廃棄物から鶏のエサを作り、育てた鶏の卵を使用する「食品リサイクル・ループ」を他社と協力し、実施する準備を進めています。食品リサイクルにおいても、一步先を行く企業でありたいと考えております。こうした社会的責任を果たすと同時に、当社グループは常に挑戦し続ける企業体質を目指しております。ステークホルダーの皆さまにおかれましては、今後とも変わらぬご支援を賜りますようお願い申し上げます。

長崎ちゃんぽん事業

リンガーハットジャパン株式会社



1974年に1号店を開店。長崎ちゃんぽん、長崎皿うどんをはじめとした長崎発祥の味を、お客さまに提供しています。2009年より使用する野菜の国産化に取り組み、国内フードコートを中心に出店を拡大。ASEAN 地域を中心とした海外への出店にも注力しています。



福岡橋本店



イオンタウンユーカリが丘店

とんかつ事業

浜勝株式会社



とんかつ濱かつは1962年創業。肉や具材の旨みが詰まった揚げ物を、揚げたて切り立てで提供しています。合わせるソースやドレッシング、漬物にもこだわっています。とんかつ大学は2018年に誕生。濱かつで培ったノウハウを活かして、フードコートを中心に事業を展開しています。



とんかつ濱かつ
福岡大池店



とんかつ大学
イトーヨーカドー大森店

和食事業

長崎卓袱浜勝



1968年に卓袱料理専門店「長崎卓袱浜勝」として誕生。長崎の郷土料理「卓袱」の味を、半世紀以上に渡り、お客さまに提供し続けています。



銀座店

設備メンテナンス事業

リンガーハット開発株式会社



飲食店の設備メンテナンス・清掃サービスを外食事業向けに提供。その他、自社グループ従業員を対象に保険代理業も行っています。

外販事業

リンガーフーズ株式会社



ご家庭で手軽に味わえる冷凍食品として、長崎ちゃんぽんや長崎皿うどん等の商品を、オンラインショップや小売店を通じて提供しています。

漬物製造販売事業

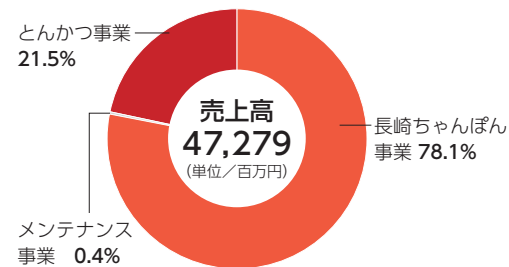
株式会社ミヤタ



乳酸発酵させた漬物「長崎ぶらぶら漬」などを中心に、地元長崎の食材を用いた漬物の製造販売を手がけています。

財務

売上高構成比率



売上高



営業利益



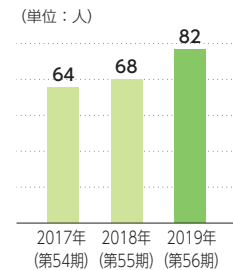
経常利益



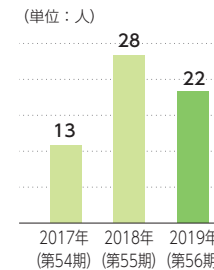
非財務

女性店長の人数

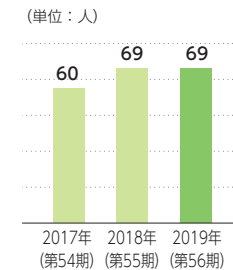
※パート店長含む



育児休暇取得者数



障がい者在籍人数



食育活動実施回数／参加者数 (累積)



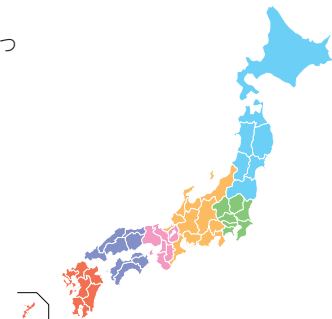
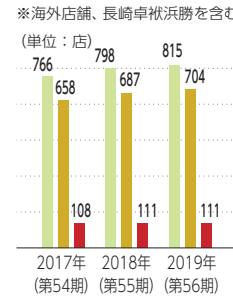
リサイクル率



リンガーハットグループ店舗展開 2020年2月末時点

店舗数

※海外店舗、長崎卓袱浜勝を含む



北海道・東北地方	22 店	とんかつ 11 店	とんかつ大学 7 店	とんかつ大学 1 店
関東地方	300 店	とんかつ 1 店		
中部地方	75 店	とんかつ 2 店		
近畿地方	81 店	とんかつ 11 店		
中国・四国地方	40 店	とんかつ 75 店	とんかつ大学 1 店	
九州・沖縄地方	171 店	とんかつ 1 店	とんかつ大学 1 店	とんかつ大学 1 店
海外地域	14 店	とんかつ 1 店	とんかつ大学 1 店	とんかつ大学 1 店

経営方針

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
すべてのこと一つひとつを徹底してまいります。

挑戦

海外で半分稼ぐ
体質をつくる
リンガーハット
グループ1,000店

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取り組み
将来的に収益の半分以上を海外で獲得することを、
目標に掲げています。

リンガーハットフィロソフィー

リンガーハットフィロソフィーとは、さらなる飛躍のためにリンガーハットグループが築き上げてきた企業理念を明文化したものです。リンガーハットグループの社員全員は社会から受容されていることへの感謝を忘れず、精進していかねばならないと定めています。全従業員が日々の判断・行動の指針として活用しています。



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、株主総会が選任した監査役会および監査役会により選任された会計監査人によって、管理統治されます。

リスク発生時の対応

リンガーハットグループでは、リスクを（１）自然災害（２）事故（３）社会・経済（４）経営の４つに分類し、それぞれの影響度に応じて対策本部を設置し対応します。

コンプライアンス委員会の役割

リンガーハットグループでは、毎月1回、社長承認のもとコンプライアンス委員会を招集し、発生した案件への対応策や解決策を審議します。コンプライアンス委員会は、CSRチーム、内部監査室・品質保証チーム、総務・人事グループ担当役員、常勤監査役、顧問弁護士およびチーム責任者にて構成されます。

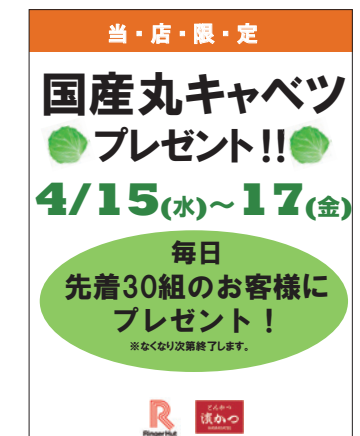
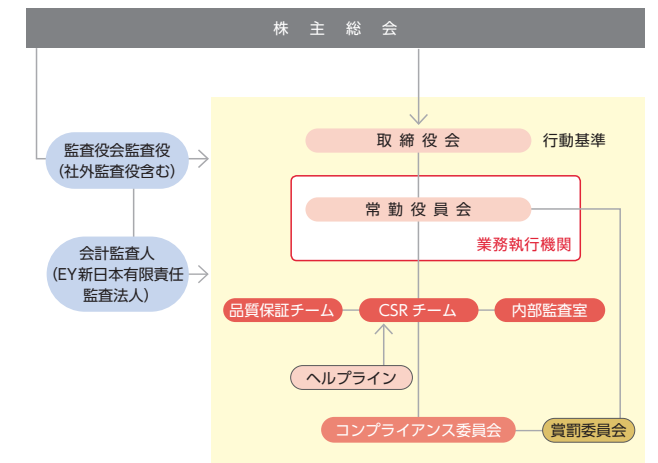
新型コロナウイルスへの対応

「リンガーハットグループ新型コロナウイルス緊急対策本部」を設置し、感染症への対応策を講じています。

- ・店舗においては日々の体調チェックや感染予防の徹底、営業時間短縮、休業対応をとるなどしてお客さまや従業員の安全を第一に考え対策をとっております。
- ・本社においても日々の検温、テレワークの実施（出勤者7割減）、全世界への出張禁止、海外駐在者の帰国指示等を実施しております。

引き続き、政府・行政の発表に合せて、感染症予防の取り組みを強化してまいります。

ガバナンス体制



日頃、ご来店いただくお客さまへの感謝の気持ちとキャベツの生産農家の皆さまを応援する目的で、店舗でお食事されたお客さま1組（ドライブスルー、お持ち帰りのお客さまを含む）につき、丸キャベツを1個プレゼントしました。

■実施期間
2020年4月15日（水）～4月17日（金）
毎日先着30組様

野菜の国産化10周年

皆さまとともに
これからも日本の野菜の品質向上を図っていききたい



株式会社リンガーハット
取締役会長

米濱 和実

野菜をすべて国産に切り換え、顔の見える食材で お客さまに安心を

2009年10月より全店で実行した「使用するすべての野菜の国産化」は、「食の安全と安心」をすべてのお客さまに届けたいという思いから生まれ、それは今日においても変わっておりません。

天候不良や台風等の自然災害が度重なる中においても、生産者の皆さまには野菜の安定供給に努めていただき、改めて感謝を申し上げます。

安全・安心のグローバル化の波への対応をともに めざします

外食産業や農業を取り巻く環境は大きく変わろうとしており、食の安全と安心についても、目に見る認証を求める世界的な波への対応が求められています。リンガーハットグループでは現在、「JGAP※」に対する当社の方針を定め、キャベツの契約農家さまを中心に、認証取得のお願いをさせていただいています。今後も生産者の皆さまと一緒に、日本の野菜の品質向上を図っていききたいと考えています。よろしくお願いいたします。

※ JGAP 一般財団法人日本 GAP 協会による認証制度をとまう、日本の農業における、食品安全、環境保全、労働安全等の持続可能性を確保するための生産工程管理の取り組み。

リンガーハットグループで使用する 野菜の総量推移

2,000
トン

1985年頃
キャベツの契約
栽培開始

12,300
トン

2009年
長崎ちゃんぽん
長崎皿うどんに使用
する野菜を国産化

2010年
長崎ちゃんぽん
の麺に使用する
小麦を国産化

2011年
長崎皿うどんの
麺に使用する
小麦を国産化

13,000
トン

2013年
ぎょうざに使用
する具材を国産化

18,400
トン

2016年
希少な国産さく
らげの使用開始

22,700
トン

2019年
野菜の国産化から
10年

リンガーハットグループの 日本の野菜マップ



キャベツ

使用量が多く、収穫時期の切れ目がないように、全国各地から調達しています。



コーン

ほぼ全量を北海道からホールコーン※として調達しています。
※とうもろこしを煮て芯から外した状態の製品。



玉ねぎ

全国的にも有数の玉ねぎ産地である佐賀と北海道を中心に調達しています。



にんじん

北海道を中心としつつ、季節要因リスクを考慮し、九州、関東からも調達しています。



青ねぎ

九州、四国、東海、関東の生産者から、主に契約栽培により調達しています。



きくらげ

鳥取県の生産者グループをはじめ、全国各地の産地から調達しています。



ニラ

九州の生産者から、契約栽培により調達しています。



もやし

自社工場に設けた生産ラインで栽培し、使用するほぼ全量を自社生産しています。



新鮮組北緯43°代表

森下 徹氏

新鮮組北緯 43°の皆さまと
米濱会長

高品質なキャベツの安定出荷にこれからも努めてまいります

減農薬・有機栽培を信条とし安全・安心なキャベツを栽培しています。リンガーハットグループへは1991年から約30年、加工用キャベツを継続して納めてきました。2000年・2004年・2005年に貴社が催された「東日本キャベツサミット」では、野菜の生産者同士で意見を交わすことができ、大変に有意義な思い出となっております。今後は、JGAP 団体認証の取得や長期貯蔵性のあるキャベツの作付けなどに取り組んでいきます。



株式会社リンガー
ハット購買チーム
課長

岡本 豊

調達担当より生産者の皆さまへ 御礼申し上げます

この度、会長の米濱をはじめとする役員が各地の生産者の皆さまを表敬訪問しました。大変な歓待を受け、むしろ私たちが元気をいただきました。改めて感謝を申し上げます。これからも安全・安心で、おいしい国産野菜をお客さまの元へ届けるため、ご支援のほどよろしくお願い申し上げます。

食材は、お客さまに安心していただけるよう原産地を公開しています。詳しくは店頭やホームページでご覧ください。

新鮮でおいしい国産の野菜をたっぷりを使用した

Ringer Hut 野菜をたっぷり使ったメニューが好評

長崎ちゃんぽん

安全で安心、そして健康的な商品を提供したいという、経営理念・実践訓にも掲げている思いを込めた、リンガーハットグループの看板メニューです。コシのあるちゃんぽん麺と新鮮な野菜をコクのあるスープで煮込みました。



長崎ちゃんぽん

野菜たっぷりちゃんぽん

長崎皿うどん

油で揚げたパリッとした食感の極細麺に、トロトロの野菜あんをたっぷりかけた一品です。



長崎皿うどん

太めん皿うどん

ぎょうざ

長崎風の小さめでパリッとした皮の食感が楽しめます。



ぎょうざ

Ringer Foods リンガーハット オンラインショップ

お店の味をいつでもご自宅で
おいしさそのまま工場より直送

国産野菜100%の長崎ちゃんぽん、長崎皿うどん、
ぎょうざを冷凍食品として全国へお届けしています。



おいしい商品の提供に努めています



とんかつ 漢かつ 素材と揚げ方にこだわった上質な「かつ」が魅力

とんかつ

さくっとした衣の食感、口の中に広がる素材の旨みを大切にしたこだわりの「かつ」です。

ひとりひとりのお客様に楽しい食事のひとときを。という思いからできあがった、かつに合わせるキャベツ・ご飯・味噌汁を選べる、漢かつのスタイル。お客様の声に耳を傾け、寄せられる期待に日々応え続けています。



漢かつスペシャル膳

ロースとヒレかつ膳

ロースかつ膳(180g)

とんかつ大塚 フードコートで揚げたてのかつを提供

とんかつ・丼

お手頃価格で「切りたて」「揚げたて」「作りたて」のおいしさを提供

品質にこだわったとんかつ・揚げ物を、フードコートを中心に提供する、リンガーハットグループ第2の揚げ物ブランド。健康志向の「ベジ活」メニューを展開しています。



ロースかつ定食

ロースかつ丼

長崎生まれの食文化を継承

卓袱(しっぽく)

長崎で古くから愛され親しまれている郷土料理の代名詞

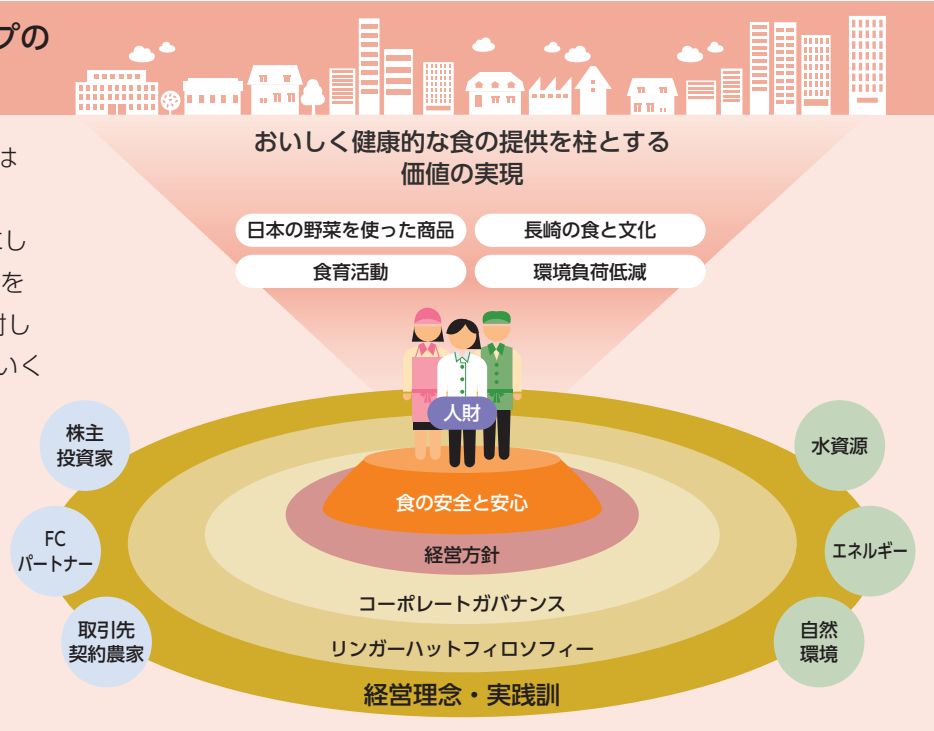
オランダ・中国など異国の食文化を和食に巧みに取り入れ発展した「卓袱」。お鰯(ひれ)、長崎天麩羅といった郷土色ある料理を提供しています。



卓袱奉行コース

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取り組む SDGs

人間／People



食育活動や未来のカラダプロジェクトを通じた、食の大切さと感謝の啓蒙や健やかな成長の支援。あらゆる人が活躍できる職場環境の整備や指導研修の実施。

豊かさ／Prosperity



社員の労働時間の見える化による適正な労務管理と連続休暇の取得の義務化。地方産業蘇生への協力、地域の味や文化の承継や保存への協力。

【Sustainable Development Goals】(SDGs)

2015年9月25日に国連総会で採択された、世界が2030年までに達成を目指すべき「17」の持続可能な開発目標

地球／Planet



国産野菜の使用による日本の農業の持続可能性向上への寄与。リサイクルをはじめとした地球環境の維持向上を目的とした活動への協力。

共創／Partnership



JGAP導入や産学連携といった価値創出を目的とした他の企業・団体との連携。

平和／Peace



企業理念・行動指針の徹底とコンプライアンス体制の維持・強化。地域社会への貢献と共生。

食の安全と安心

「食のよろこび」を お客さまへお届けする ために品質管理を 徹底しています



食品安全マネジメントシステム

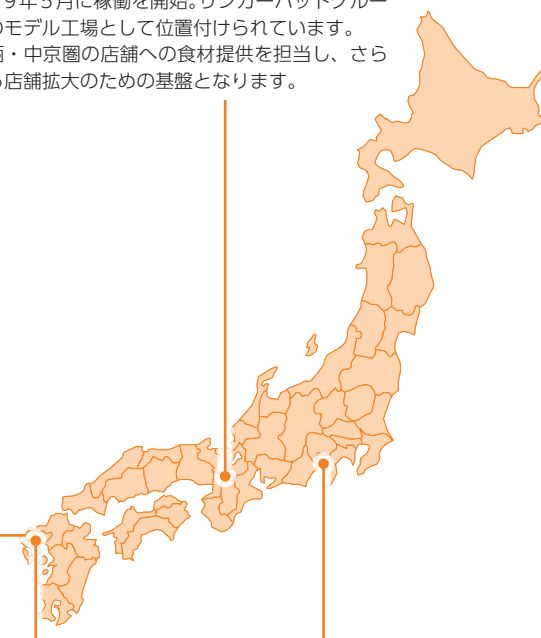
国際規格 ISO22000の定める食品安全 マネジメントシステムを運用しています

リンガーハットグループの各工場では、「安全」は仕組み・ルール、「安心」はその実践と定め、食の安全・安心を守り続けていくために、その取り組みの徹底と日々の改善に努めています。国際規格 ISO22000の認証を取得しています。



京都工場

2019年5月に稼働を開始。リンガーハットグループのモデル工場として位置付けられています。関西・中京圏の店舗への食材提供を担当し、さらなる店舗拡大のための基盤となります。



佐賀工場

西日本エリアの店舗向け食材、ネット通販向け冷凍食品を製造。当社で最初にISO22000の認証を取得しました。



佐賀第3工場

もやし・きくらげ専用の工場で、2019年6月に稼働を開始。加工作業の多くを自動化した設備が特徴です。



富士小山工場

東日本エリアの店舗向け食材を製造。店舗数の拡大にともない生産設備の拡張を図っています。

品質管理

安全性確保のため 食材の温度管理を徹底しています

商品に使用される加工食材の温度管理の徹底を図っています。工場内の加工フロア、加工前・加工済食材の保管庫については常時温度をモニタリングし、適切な状態を保っています。

また、食材の搬入・搬出における保管庫の温度上昇を防ぐため、運用ルールの徹底に努めています。

食の安全と安心を継続していくため 品質管理チームによる検査を徹底しています

佐賀、富士小山、京都の各工場内に品質検査室を設け、品質管理チームによる、製造した商品・具材の細菌検査・理化学検査を実施しています。また、製造ラインの拭き取り検査、製造・保管機器等の温度検査も定期的に行い、基準不適合な状態の有無を確認しています。



京都工場の検査室の様子

3温度帯管理された配送車両で 食材を工場から店舗へ配送します

3温度帯管理とは、食材ごとに異なる保存に適した温度で配送できるよう、配送車両の荷室を「冷凍・冷蔵・常温」に区分することです。リンガーハットグループでは原則当日加工した食材をこの方法で店舗へ送り、新鮮かつ安全な商品をお客さまに提供しています。

品質管理の取り組みについて 第三者による現地監査を行っています

外食事業における、店舗および工場のより高度な衛生管理の実現と実践を、リンガーハットグループでは目指しています。課題分析と実施施策の効果を検証するため、外部の衛生管理コンサルタントによる現地監査を実施し、継続した見直し・改善に取り組んでいます。



フードコート店舗での監査の様子

異物混入防止

食材加工の製造ラインに金属探知機を 設置して、検査をしています

食材の加工製造ラインすべてに金属探知機を設置し、異常が認められた場合は出荷作業を停止して異物の除去および原因の究明を行っています。



製造ラインに設置した金属探知機による検査の様子

外販商品について、出荷前に 異物・異常検査を実施しています

リンガーフーズのオンラインショップなどで販売している冷凍食品を含む外販商品は、梱包内の異常や異物の混入がないかX線検査装置を用いて検査をした上で出荷しています。



梱包状態を確認するX線検査装置

付着物の持ち込みに起因する 異物の混入防止を徹底しています

工場内の製造ラインで作業に従事する従業員は専用の作業服を着用するよう定めています。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、着衣に付着した異物の除去を実施しています。



手に付いた汚れや菌を洗い落とし
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



京都工場
工場長
篠崎 政宏

VOICE

進化(深化)する工場を目標に、より 高度な衛生管理の実現に取り組めます

京都工場は、グループ内のモデル工場となるべく、特に衛生面の向上に対して力を入れ、より厳密な衛生区画管理基準の構築を推し進めています。生産性向上の面においても自動搬送化などの導入を行っています。ISO22000の認証は、2020年度中の取得を目指しています。

お客さま一人ひとりの立場に立ってサービスの向上に取り組んでいます



2019年度、JCSI 第1回調査 飲食部門顧客満足度3年連続第1位を受賞

2019年度、より優れた商品・サービスの提供をめざし改善に取り組んできました。この3年連続第1位という評価に感謝を申し上げるとともに、商品・サービスのよりいっそうの品質向上を目指して、改善を図っていきます。



現場改善、環境美化を目的とした5S活動を実践しています

5S活動とは、店舗および工場の「整理・整頓・清掃・清潔・躰（しつけ）」を行う改善活動です。取り組みを通じて、安全・安心な食の提供、お客さまによるこばれるおもてなし空間、従業員が気持ちよく働き続けられる職場の実現と継続を図っています。

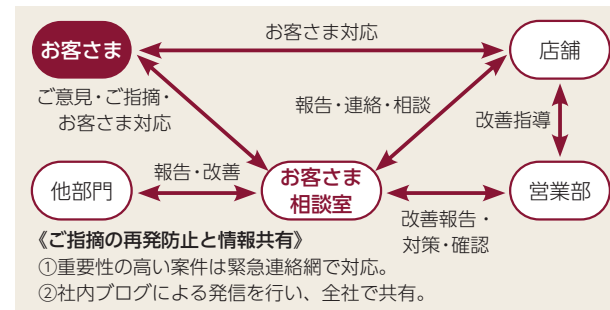
課題の共有とサービスの改善

お客さまのご意見・ご指摘をグループ内で共有し改善に取り組んでいます

電話やホームページ等を通じてお客さま相談室に寄せられたご意見・ご指摘と、レシートアンケートへのお声を集約した「お客さま満足度総合評価」の結果をもとに、商品・サービスの改善に取り組んでいます。2019年度は1,436,600件の評価をいただきました。

お客さま相談室の仕組み

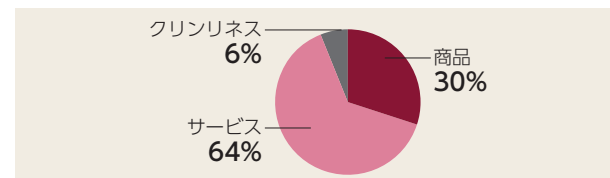
※1,436,600件は＝レシートアンケート回答件数



お客さま総合満足度評価の仕組み



2019年度 ご指摘内容



マナーや接客の仕方を身に付けた外国人従業員の育成に取り組んでいます

店長や外国人講師による所作やマナー・日本文化を学ぶ勉強会を実施しています。2019年度は年133回実施し、述べ464名が参加しました。



従業員全体の模範となる行動を表彰しサービス・ホスピタリティの向上に努めています

お客さまから感謝やお褒めをいただいた従業員の行動を称え、「ベストホスピタリティ賞」を2019年度は上期10名、下期9名に授与しました。



リンガーハットイオンモール木更津店パート店長
伊藤 和美

VOICE

大変なときこそ、皆で力を合わせて笑顔でがんばります

令和元年東日本台風による災害復旧対応のため、残暑の中、テントで寝泊まりしつつ作業にあたられた作業員の方に、こちらから申し入れ、お飲み物を提供しました。その行動にお客さまからお褒めをいただけたことは、とてもうれしく励みとなりました。

現場の課題と改善の取り組みを共有し活動に繋げる取り組みを実践しています

月例会には店舗従業員に加えて営業部長やブロック長・担当役員も加わり、課題を共有しています。



リンガーハット東京東久米店店長
遠藤 しのぶ



月例会の様子

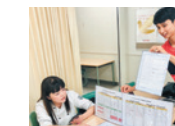
VOICE

お客さま第一を掲げ模範となる店舗をめざします

月例会を一年間やってきて、同じ目標に向けて全時間帯で取り組むことのすばらしさを体験できました。今後もさまざまな仕組みや仕掛けを最大限に活かし、高い目標に向かって取り組んでいきます。



とんかつ大学イトーヨーカドー大森店ブロック長
秋月 豪進



月例会の様子

VOICE

全員がより主体的に発言し行動できるよう努めています

月例会では、お客さま満足度の評価をもとに改善活動をしっかりと実行していくことに注力しました。今後は、課題のさらなる深掘りに取り組み、今以上にお店を良くしていけるよう努めていきます。

従業員が生き生きと働き続けやすい職場づくりに取り組んでいます

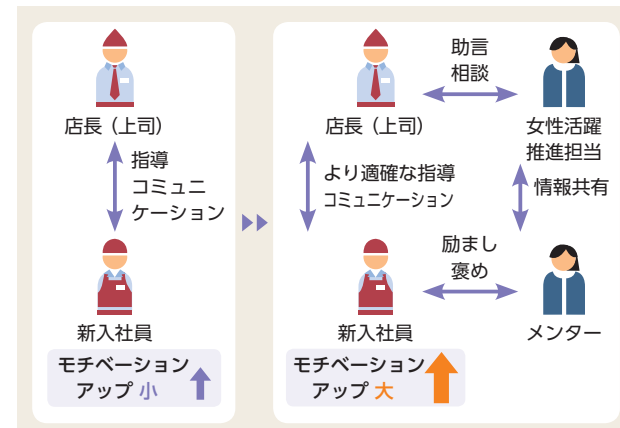


社員のつながりの強化

若い社員、経験の少ない社員の悩みをサポートするメンター制度を運用しています

新卒社員には業務および生活面などのアドバイスを、定期採用（キャリア）の社員には職務慣行の違いによる戸惑いのケアなどを行っています。2019年度は新規卒入社20名を対象に実施しました。

メンター制度の仕組み

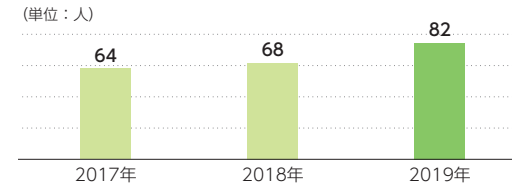


女性活躍・ワークライフバランスの推進

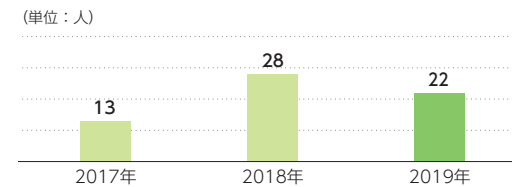
誰もが能力を発揮し、長く活躍できるよう職場環境の改善に取り組んでいます

従業員の子育てや介護と仕事の両立、キャリアアップ実現の支援に力を入れています。また、本人の意欲や管理職としての適性を考慮した上で女性の店長（管理職）登用を行い、能力を発揮してもらえるよう図っています。

女性店長の人数 ※パート店長含む



育児休暇取得者数



リンガーハット
テラスモール松戸店
三溝 綾子

VOICE

メイトさんと一緒にさらに良いお店にしていきたいです

当店は2019年10月にオープンした新しいお店です。よりおいしい料理とおもてなしを提供できるように、私自身も店長として一年目なので、経験をしっかり積み成長していきたいと考えています。

人財育成・働きやすい職場づくり

従業員一人ひとりが社会への高い貢献意識を持つ企業風土の醸成に取り組んでいます

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・行動をできるよう、フィロソフィーセミナーを実施し考え方の共有を図っています。

セミナー参加者	386名	実施回数	25回
---------	------	------	-----

事業の拡大・成長を担っていく人財の育成に努めています

店舗における業務遂行に必要な技能・知識の習得を目的とする、ポジション（経験・役職）に合わせた技能研修（MDP※）を行っています。

研修参加者合計	156名	研修実施回数(全体)	15回
---------	------	------------	-----

※ Management Development Program リンガーハットグループ独自の研修プログラム

法律や制度、許認可などのルールに基づき適切な事業運営に努めています

法制度や許認可、行政手続きなどの対応を担う法務チームを設置しています。



総務／法務チーム
係長
岡野 翔

VOICE

取引や手続がより円滑に進むようにサポートしています

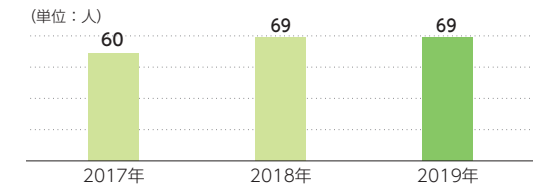
総務／法務チームでは、法令遵守のための手続きや許認可の申請などの業務を担当しています。2020年は民法改正や会社法改正を控えていますので、しっかりと準備を進めていきます。

障がい者雇用

障がいのある方の雇用促進と働きやすい環境づくりを進めています

障がいを持つ方に働く機会と職場を提供する取り組みを通じて、より多様な人が活躍できる、柔軟性を持った企業として成長することをめざしています。

障がい者在籍人数

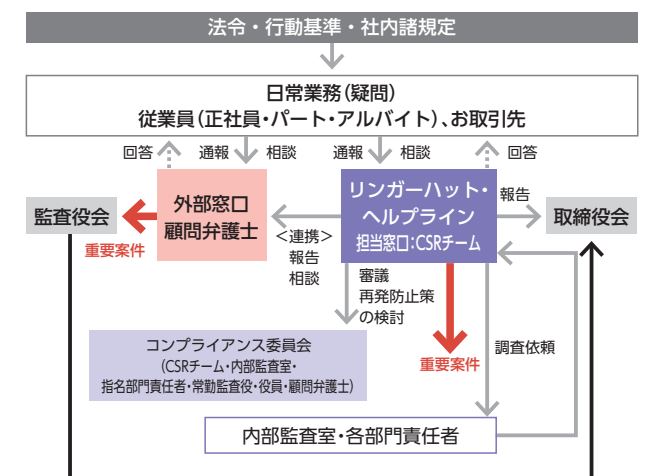


ヘルプライン

ヘルプラインに第三者機関による相談窓口を2020年4月に設置しました

この取り組みにより、不正や違反行為の抑止力を高め、かつ企業活動の透明性向上を図ってまいります。

ヘルプライン体制



地域社会の一員として 次世代を育む人づくり 文化の継承に 取り組みます



技能実習生の受け入れ

ベトナム人技能実習生が佐賀・富士小山工場
で、食品製造作業に従事しています

2019年度は両工場合わせて76名のベトナム国籍の
方が技能実習に取り組みました。



次世代の育成支援

大学・大学院生、高校生に
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2019年度、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する学生、計40名に給
付型奨学金を支給しました。

未来のカラダプロジェクト

2019年度、内村航平プロデュース大運動会を
東京と長崎で開催しました

綱引きや玉入れといった、より多くの皆さんに参加
してもらえる競技を、内村選手と一緒に楽しんでもら
いました。内村選手の鉄棒のデモンストレーションに
は参加者から大きな歓声が上がり、「実技を子どもた
ちの目の前で見せることができてよかった」と内村選
手は語っています。



参加者

長崎	44 組
東京	43 組



子どもたちへの食育



店長
萩原 大輔



参加された子どもたちが一生懸命ちゃんぽんを作ってく
れました。これからも地域に愛されるお店をめざし、さまざ
まなイベントに挑戦していきます。



店長
豊福 高弘



フードコート店舗として初の食育教室に9名の子どもたち
が参加しました。ちゃんぽんづくりは大変好評で、今後も継
続していきたいと思っています。



店長
森田 武智



2019年度は初開催を含む計3回、『ちゃんぽんすごろく』
でちゃんぽんやリンガーハットのことを学んでもらいまし
た。これからもがんばっていきます。



店長
森藤 寛介



7名の子どもたちと一緒に、当店で初めての食育教室を開
催しました。当日は皆さんとおいしいちゃんぽんをつくるこ
うことができました。



店長
大島 和子



ちゃんぽんについて動画やすごろくで楽しく学んだあと
に、ちゃんぽんを作って親子でおいしく食べていただきました。
今後も実施していきますので楽しみに！！



店長
辻本 美穂



5～12歳の9名の子どもたちに、ちゃんぽんづくりを楽し
んでもらいました。おいしくできたようで、皆さま完食！ま
た開催しますので、よろしくお願いします。



店長
加藤 美千代



はじめは緊張気味の子どもたちも、ビデオを観て、すごろ
くで遊び、ちゃんぽんを味わううちにどんどん盛り上がって
くれました。今後も継続していきます。

肩書は食育教室の開催当時のものです。

共創の考えのもと お取引先との 信頼関係を 大切にしています



株主・投資家とのコミュニケーション

株主総会や工場見学会などを開催し 事業への理解促進を図っています

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。また、取り組みへの理解促進を図るため、佐賀工場・富士小山工場で見学会も行っています。



株主報告会の様子



工場見学会の様子

参加者

佐賀	75名
富士小山	57名

フランチャイズ加盟店の支援

楽しい食事のひとときを、FC 加盟店 とともに提供し続けていきます

フランチャイズ（FC）加盟店へのサポートとしてスタッフ採用、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を行っています。また合同店長会議（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）を定期的実施し、情報共有・円滑なコミュニケーションによる信頼関係の維持継続に努めています。

株式会社アネックス
代表取締役社長

福田 明氏

VOICE

20、30店舗とより多くの出店を めざしていきます

けやきウォーク前橋店を2012年にオープンして以来、群馬県・埼玉県を中心にトップフランチャイジーとしてリンガーハット14店舗を運営しています。国産野菜を使った安全で安心な商品の提供、従業員の幸せを考えた働き方改革などの取り組みはすばらしく、FC 契約を結ぶ決め手でもありました。

今後は出店規模をさらに増やし、皆さまとともに成長発展していきたいと考えています。

リンガーハット
ピオニウォーク
東松山店

環境負荷低減をめざし リサイクル活動を 推進しています



外食業界における食品リサイクル・ループの 実現に向けた取り組みを推進しています

持続可能な食品リサイクル・ループの仕組みを外食事業5社で構築、2020年度の運用開始を予定しています。取り組みを通じて、外食産業における食品リサイクル率向上への貢献を図ってまいります。

リンガーハットグループマテリアルフロー

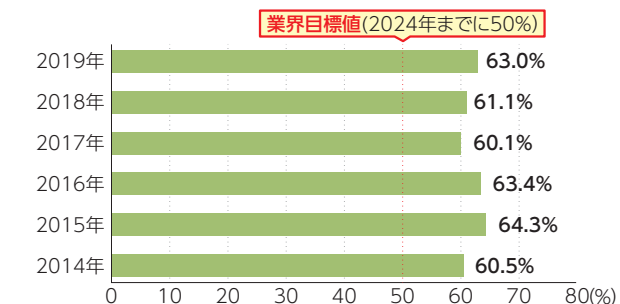
CO₂ 排出量の推移 2017年 /1,371 (57,973)、2018年 /1,239 (60,026)、2019年 /1,158 (54,325)

※表記の見方：年度 / 原単位当たり [kg/百万円] (総排出量 [t])

食品廃棄物の排出量削減と リサイクルの取り組み

「食品循環資源の再生利用等の促進」にリンガーハットグループでは取り組み、店舗や食材の加工工場において、食品廃棄物の排出量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実施しています。2019年度のリンガーハットグループ食品リサイクル率は63.0%でした。

食品リサイクル率の推移



日本・長崎発祥の ちゃんぽんを 世界の食の マーケットへ

海外事業の取り組み

既存店舗の現地浸透を図るとともに ハワイに新店舗をオープン

現在、ASEAN 地域とアメリカ・ハワイに17店舗を展開しています。海外店舗では、定番の野菜シリーズはもちろん、肉や揚げ物を使った現地向けのラインナップを加えて、認知度向上を図っています。

また、海外店舗で日本流のサービスの良さを提供できるよう、現地出身店長候補生（ベトナム人1名とカンボジア人1名）に日本で研修を実施しています。



VOICE

2019年7月オープン
ハワイ ロイヤルハワイアンセンター店
マネージャー
岩本 賢人

世界中から来られる観光客の皆さまに長崎ちゃんぽんの魅力を広めていきます

当店は観光の中心地・ワイキキのランドマークとされるショッピングセンターのフードコートにあり、世界中から観光に来られたお客さまに、長崎ちゃんぽんやとんかつといった、リンガーハットグループを代表する味を提供しています。

世界を見渡せば、長崎ちゃんぽんの知名度もまだまだこれからです。召し上がっていただいた観光客の方、地元の皆さまからは好評をいただき手応えを感じていますので、この流れを大きなものにしていくために、商品・サービスを磨き込んでいきます。



(左)
店舗スタッフの皆さん

(下)
フードコート内の店舗



株式会社 リンガーハット (RINGER HUT CO., LTD.)

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
- ・取締役会長……………米濱和英
- ・代表取締役社長兼CEO……………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644名（海外含む）、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.
台灣樓閣屋有限公司
PT Ringer Hut Indonesia

主要な国内グループ会社

R 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	福原扶美勇
資本金	1億円
店舗数	704店舗（FC、海外含む）

どんかつ 濱かつ 浜勝株式会社

主な事業内容	とんかつ専門店「濱かつ」「とんかつ大學」「卓袱浜勝」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）

R 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および保険代理業
所在地	東京都多摩市ノ宮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

R リンガーフーズ株式会社

主な事業内容	グループ外販事業ブランドの展開
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



株式会社 **リンガーハット**