

# お客さまとともに

## ご来店に真剣に向き合う

ワタミフードサービス(株) 代表取締役社長・COO 栗原 聡

お客さまの私たちへの信頼は、今までの様々な活動によって得られたものであります。お客さまは、その信頼のうえに、さらなる期待を抱かれてのご来店となります。私たちはその期待にお応えすべく、「その一回のご来店」に対して真剣に向き合うことが不可欠であると考えています。

2005年度は、お客さまの声一つひとつを確認、その活用・是正に取り組んでまいりました。社内監査やお取引業者様にもご協力いただき、店舗の課題発見を今まで以上に行ってきました。

2006年度は、この課題に対して従業員の集中トレーニングを行う部門の設立、理念研修の強化、マネジャーの業務範囲の見直しを行います。

お客さま、お一人おひとりと向かい合い、その満足の向上に努めます。



## とにかくおいしい食事を

ワタミの介護(株) 代表取締役副社長・COO 清水 邦晃

2005年度、ワタミグループは施設介護に本格的に参入しました。「ワタミのホームに親を入居させる子は親孝行」「ワタミのホームに入つてよかった、ありがとう」と言われるホームをつくるために、施設運営基準を見直し、ワタミグループのノウハウを活かし、お客さま満足の向上に努めました。

とにかくおいしい食事を召し上がっていただくことと全ホームにワタミの食事を導入するほか、本部とホームとの連携強化のための組織変更も実施しました。ご入居者様の声に耳を傾けることはもちろん、ご家族様のご要望やご意見にも応えていきたいと、ハガキによるアンケートを開始し、継続的にご意見をいただく仕組みを構築しました。

2006年度は、この介護に対する従業員の思いを一つに、理念に基づいたホームづくりに全力で取り組みます。



## 安全・安心、おいしい野菜を

(株)ワタミファーム 代表取締役社長・COO 武内 智

ワタミファームでは、自然循環機能を持つ有機農業を推進しています。有機生産者や環境問題に取り組みされるお取引業者様との連携、「人とのつながり」を築くことが不可欠と考えています。

2005年度は、有機農業では画期的なJAS有機に適合した肥料の製造、さらに2006年5月には肉牛肥育牧場の運営を開始するなど、循環型有機農業の推進を目指し事業を拡大しています。お取引業者様の協力の元、食品工場で発生する食品残さや大規模な畜産事業の糞尿を利用した取り組みを開始することもできました。どの事業も、有機農産物生産とシナジー効果を発揮することのできる事業です。

今後も、お取引業者様とのパートナーシップの強化を通じて、より循環型有機農業を全国に推進していきたいと考えています。



## 付加価値の高いサービスを

ワタミエコロジー(株) 代表取締役社長・COO 中村 昌宏

ワタミエコロジー(株)では、外食店舗や介護施設など施設の安全性や快適性を確保し、直接の顧客となる企業様に付加価値の高いサービスを提供すると同時に、リサイクルや省エネルギーを中心とした環境負荷低減策をご提供しています。持続可能な発展をしていくために、この活動の両立を最大の課題としています。

2006年度は、積極的な情報交流と、従業員の基礎教育の強化を課題としました。企業様の社内会議に参加させていただき情報共有を図るとともに、店舗を利用されたお客さまからのご意見を快適な空間の維持・向上に活かします。また、施設にかかわるビルオーナー様、近隣住民の皆様からも信頼を得られるよう一層のサービス向上を図ります。



# お客さまに感動を与える店をつくりたい～ワタミの外食

## お店は、お客さまのためだけにある……

ワタミの外食事業は、1984年「おいしいものがあって、良いサービスがあって、良い雰囲気がある場所に、好きな人と一緒にいる、こんな場面を提供したい。外食産業は人を幸せにする産業だ…」との思いから始まり、「豊かで楽しいもうひとつの家庭の食卓」をコンセプトに、「お店は、お客さまのためだけにある」を店舗基本理念として展開されています。

お客さまの声をすべての原点として、安全で安心な商品を、付加価値高く提供、こんなお店があってよかった……と感じていただき、笑顔の溢れる場面をひとつでも多く集めるべく、経営目的である「一人でも多くのお客さまにあらゆる出会いとふれあいの場と、安らぎの空間を提供する」ことを追求しています。

## 1992年「居食屋マーケット」を創造

創業当時から「食空間業」をキーコンセプトとしてスタート、1992年に居食屋「和民」を開発しました。当時のアフター5の居酒屋市場に、「飲むだけでなく、食べるだけでなく、女性にも、家族にも、時間、空間を楽しむ」場を提供すべく、そのマーケットを「居食屋マーケット」と名づけ、居食屋「和民」業態を投入、積極的に開発してきました。

## 多様化するニーズに複数の業態展開

居食屋マーケットが成熟する中、お客さまは利用目的に応じてお店を使い分けられています。ワタミグループでも、この多様化するニーズに対応して複数業態を開発しています。

幅広いお客さまにご利用いただいている居食屋「和民」、語らい処「坐・和民」を中心として、料理の専門性を追求した業態と、独自のテーマ性を持たせて食空間を展開するカジュアルダイニング業態の3つの方向でポートフォリオを組んでいます。この体制で出店地域での外食マーケットシェア20%確保を目標としています。

また、出店地域では、2005年は、首都圏・関西圏以外に積極的に出店し、2005年3月時点で1都1道2府25県に展開しています。

海外では、香港のほか、中国本土（深圳）、台湾へと展開、出店地域を拡大しています。（詳しくはP22）

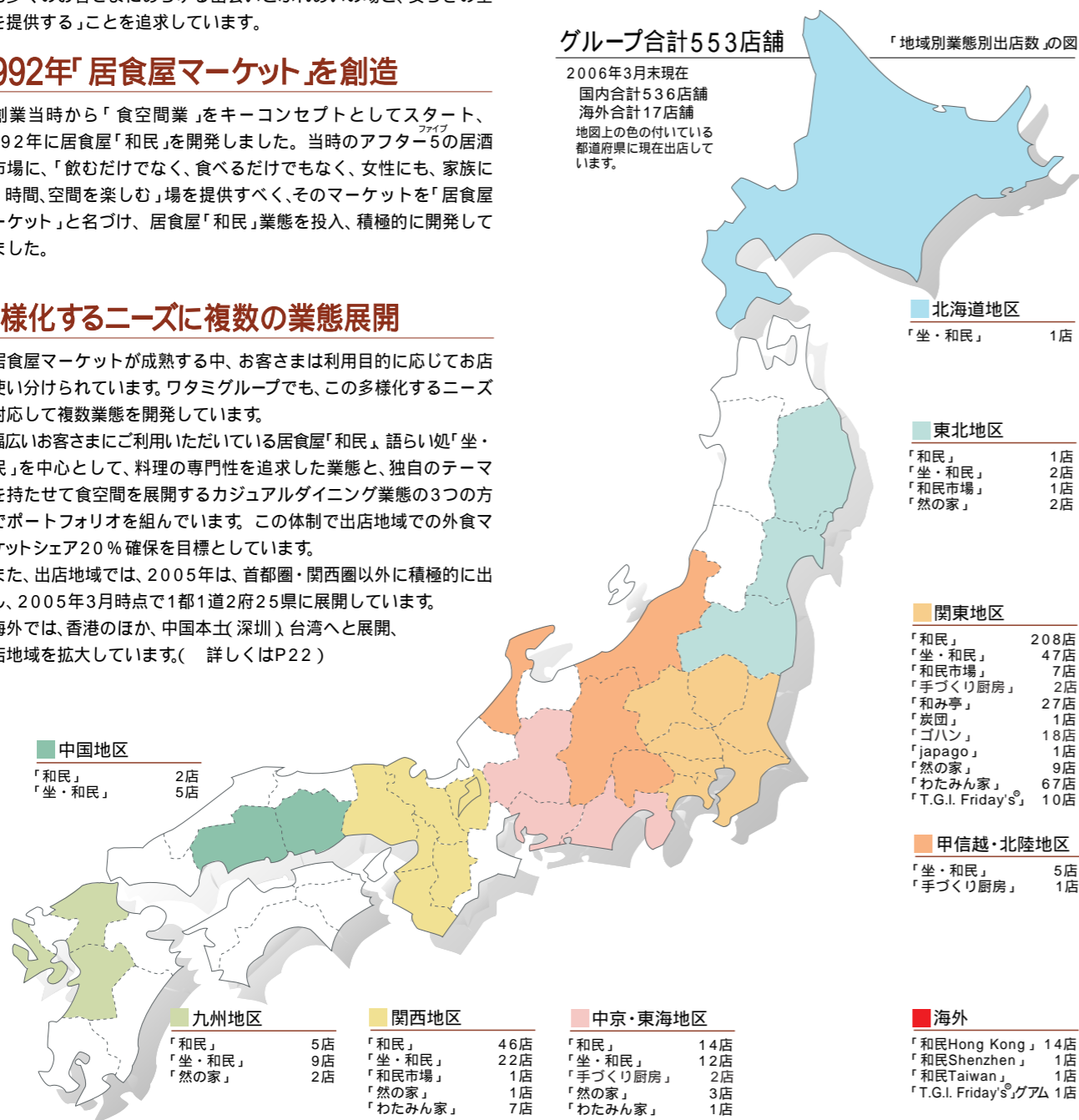
## 「安全・安心な食卓」であるために

外食事業では、安全・安心な食材の仕入れにこだわり、厳格な品質管理体制を構築することは大前提であります。加えてお客さまへの適正表示の徹底や店舗で使用している食材の紹介などの情報提供活動を積極的に行っています。

さらに、快適に店舗をご利用いただくために、分煙やバリアフリーなど様々な活動を実施しています。また、未成年飲酒防止など適正飲酒を推進しています。

## グループ合計553店舗 「地域別業態別出店数」の図

2006年3月末現在  
国内合計536店舗  
海外合計17店舗  
地図上の色の付いている  
都道府県に現在出店しています。



全国チェーンとしては初めての全席禁煙店舗として実験出店した居食屋「手づくり厨房」は、2006年5月に他業態に転換しました。

## 業態紹介(国内)

**居食屋「和民」**

「時間、空間を楽しむ」新しいタイプの居酒屋として開発。「豊かで楽しいもうひとつの家庭の食卓」を基本コンセプトに展開しています。

**語らい処「坐・和民」**

居食屋市場の変化に合わせ、内装により個室感を持たせた「静かに語り合う空間」を提供しています。

**居食屋「和み亭」**

ランチ&ディナー営業を行う居食屋「和み亭」。ファミリーコミュニティレストランとして多様なニーズに対応しています。

**海鮮処「和民市場」**

新鮮な魚介料理を楽しみたい、という特定動機に対応した居食屋業態として展開しています。

**焼肉居食屋「炭団」**

「炭火・肉・タレ」にこだわり、お得な価格に、居心地良さを添え、焼肉居食屋として展開しています。

**ごはん酒房「然の家」**

自然をキーコンセプトに据え、より幅広い層の方々の、より多様なご利用動機にお応えできる、新しい和の居食屋空間です。

**DINING & BAR「japago」**

レストランとしてもバーとしてもご利用いただける業態

DINING & BAR「japago」を開発。2006年2月に1号店を出店した1号店はカジュアルな空間を大切に、開放感を演出しました。

**japanese dining「ゴハン」**

「古きよき日本の食卓」が基本コンセプト。不思議な雑踏感があり、懐かしさと新鮮さを感じるモダンな居食屋です。

**炭火焼だいにんぐ「わたくみん家」**

「炭火焼串料理」と「おでん」「串揚げ」といった専門商品を提供する業態として展開しています。

**Restaurant & American Bar「T.G.I. Friday's」**

「古き良きアメリカ」をコンセプトに、ドリンク類を豊富に揃え、アメリカの家庭食をフレンドリーなサービスで提供するレストラン

アメリカのカーソン・カンパニーグループのT.G.I. Friday's, Incと1998年に合弁会社を設立し展開中。

# みんなで作るお店づくり

社内はもちろん、あらゆる角度からお客さまの声を生かしています。

## お客さま満足を追求めて

お客さま満足を追求めてするために、お客さまの声を傾けることはもちろん、株主様・お取引業者様にも積極的に店舗をチェックしていただく仕組みを取り入れています。

また、通常の内部監査の他に、本部社員が現場を再確認するなどの仕組みを取り入れ、全社でその活動に取り組んでいます。

これらの活動は、お客さま満足度の設定目標や店舗運営基準などにに基づき実施されています。

2002年10月には、このお客さま満足を追求めてする体制を品質マネジメントシステムとして申請、ISO9001の認証を、「和民」「和み亭」の全店で取得しました。

2005年度は、外食店舗437店(審査時点での「T.G.I. Friday's」を除く国内外食全店)で取得、毎年その範囲を拡大しています。

## お客さまの声を聞く仕組み

店舗に来店されたお客さまからご意見・ご感想を聞く仕組みとして、「アンケートハガキ」を店舗に、「アンケートフォームによるお問い合わせ」をホームページに設置しています。

2005年度のアンケートハガキでは、国内外食店舗全体で、52,591件のご意見・ご感想をいただきました。

ご意見・ご感想は、メニューのご提案の場合はメニュー開発担当者へなど、ご意見の内容ごとに担当者にフィードバックされます。また、外食各社では、毎週、お客さまからいただいたご意見・ご感想と向き合うことを目的とした「業務改革会議」を、各社社長主催のもと、出店地域(エリア)ごとの責任者が参加し実施しています。

会議では、残念ながら満足いただけなかったアンケートなどについては、1件ずつその原因と対策について確認することはもちろん、その傾向を分析、全責任者と共有することで、再発の防止に努めています。会議で決定した重点項目については品質マネジメントシートを活用し、全店がその実施について徹底を図っています。

お客さまアンケート「80%0件」を目指して

業務改革会議では、1週間の間に届くお客さまアンケートの店舗評価4段階のうち、最も高い評価(もう一度是非利用したい)80%以上、最も低い評価(利用したくない)0件を目標にしています。

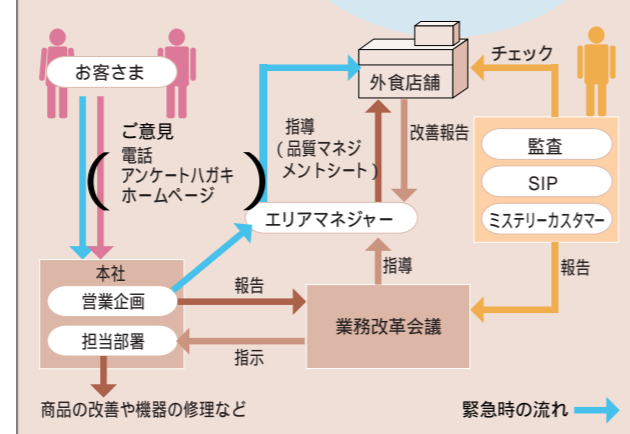
また、この目標をISO9001の品質目標と定め、達成に向け継続的な改善を行っています。

### 店舗運営基準

1. 商品が美味しいこと
2. 商品がタイミングよく提供されること
3. 商品が均一化されていること
4. メンバーが親切なこと
5. メンバーに笑顔があふれていること
6. メンバーに活気があること
7. メンバーが礼儀正しいこと
8. 店舗は清潔であること
9. 明朗会計であること
10. QSCのバランスにおいて価格が安いこと

店舗改善の仕組み(全体像)  
様々な観点から店舗チェックを行うことにより店舗改善に努めています。

店舗改善の仕組み(概念図)



## 株主様による店舗チェック

ワタミでは株主様からも、積極的に店舗運営状況についてご意見をいただきたいと考えています。そこで、毎年2回郵送される事業報告書に、株主優待券およびご利用いただいた際に感想を記入していただく「株主様アンケート」を同封しています。2005年度上半期は2,887通、下半期は813通のご回答をいただきました。

### 外食店舗に対するご意見の内訳

サービス...24.0%	料理の味...14.9%	提供時間・温度等...13.3%
内装・備品...9.7%	価格...9.5%	メニュー提案...7.2%
その他...21.4%		

## お取引業者様による店舗チェック (ミステリーカスタマー)

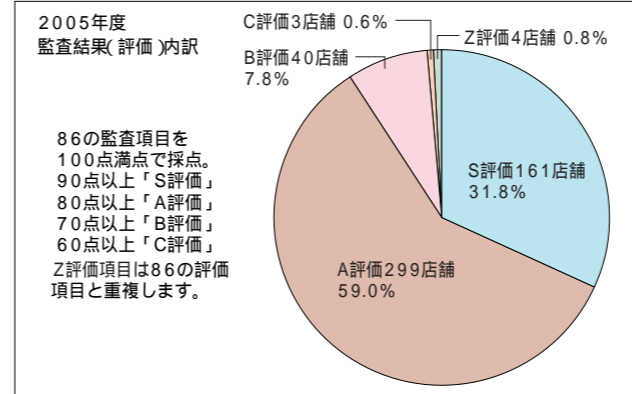
お取引先の従業員の方に、店舗へ「お客さまとしてご来店」いただく制度を2003年より導入しました。よりお客さまに近い視点での評価52項目と総評をいただいています。2005年度は、延べ165回の店舗チェックを実施していただきました。

## 店舗監査

お客さま満足の向上を目指して、内部監査(抜き打ち監査)を実施しています。店舗運営業務の執行と完全に分離された監査室が、店舗運営の状況を、6つのテーマ「理念(企業倫理)の浸透、サービスの品質、料理の品質、ホールの清掃状況、キッチンの清掃状況、マネジメントシステムの定着」と86の監査項目に沿って行うことで、店舗のスタンダードを確認しています。

また、2004年に、近隣の住民の方からの重大なクレームなどがあり、新たに13項目に及ぶ「Z評価」項目を抽出しました。Z評価が出た場合は、各担当者より、その外食店舗を運営する各社社長にその場で報告され、緊急に措置が行われます。

2005年度は、4件のZ評価がありました。



## 本部社員による店舗チェック (SIP:スタンダード・インポート・パトロール)

店舗のスタンダード(標準)を再確認することを主な目的として、本部社員によるSIP(監査)を各店、原則年2回( )実施しています。日程およびチェック項目を事前告知し、環境活動を含めた店舗サービス・料理の品質等を再確認しています。2005年度は、延べ875回実施されました。

日頃、現場から離れている本部社員が店舗社員との交流することで、問題を共有化していくという面でも大変有効な手段となっています。開店して1年未満の店舗は年1回、もしくは次年度より実施となります。

## お客さまの声を商品へ

### 【店舗によるアンケート調査の実施】

ワタミフードサービス(株)では、通常のアンケートとは別に定期的にお客さまにご協力いただき、ご来店者の属性を含めてニーズ、商品の嗜好などをお聞きするアンケート調査を実施しています。

2005年度は、5月と11月に「和民」「和民市場」「わたみん家」「ゴハン」「然の家」「手づくり厨房」で実施し、合計3,200件のご回答をいただきました。アンケートの調査結果は、新商品の開発や業態開発に活かされています。



お客さまのご意見をもとに開発した「和み亭」ドリンクメニュー

### 【インターネット調査 ゲスト エクスペリエンス モニターの実施】

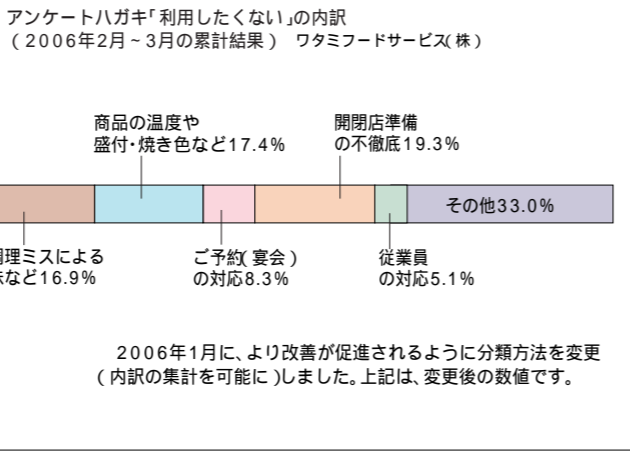
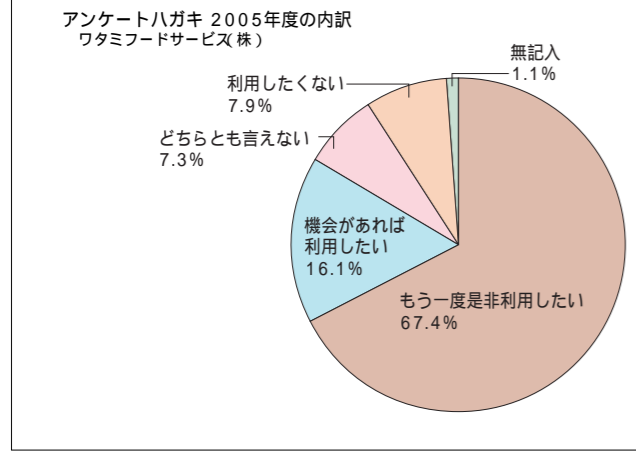
(株)ティージー・アイ・フライデーズ・ジャパンでは、どのサービスがお客さまの総合満足度に影響を与えているかを調査するアンケートを2006年より開始しました。この結果をもとに効果的にお客さまの総合満足度を高める取り組みが行われています。

## TOPICS お客さまとつくる新メニュー 「手づくり料理コンクール」

ワタミフードサービス(株)では1999年より毎年、「豊かで楽しいもうひとつの家庭の食卓にのせる、あなたの腕自慢の手づくり料理」をテーマに、お客さまより新メニューを募集するキャンペーンを実施しています。

第7回目の開催となる2005年度は、294通の応募をいただきました。応募いただいたメニューは、書類選考の後、商品開発部により実際にメニューとして調理され、試食会にて最優秀賞が決定されます。

2005年度は「たこ焼きDE海老ぶりやい」が、最優秀賞に選ばれました。また、入選した商品によっては「和民」で特撰メニューとして販売もされています。



# 食材の安全・安心

おいしくて、安全・安心な食材をお届けするために様々な取り組みを行っています。

## 有機JAS認証野菜・加工食品

ワタミグループでは、1998年よりお客さまに安全で安心な料理を提供したいとの思いで減農薬野菜の契約栽培を始めました。

その後さらに安全で安心といわれている有機野菜の導入を検討しましたが、市場にほとんどありませんでした。

安全・安心の実現には自社生産が一番の早道であり、環境に負荷をかけない有機農業を推進することが最適であると考え、2002年よりワタミファームを設立し、ワタミファーム農場やその協力農家で生産された有機野菜を積極的に導入しています。

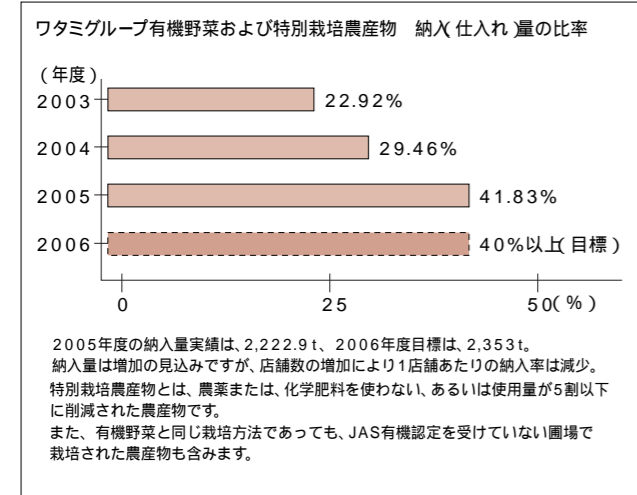
2005年度は、1,588tの有機農産物や有機加工食品を使用しました。今後も、積極的に導入していく計画です。

有機寄せ豆腐	有機切干大根
有機醤油	有機納豆
有機絹生揚げ	有機トマトジュース
有機木綿豆腐	有機玉葱ロースト
有機豆乳	有機無添加みそ
有機生いもこんにやく	有機じゃがいもフライ
有機おでん大根	有機米を使用した日本酒
有機こし水ようかん	有機さつまいもを使用した焼酎
有機抹茶水ようかん	

## 有機野菜および特別栽培農産物納入量

ワタミグループの外食店舗では、仕入れる全野菜に対する有機野菜の比率の向上を目指しています。毎年、目標数値を設定し取り組んでおり、年々その比率は高まっています。

また、有機加工食品についても積極的に導入し、毎年目標数値を設定し取り組んでおり、2005年度は、547t使用しました。



**TOPICS** 「有機JASマーク」は、安全で安心な有機野菜の目印となっています。

有機野菜とは、「農林物資の規格化、および品質表示の適正化に関する法律」(JAS法)に基づいて認証された圃場で栽培された野菜です。

有機野菜認証にあたっては、禁止されている農薬と化学肥料を2年以上使用していない圃場において、遺伝子組み換え技術を使用しないで栽培し、農林水産省に登録された認定機関の検査を受ける必要があります。これらの条件を満たした野菜のみが、「有機JAS」マークを表示できます。

## 遺伝子組み換えへの対応

料理、味のベースとなる基礎調味料について、遺伝子組み換えをしていない大豆からつくった有機醤油を使用しています。

もちろん、ポテト・コーン・豆腐の食材にも遺伝子組み換え大豆は使用していません。

遺伝子組み換えかどうかの確認では、お取引業者様との信頼関係構築、書類の提出を求めるとことや生産ラインで混入しないことの確認、物流中に混入しないことの確認など、念入りなチェックを重ねています。



「和民」のフライドポテト 「和民」の有機寄せ豆腐

## 安全・安心な養鶏場・牧場の運営

ワタミファームでは、自社で養鶏場の運営も行っています。有機おからなどを飼料にし、ゲージ(檻)を使用することなく開放された鶏舎(平飼い)で鶏を育成、鶏卵を生産しています。

また、2004年の酪農および乳製品の加工の開始に続き、2006年5月には牧場の運営を開始、日本で和牛と認められている四銘柄の一種である短角和牛という品種の育成をはじめました。(詳しくはP27) 【BSE・鶏インフルエンザについて】

BSE・鶏インフルエンザ問題について、厚生労働省が定めた使用禁止原料を使用していないことを全商品確認しています。

また、米国産牛肉の輸入が解禁になりましたが、現時点では仕入れの予定はなく、今後も慎重に扱ってまいります。(2006年8月現在)



ワタミファーム瀬棚農場(鶏舎)

## 添加物(化学調味料)の削減

加工食品や原料に含まれる添加物(化学調味料)を削減するプロジェクトを2003年4月に発足し、より安全で安心な食への追求を行っています。

2005年度は、16品目から添加物として使用されている「化学調味料(アミノ酸など)」の使用量をゼロにし、1,249kg削減しました。

2006年度は、ISO14001の目的・目標に、「新規15アイテム1,700kgの削減」を掲げ、継続的に活動を行っています。

添加物の削減は、様々な添加物の中で優先的に削減をすることを決めた添加物、および使用量の多いアイテムを中心に削減を進めています。

添加物を削減した加工品例

	2004年度	2005年度
品目数	11品	15品
品名	ほたるいかたまり漬 からあげの素魚用 にんにく味噌 ボン酢 バター粉 とんかつソース 辛子マヨネーズ 焼鳥タレ ステーキソース ほか	ユッケソース 赤味噌 昆布醤油 コチュジャン まぐろ丼タレ シーザードレッシング バルサミコドレッシング マヨネーズ 汐吹き昆布 やきそばソース ほか

## お取引業者様との協力

原材料の調達についても、安全で安心な食材の追求に注力しています。ワタミグループの品質規格に合った食材を仕入れるために、各ベンダー様や納品業者の方々に、細菌検査の結果や生産地や生産者の確認ができる書類の提出を求め、内容を精査し、安全確認を行っています。

さらに、加工食品については、原材料別の生産地や生産者の確認、製造工程表の提出も求め、その工程における温度管理や異物混入対策の確認も行い、仕入れる食材の安全を確認しています。

また、定期的にお取引業者様の工場などを視察(製造現場や製造工程を確認)安定した品質の食材を店舗に供給できるように努めています。

## コミュニケーション誌「あんしよく」

2001年より、ワタミグループの外食各店舗にご来店のお客さまに、ワタミファームの取り組みや、その時々旬の有機野菜についての話題などを紹介する無料配布のコミュニケーション誌「あんしよく」を年3回発行しています。バックナンバーは、ワタミファームのホームページ上でご覧になれます。



あんしよく

## 適正表示について

仕入れ、物流段階だけではなく、お客さまが見るメニュー表記についても細心の注意を払っています。表示については、食品衛生法・JAS法・景品表示法などの関連法令を順守しています。

また、香辛料などにより刺激の強いメニューや、新製品にマークを表示し、お客さまの利便性の向上に努めています。

さらに、メニューに記載する商品名については「商標権」などにも留意し、他社の権利を侵害することのないようチェックを徹底しています。特にオリジナル性の強い商品名については、第三者の権利を侵害していないことを調査し、決定しています。



「和民」での辛口表示などマーク表示の例

## 原産地表示について

2006年1月より、料理の主な食材(ソースや調味料除く)について原産地を明確にする取り組みを開始しました。

食材の原産地は、同じメニューであっても季節により異なります。そのため、メニューブックには表記しておりませんが、常に更新された原産地一覧表を店舗ごとに保管しています。

2006年6月には、ワタミグループが国内で展開する10業態で、通常のメニューはもちろんのこと、季節限定メニューやランチメニューなどを含め、ほぼすべてのフードメニューにおいて一覧表が保管されています。

## TOPICS ごはん酒房「然の家」

“自然”をキーコンセプトに据えた、ごはん酒房「然の家」では、自然塩・天日干し鰹節などを使い、手間ひまかけて出汁をとるなど素材そのものおいしさを大切にしています。

2005年11月からは化学調味料(グルタミン酸ナトリウム)を使用していないフードメニューを導入しています。



平飼い鶏の出汁巻玉子

## 調理の安全・安心

衛生管理の行き届いたワタミ手づくり厨房と店舗で日々調理を行っています。

### ワタミ手づくり厨房(集中仕込みセンター)

ワタミグループでは、居食屋「和民」開業当初より、「もうひとつの家庭の食卓」のコンセプトに則り、各店舗でほとんどの食材を仕込む、「こだわりの手づくりシステム」を開発しました。

2002年3月、このシステムの最大の長所である「手づくり感」を損なわず調理する考え方を踏襲した集中仕込みセンター「ワタミ手づくり厨房」を埼玉県越谷市に設置し、関東圏の「和民」「和み亭」への供給を始めました。

2003年5月には、神奈川県相模原市に第二センターが、2005年6月には兵庫県尼崎市に第三センターが稼働しました。第三センターの稼働は、全グループ店舗の供給において、物流コストの削減、食材の納品時間の短縮でその効果を発揮しています。また、複数センターの分散展開は、災害に対する危機管理といった面もあります。



第三センターの外観



ワタミ手づくり厨房の製造ライン

#### 「集中仕込みセンター」の強み

ワタミ手づくり厨房は、一般的なセントラルキッチンとは異なり独自の生産体制を確立しています。

オートメーション化に頼ることなく、手作業の生産ラインを持つことで「少量・多品種生産」と「店舗で商品の仕込みをすることと同様の状態(こだわりの手づくりシステム)」を実現しています。

だから、あえて「セントラルキッチン」ではなく「集中仕込みセンター」と呼んでいます。

#### ワタミ手づくり厨房のこだわり

##### 1. 当日製造の原則

ワタミ手づくり厨房では、新鮮さを保ったおいしい料理をお届けするために、製造された食材を、当日(一部翌日)のうちに、温度管理された配送車で各店舗・各ホーム(介護施設など)へ届けます。

この配送時間が短く、温度管理された配送システムにより、商品の劣化が抑えられているため、食材に保存料を使用する必要がなく、一切加えずに製造できています。

##### 2. 低価格実現の原則

ワタミ手づくり厨房では、「こだわりの手づくりシステム」と「低価格であること」を実現するために、あらゆる工程に改善の眼を向けます。

前日の売上実績をもとに、必要な食材を必要な分だけ製造し、食材のムダを減らすことにこだわります。

さらに、製造にかかる人件費も当日の製造量に合わせてコントロールするなど、徹底してムダを排除した低価格(適正コスト)を追求しています。

##### 3. 安全・安心を追求する衛生管理

ワタミ手づくり厨房では、十分な温度管理のもとで仕込み作業が行われています。また、センター内に検査室を設置し、定期的に生産される商品や原料自体の抜き取り検査、製造機械の衛生検査を行っています。

さらに、仕込みに関わる従業員だけでなく、事務部門を含めた全従業員に対して衛生検査を定期的に行い、「食中毒菌をセンターに持ち込まない」体制を構築しています。

### 店舗での衛生管理

店舗では、使用食材の品質チェック、保管用冷凍・冷蔵庫の温度チェックを毎日実施するほか、定期的に従業員の衛生検査を行い、食中毒菌を保菌していないかの確認をしています。

また、ワタミ(株)の衛生管理責任者が、厨房の衛生状況を抜き打ちで検査する衛生検査を年2回実施するほか、ワタミエコロジー(株)による害虫発生予防・店舗内清掃も行われています。



使用食材の品質チェック

## 店舗の安全・安心

適正飲酒ほか、快適な時間を過ごしていただくための様々な取り組み

### 店舗バリアフリーの取り組み

既存の建物に入居するテナント店舗と異なり、建物の躯体から開発できる「和み亭」などでは、入口や店内の段差をなくした「スロープの設置」などを行っています。また、車イスのお客さまに対応した「トイレの設置」も行ってあり、現在37店舗にて、安心してご利用いただけるようになっています。店内には、2000年より「点字メニュー」、2002年より「英字メニュー」の設置を開始しています。

現在「点字メニュー」は、「和民」「坐・和民」「和み亭」の全店舗、「英字メニュー」は、「和民」「坐・和民」の全店舗にご用意しています。

また、ワタミの国内外食全店で、お箸の代わりにスプーンやフォーク、グラスの代わりに取っ手の付いたマグカップなど、バリアフリーに対応する什器をご用意しています。

しかし、私たちが考えるバリアフリーは、単に什器・備品を用意するだけでなく、店舗の入り口の前に段差や階段があって車イスの方がご来店できない店舗や駐車場から店舗入り口までに傾斜がある店舗では、従業員がお手伝いし、店舗までご案内をすることや、お帰りの際に、乗車のお手伝いをすることです。

また、お料理をご要望に合わせてお好みの大きさにカット、熱い鉄板でのご提供が危険なお客さまへは、お皿に移し変えるなど、従業員一人ひとりがお客さまのことを思う気持ちがあるからこそ、より意味のあるものになると考えています。

こういった従業員の「お客さま一人ひとりを思う気持ち」が、ワタミグループのバリアフリーです。

車イス対応トイレが設置されている店舗一覧 2006年8月現在

- 「和民」: 中目黒店・武蔵中原駅前店・南海難波駅前店・千日前店・菊川駅前店・光が丘IMA公園通店・千葉都賀店・足立谷中店・青梅店
  - 「坐・和民」: 紙屋町店・京阪京橋片町店・伏見桃山店・博多都ホテル店・長崎銅座店・立川南口店・広島駅南口店・西中島南口店
  - 居食屋「和み亭」: 大宮日進店・鹿島田店・新江古田駅前店・大鳥居店・西船橋店・武蔵野駅前店・和光店・武蔵境店・福生店・府中若松店・海老名中央店・天王町店
  - ファミリーコミュニティレストラン「和み亭」: 越谷南町店・東村山店
  - 「和民市場」: 立川南口店
  - 「然の家」: 博多都ホテル店・長崎銅座店
  - 「わたみん家」: 広島駅南口店
  - 「T.G.I. Friday's」: 品川バシフィック店・MM21クロスゲート店
- はテナント出店のため、共同トイレに設置

### 適正飲酒の推進・STOP未成年飲酒

適正飲酒の啓発活動は、社会的影響の大きい重要なテーマであると考えています。中でも、「未成年飲酒防止」については重点課題と位置付け、社員教育・店内ポスター掲示などの社内体制の整備に加えて、未成年者と見えるお客様には年齢確認をさせていただいています。具体的な内容としては、全従業員に対して入社時研修およびロールプレイング研修や、全店舗にマニュアルを配布し徹底を図っています。

特に、未成年の飲酒が増える時期(3月・7月・12月)には全店舗を対象に指導を強化し、業務改革会議を通じて再度徹底を促しています。

なお、未成年飲酒を見逃してしまうことは、営業停止などのさらなるリスクを発生させ、様々なステーキホルダーの皆様の満足を妨げることになるため、徹底して未成年飲酒防止を推進しています。

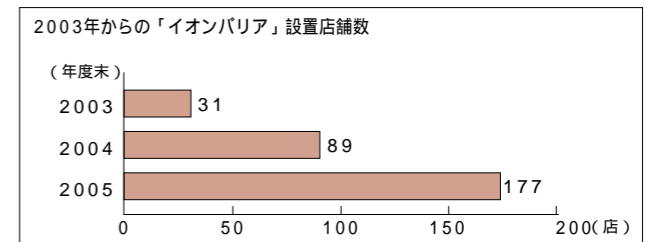


店内掲示ポスター

### 分煙の取り組み

2003年健康増進法の施行以前の2001年より一部店舗で分煙を実施しています。2003年9月の新規出店(居食屋「和民」草加西口店)より、見えない電子スクリーンが煙を遮断する「イオンバリア」と「ガラスの仕切り」を併用した分煙化を実施しています。2005年度は新規88店舗に設置しました。

新期出店において148店舗、既存店において29店舗、計177店舗に導入しています。(2006年3月現在)



### 標準仕様書による快適な店舗づくり

客席や厨房、サイン(看板等)にいたるまで各業態ごとに100項目以上ののぼる店舗設計の仕様を規程した「標準仕様書」に基づいた店舗設計を行っています。この仕様書に準じて店舗を設計することで、ローコストな建設はもちろん、各種法令の順守、利用しやすい動線の確保など、快適な店舗づくりを実現しています。また、実際の施工を踏まえ、年2回見直しを行い継続的な改善に努めています。

このほか、シックハウス対策などにおいても、法令で定められている接着剤や塗料は、ホルムアルデヒド発散等級が規制対象外のものを使用するほか、独自の基準に基づいた建材を使用しています。

#### TOPICS 「中食(なかしょく)」への新たな挑戦

安全・安心で、おいしい「ワタミの食事」をご家庭でも楽しんでいただきたく、惣菜店の展開を開始します。

外食のお客さまはもちろんのこと、更に幅広い層のお客さまづくりに取り組んでいきます。ワタミファームの有機野菜、平飼卵、短角和牛などを使った安全・安心なこだわり商品をお届けします。



店舗パース(完成予想図)

2006年11月に開業予定の大型ショッピングセンター「ダイヤモンドシティ・ミュウ(立川市・武蔵村山市)」の三越・武蔵村山店内にオープンします。

#### TOPICS わたみの特撰おせち

2005年12月、「わたみの特撰おせち」を製造・販売しました。冷凍食品や保存料を極力使わずに、安全・安心な「わたみの特撰おせち」ができあがりました。



店内告知ポスター

# 世界に広がる「ありがとう」の輪～ワタミの外食(海外)

コンセプトも料理もそのまま、日本の「和民」をアジアで展開しています。

## 新しいスタイルの食文化を

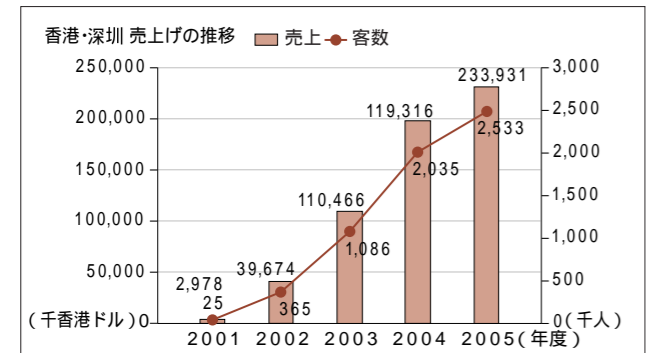
ワタミの海外展開では各国の文化や現地のお客さまのニーズに適合させたお店を開発、『日本の「和民」そのままの料理を、お洒落で清潔な店内で、手頃な価格とフレンドリーなサービスで気軽に楽しむことができる』Japanese Casual Restaurant「和民」として展開しています。

2000年7月和民(中国)有限公司が設立され、2001年11月には海外1号店として香港で「和民Huphreys Avenue店(九龍/尖沙咀)」を出店。2006年3月現在で13店舗展開しています。

2005年1月には、和民餐飲(深圳)有限公司を設立し、中国本土1号店として居食屋「和民」万象城店(深圳市)を出店しました。

2005年5月には三商行股份有限公司と合併会社として三商和民股份有限公司を設立、11月にはワタミグループ500店目として台湾1号店となる、和民忠孝店(台北市)を出店。

2006年8月には、和民駅前店(台北市)がオープンしました。



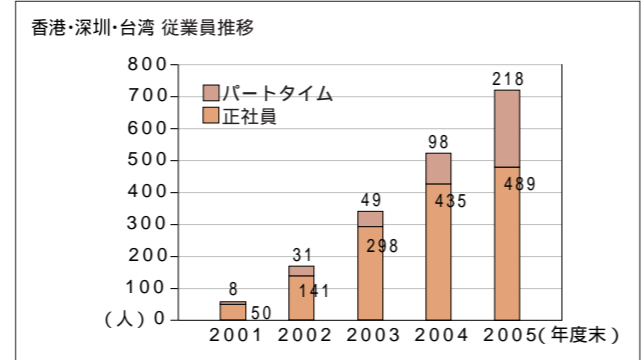
2005年11月オープンした台湾は含まれておりません。

## 現地への貢献を目指して

海外での展開においては、現地の経済の発展に貢献することももちろん、出店地域のお客さまが気軽に楽しんでご利用いただけるお店づくりに注力しています。店舗には日本同様、お客さまの声を積極的に集めることを目的としてアンケートを設置、お客さまのご要望をお伺いし、これらを反映した商品・サービスの改善に努めています。

お客さまアンケートは週間単位で集計し、国内同様「80%・0件(詳しくはP16)」を目標にしています。2005年度は、年間の累計で香港56.7%・1.4件/週、深圳49.8%・0.6件/週、台湾52.8%・1.8件/週でした。

また、従業員の雇用は、最大限現地スタッフを雇用するという方針で、2005年度末時点では、香港・深圳で707人の従業員を雇用しています。教育面においても、質の高いサービスが提供できるよう、ワタミグループが培ってきた人材開発のノウハウを取り入れた教育が行われています。



# 誰もが幸せな老後を迎えるために～ワタミの介護

普通の方が、普通の年金内で、幸せに暮らせる……新しい介護を目指し事業を展開しています。

## ワタミの介護

日本の高齢化は急速に進んでおり、2014年には総人口の25%が65歳以上という超高齢社会になります。「高齢者の方からも、たくさんの方のありがとう」を集めることを目的に、介護市場に参入しました。

2004年4月、ワタミメディカルサービス(株)を設立し介護事業に参入、2005年3月には、神奈川県・埼玉県を中心に有料老人ホーム「レストヴィラ・トレクオーレ」を運営する(株)アールの介護が、ワタミグループの一員となり、本格的に「施設介護」事業の展開を開始しました。

この事業は、ワタミグループのノウハウ(施設管理・商品開発・人材教育)を最大限に発揮し、相乗効果を生み出せる事業であると考えています。2006年4月には、「株式会社アールの介護」と「ワタミメディカルサービス株式会社」を合併し、「ワタミの介護株式会社」に社名変更しました。

現在(2006年8月)は、有料老人ホーム(介護付有料老人ホーム)「レストヴィラ」を、埼玉県に2ホーム(大宮、ふじ野)東京都に1ホーム(堀之内)神奈川県に14ホーム展開、および神奈川県住宅供給公社のトレクオーレ横須賀の運営を受託、さらに高齢者マンション(住宅型有料老人ホーム)1号棟の「レヴィータ岸和田」を運営しています。

2020年1000棟を目標に積極的に展開していく計画です。

## すべては食卓から

「食事がおいしい」ことは、単に「料理の問題」だけではありません。「食」の目的は、「よりよく生きる」ことであり、健康を維持し、老化を遅らせ、病気を予防することはもちろん、心への働きかけも食の大切な役割です。

「食卓から」をきっかけとして、「長生きすることは素晴らしい」と感じていただき、毎日を元気に健やかに楽しく過ごしていただくホームをつくっていきたく考えています。

ホームの食材も、「安全でおいしい旬の野菜や厳選された素材」を外食事業と同様の厳しい基準で仕入れています。

また、二次調理によって、より摂取しやすくする「介護食」をはじめ、「セレクトメニュー(好きなパンや飲み物を選んでいただく)」や、より常食に近い色・味・見栄えを再現した「ソフト食(嚥下困難食)」も充実させています。



## ワタミの介護 三大(ゼロ)への取り組み

ワタミの介護(株)では、体の機能を持続できるようリハビリテーションに力を入れ、おむつ・0(ゼロ) 特殊浴・0(ゼロ) 経管食・0(ゼロ)を目指しています。

安易におむつを使わず、個々の排泄リズムを把握して、適切なトイレ誘導を行うこと、特殊浴槽を避け、できるだけ一人ひとりで肩までゆっくり入っていただく個浴を使用すること、そして、口からおいしく食べていただくことに介護の基本を置いています。

## 独自の品質保障マークとして



2006年4月  
シンボルマーク制定

ワタミの介護(株)では、「ご本人らしい人生のあり方、生活の仕方」を最大限尊重することが基本と考えます。

自宅にいたときと同じような暮らしがしたい、自分らしい生活がしたい……という、「ご入居者様の思い」を出発点として、「家庭的で居心地の良い、安らぎの空間で一人ひとりの個性が生きて、様々な人々の中で営まれる自立した豊かな暮らし」の場としてのホームを目指します。

この思いに基づき、「ホームがご入居者様の幸せのためだけにある」ことを宣言し、私たちのご提供する暮らし、サービス全般の品質を自ら保証するものとして、社名変更を期にシンボルマークを制定しました。

私たちは、ご入居者様が主役の「ワタミの介護」の実践に、持てる力と知識、心のすべてを尽くし、高齢者の方の笑顔を生む喜びとし、明るくのびのびと、礼儀正しく、笑顔で働くことをこのマークの下に誓っています。

## ホームは、ご入居者様の幸せのためだけにある

### 経営目的

- 一人でも多くの高齢者の方に心からのお世話をさせていただくことにより、お一人おひとりの幸せに関わらせていただくこと
- 会社の繁栄、社員の幸福、関連会社・取引業者の繁栄
- 新しき文化の創造、人類社会の発展、人類の幸福への貢献

### 合言葉

- 自分の両親にして欲しいと思うことをすべてさせていただこう
- 自分の両親にして欲しいと思わないことは、絶対にするのはやめよう
- 高齢者の方の笑顔を生む喜びとして明るくのびのび働こう

### ホームの運営基準

- 「ワタミのホームに親を入居させたいと思う子は親孝行だ」と言われるホームにする
- 常食も介護食もすべての食事が美味しいこと
- 介護予防・リハビリテーションの充実により、一日でも長く元気な生活をしていただけるように努力していること
- すべてのスタッフが、おむつ・0、特殊浴・0、経管食・0を常に目標に努力を続けていること
- 働くスタッフがすべてのご入居者様に対して、強い関心を持ち、感謝と尊敬をこめてお世話をさせていただいていること
- 働くスタッフが親切であり、元気で、礼儀正しく笑顔で働いていること
- 風呂・マッサージ・美容により、心地良い時間を常に提供していること
- ホームは清潔であり、ご入居者様にとって「安らぎの空間」であり、それぞれのお部屋は「くつろぎの空間」であること
- 同好会・趣味活動を積極的に支援することで、ご入居者様に「楽しむ」機会を提供していること
- 食事と運動と環境により、ご入居者様が日に日に元気になっていくホームであること
- 病院との緊密な連携によりご入居者様にとって安心なホームであること
- 提供するすべてのサービスが価格に対して圧倒的価値を表現しているホームであること
- 「ワタミのホームに入ってよかった、ありがとう」と、すべての方から言ってもらえるホームであること

## TOPICS 香港や中国のサービス業に革新をもたらしたい。



海外では日本食は高級イメージがあり、値段が高く手軽に食べられるものではありませんでした。さらに、香港や中国の飲食業のサービスレベルは決して高いものとはいえません。

私はワタミの理念に共感して、社員としてワタミで働き、そこで学んだサービスに対するワタミの考え方を、香港・中国において実践しています。

現地スタッフに、サービス(お客さまの目線に合わせて接客をする姿勢や考え方)を教育する場合、まず自分がやってみせ、理由をしっかりと説明し、彼らが理解し易い教え方が鍵と考えています。

2001年にオープンした香港1号店は、幸いお客さまには高い評価をいただくことができ、店舗数も増やすことができました。

今、「和民」のホスピタリティある接客が現地飲食店の刺激となり、香港のサービスレベルが改善されてきていると感じています。

和民(中国)有限公司会長  
兼 ワタミ(株)海外事業本部副本部長 ディレク・リウ

## TOPICS 「T.G.I. Friday's」ガム・タモン店も経営

(株)ティー・ジー・アイ・フライデー・ジャパンでは、2000年11月より、アメリカ ガム・タモン店を運営しています。日本から観光でガムに渡航中のお客さまの来店が多いこの店舗では、日本の文化や習慣を活かした独自の活動を組み合わせることで、双方のメリットを活かした店舗運営を実現しています。

また、清掃活動といったボランティア活動など、現地地域社会との交流にも積極的に取り組んでいます。

さらに、現地スタッフとの直接的交流は、アメリカ文化の理解を促進し、国内「Friday's」の経営にも役立っています。



お取引業者様とともに

従業員とともに

地域・社会とともに

環境とともに

22

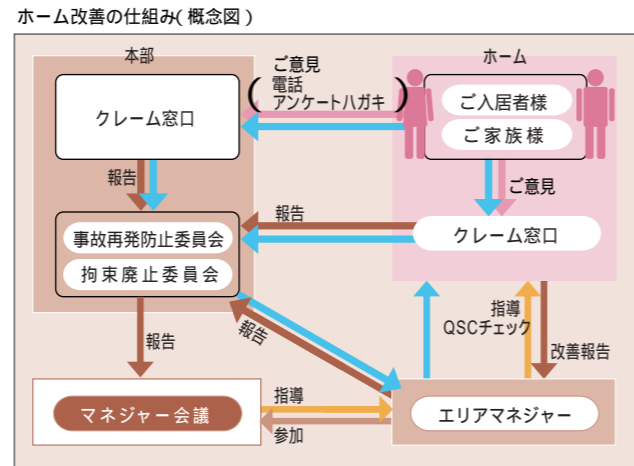
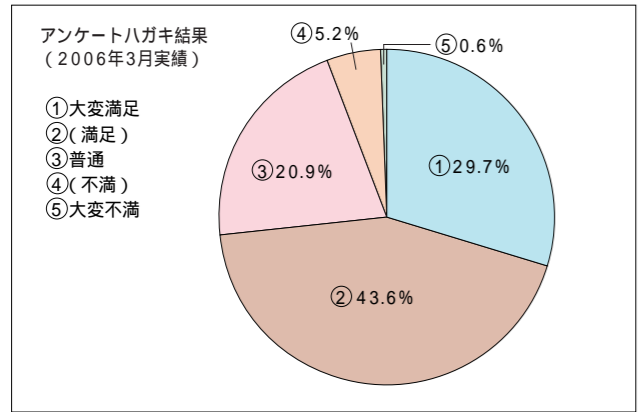
23

# ホーム改善の仕組み

## ご家族アンケート

ワタミの介護(株)では、ご入居者様・ご家族様の満足向上を目指して、毎月、ご入居者様のご家族全員に、アンケートハガキをご送付し、ご意見・ご不満をいただく窓口としています。  
食事メニューやおやつに対する要望など、すべてのご意見・ご感想を、一枚一枚、事業責任者(副社長)が確認した後、担当部署や該当ホームにフィードバックされます。

品質目標100%0件を目指して  
ご家族から、ホームの現時点での評価をアンケートで集め、最も高い評価を「5」、最も低い評価を「1」として、5段階でホームの評価をしています。ホームでは、この評価のうち、良い評価としている「5」「4」の評価が100%、最も低い評価「1」を0件にすることに取り組んでいます。



QSCチェックとは、ホーム運営の「品質・サービス・清掃」を独自の基準で確認する制度です。緊急時連絡

## マネジャー会議

ホームの運営状況を確認し、ご家族様の意見(アンケートの内容)と向き合う機会として「マネジャー会議」を毎週行っています。この会議は、事業責任者が主催し、各ホームを地域ごとに担当するエリアマネジャー全員が参加するもので、一つひとつの事例を挙げながら「ホーム運営基準」に基づいた運営がなされているかを確認しています。  
また、会議では「事故再発防止委員会」、「拘束廃止委員会」より、ホームで起こった事故が報告され、全ホームで起きた事故・事例を共有することにより、ホーム全体のレベルアップを図っています。

## 展開ホームご紹介

### レストヴィラ

介護付有料老人ホームとして展開する「レストヴィラ」は、24時間365日のハード・ソフト両面における安全・安心と快適・清潔を確保し、全体を最も高いレベルの障害に対応できる設計・仕様とし、いつでも職員が見守り、問題の際は即駆けつける体制を整えています。



レストヴィラ名瀬の里内装 レストヴィラ十日市場外観

### REVITA

住宅型有料老人ホームとして展開する「レヴィータ」は、食事や終身生活支援の付いた高齢者マンションです。  
プライバシーを維持しつつ、万一介護の必要が生じても、「デイサービスセンター」および「訪問介護ステーション」を併設するなど安心して自室に住み続けることができる体制を整えています。



レヴィータ岸和田外観

# 元気に、健やかに、楽しく過ごしていただくために

## レクリエーション委員会

気の合うご入居者様同士、ご家族様やお友達と一緒に楽しい時間を過ごしていただけるよう、ホームでは、イベント開催やリビングスペース、談話コーナーの設置など様々な取り組みをしています。  
平日5クラス・土日2クラス以上開催されるレクリエーションは、リハビリテーションや日々の楽しみ、生きがいにもなるよう、それぞれのホームが知恵を絞っています。

レクリエーション例

## 健康管理について

医師との連携による健康管理サービス、リハビリテーションのお手伝いを行っています。  
ホーム(看護師/ケアマネジャー/ヘルパー/管理栄養士)は、協力病院、ホームドクターと連携し、ご入居者様の健康状態に応じた看護/健康管理/介護を行います。  
親身にかつ専門的にご入居者様の日々を守って、協力病院、ホームドクターとの関係を構築し、ご入居者様の「日に日に元気に」を医療面からもサポートしています。

## 各ホームにもクレーム窓口を設置

各ホームと本部にご入居者様・ご家族様からのクレーム窓口を設けています。  
窓口に寄せられた貴重なご指摘は、速やかに改善するとともに、マネジャー会議にて報告され、全ホームに内容と対策を周知することで、ご入居者様・ご家族様の満足向上に努めています。

## ワタミコーナー

ご入居者様、ご家族様に、私たちの介護への思いを共有していただきたいと願い、心に残る「ワタミコーナー」を各ホームに設置しています。  
ご意見をいただくために「ワタミ君への手紙」とネーミングされた投函ポストを設け、いただいたお便り一つ一つに返信しています。



レストヴィラ綾瀬 レストヴィラ十日市場

## ワタミ農園

ご入居者様に、日に一度は外に出て、陽の光を浴び、風のそよぎ、鳥の声を楽しんでいただきたいの思いから、各ホームで職員とご入居者様による「園芸クラブ」を組織し、ワタミファームのサポートを受けて、全ホームに「ワタミ農園」を開設しました。  
花々で彩られた庭園によって季節の移り変わりを楽しむだけでなく、土づくりからこだわったハーブや野菜を栽培することは、準備する楽しみもあり、ご入居者様の「日に日に元気に」を目的としています。  
また、車イスなどご不自由な方にも、農園の手入れや収穫を楽しんでいただけるよう工夫を凝らしています。



プランターを手の届く位置に配置、車イスのまま通れる導線を確保するなど工夫を凝らしています。

# 自然のままを大切に ~ワタミの農業

## 日本農業の問題点と農業事業設立主旨

長年、農薬・化学肥料を使用してきた日本の農地は疲弊し、地力を再生することが非常に難しい状況に陥っています。これら農薬や化学肥料は環境破壊を誘引し、食の安全性という面も含めて大きな社会問題になっています。加えて農業者の高齢化、不足など、大きな転換の必要性に迫られています。このような状況の中で、ワタミグループは自らの購買力で、有機

農産物を栽培する農家を支援・共生し、国内農業が根本的に抱える諸問題の解決に貢献することを目的とし、農業生産法人、農産物の卸販売法人を設立しました。単に購買する立場から一歩進み、自然循環機能を持った有機農業を自らがその実践者となり、ノウハウ構築、人材の育成、マネジメントシステムの導入を通じて日本の農業の発展に貢献します。

## 安全で安心なおいしい野菜を求めて

2002年4月、ワタミグループ念願の農場進出の第一歩としてワタミファームを設立し、千葉県山武市で第一農場「山武農場」を稼働させました。2003年11月には、ワタミファームと千葉県、および千葉県山武町の3者共同で「有機農業推進特区」を申請し認可されました。2004年4月には、瀬棚農場(北海道せたな町)でも農業特区が認可され、酪農や鶏卵事業にも進出しています。また、2004年11月には有限会社当麻グリーンライフがワタミグループに加わりました。2006年4月には、関西地区で初の農場となる、ワタミファーム京都後農場(京都府京丹後市)で京都の伝統的な野菜の作付けが開始されました。現在(2006年8月末)では、ワタミグループの農場のうち、6つの農場「ワタミファーム山武農場・倉淵農場(群馬県高崎市)・瀬棚農場・白浜農場(千葉県南房総市)・佐原農場(千葉県香取市)・当麻

グリーンライフの農場(北海道当麻町)が改正JAS法に基づき有機園場として認定されています。また、京丹後農場でも2006年秋の認証取得に向けて準備を進めています。

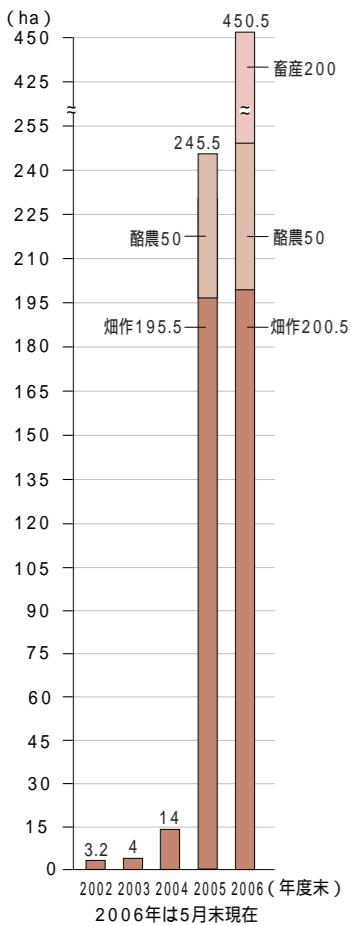
ワタミファームは、有機JAS認証(詳しくはP18)を積極的に取得し、有機野菜を中心とする「安全で安心なおいしい野菜」をグループ店舗へ、そして消費者へ供給していきます。

本文中の地名表記については、現在のものを使用しています。

ワタミグループの農場で栽培している野菜

果菜類	ナス、カボチャ、トマト、ゴーヤ、オクラ、ズッキーニ
葉菜類	ホウレンソウ、白菜、キャベツ、玉レタス、サニーレタス、ロメインレタス、シルクレタス、フリルレタス、小松菜、水菜、バジル、空芯菜、ペピーリーフ、春菊、イタリアンパセリ
根菜類	大根、カブ、ニンジン、ジャガイモ、ラディッシュ、さつまいも
その他	トウモロコシ

農場(牧場)面積の推移



ワタミグループの農場(2006年5月現在)

- 北海道・瀬棚農場**: 2004年1月開設 農場面積: 70ha (JAS有機畜産に関する法律施行後JAS有機畜産の認証を取得する計画。2007年度春取得予定)
- 北海道・肥料事業部・留萌営業所**: 2005年10月開設 製造量: 2,000t/年(計画)
- 北海道・当麻グリーンライフ農場**: 2004年11月ワタミグループと提携 農場面積: 145ha
- 北海道・弟子屈牧場**: 2006年5月運営開始 農場面積: 200ha
- 千葉県・佐原農場**: 2006年3月開設 農場面積: 3ha
- 千葉県・山武農場**: 2002年4月開設 農場面積: 7ha
- 京都府・京丹後農場**: 2006年4月開設 農場面積: 5ha
- 群馬県・倉淵農場**: 2006年4月開設 農場面積: 12ha
- 千葉県・白浜農場**: 2004年6月開設 農場面積: 0.5ha
- 農業研修センター**: 2002年4月開設

農場開設を計画中

有機園場  
有機園場準備中  
牧場  
複合

# 広がるワタミファームの活動

ワタミグループの農場が日本の農業を元気にします。

## 有機肥料事業について

2005年11月、動物性副産物(各種家畜のし尿)などを原料にした肥料「有機バイオ」の製造を、北海道留萌の工場で開催しました。産業廃棄物として扱われ、その処理方法が環境問題に発展している各種家畜のし尿などを原料とすることは、循環農業の推進に貢献すると考えています。また、有機質肥料が少ない有機農業界にとって、有機農業生産者を側面から支援することになります。



## 酪農および鶏卵事業について

瀬棚農場では、有機牧草と有機飼料を与えた牛を、通年放牧型の牧場で飼育し、糞尿を農場の堆肥として循環利用しています。また、瀬棚農場では、鶏卵事業(詳しくはP18)も行っています。なお、2005年11月に施行されたJAS有機畜産に関する法律に対応し、JAS有機畜産の認証を取得すべく準備をしています。(2007年春取得予定)

## 宅配事業「ワタミファーム倶楽部」

おいしい有機野菜や乳製品を手軽に召し上がっていただく宅配事業をスタートしました。商品は、ワタミグループで生産されたものを中心に産地から直送でお届けしています。

ワタミファーム倶楽部のトップページ

ワタミファーム倶楽部のパンフレットと野菜

## TOPICS 自然のままを追求した牧場を開始

2006年5月、北海道の弟子屈(てしがが)で牧場の運営を開始しました。短角和牛という品種202頭で開始しましたが、今後2011年で1,000頭まで増やしていく計画です。なお、この牧場は通年放牧型の牧場で、餌は農薬や化学肥料を一切使用しない牧草と国内産の循環型の飼料を使用しています。焼肉居酒屋「炭団」をはじめとした各店舗での提供がスタートしました。



## TOPICS ワタミファームの野菜がおいしい理由(農場長の話)

ワタミファームでは、おいしい野菜を召し上がっていただくために様々な取り組みを行っています。例えば、レタス。外食店舗でサラダとしてお客さまに召し上がっていただくことが多いレタスでは、玉レタス・ロメインレタス・サニーレタス・シルクレタス・フリルレタス(赤・緑)など複数のレタスを栽培し、常に4~5種類のレタスをお店にお届けすることで、ミックスされたレタスの様々な食感を楽しんでいただくようにしています。また、栽培においては有機栽培による適地適作を推進できるように、季節に合わせて全国(一部契約農家含む)の栽培農地を変更するほか、収穫においても畑の横に冷蔵車を横付けして、収穫後すぐに鮮度管理に取り組みすることでその品質を維持しています。さらに、グループ内で「自社農場での収穫から、市場を通さずにお店に納品」を実現できていることで、「5度」といったチルド管理が徹底されています。運送ルートや時間においても現在の輸送状況を常に把握できる体制を組んでおり、野菜の「鮮度管理・温度管理」についてのトレーサビリティを可能にしています。新鮮な野菜をお届けできる秘密のひとつです.....だから「おいしい」のです。

## TOPICS ワタミファームツアー

2003年から2回、お客さまとのコミュニケーションを目的に「農場体験ツアー」を実施しています。ワタミファーム山武農場で実施される体験ツアーでは、収穫体験・有機農法に関する講話・有機野菜をふだんに使用したランチの試食などを行っています。2005年度は、92名のお客さまが参加しました。



お客さまとともに

株主様とともに

お取引業者様とともに

従業員とともに

地域・社会とともに

環境とともに