

# お客さまとともに

商品、調理、店舗づくりにおける安全性の向上に取り組むとともに、事業特性に関わらず、お客さま（ご入居者様）と対話する仕組みを構築しています。

【お客さま】各行動計画の実績と評価

主な取り組み		2006年度目標	2006年度結果	評価	2007年度目標	掲載ページ	
安全・安心の追求	食材の安全・安心	特裁・有機野菜比率（※1）	40%	34.9%	×	37%以上	16
		有機加工食品の使用（※1）	714t	658.5t	×	714t以上	16
		添加物（化学調味料）の削減（※1）	新規15アイテム1700kgの削減	新規16アイテム300kg削減	×	新規14アイテム1,000kg	16
		原産地表示（※2）	フードメニューの原産地一覧表を全業態で保管	「和民」「和み亭」「坐・和民」「然の家」「わたみん家」「ゴハン/japago」「T.G.I.F.」で実施 「和民市場」「炭団」未実施	×	フードメニューの原産地一覧表を全業態で保管	WEB
	適正表示（※2）	食品衛生法、JAS法、景品表示法など関連法規の違反0件	違反0件	○	違反0件	16	
調理の安全・安心	衛生管理体制（※1）	衛生検査「良好」評価店舗100%	衛生検査「良好」評価店舗75.1%	×	衛生検査「良好」評価店舗100%	17	
店舗・ホームの安全・安心	「点字メニュー」設置（※3）	「和民」「坐・和民」「和み亭」で設置	「和民」「坐・和民」「和み亭」で設置	○	「和民」「坐・和民」「和み亭」で設置	17	
		「英字メニュー」設置（※4）	「和民」「坐・和民」で設置	「和民」「坐・和民」で設置	○	「和民」「坐・和民」で設置	17
	「バリアフリー用什器」設置（※5）	全店舗で設置	全店舗で設置	○	全店舗で設置	17	
	分煙対応店舗（※2）	新規店舗導入	新規店舗90店	○	新規店舗導入	17	
	標準仕様書の改訂（※6）	年2回の改訂（外食店舗）	介護施設年1回の改訂 外食店舗年2回の改訂	○	介護施設年1回の改訂 外食店舗年2回の改訂	17	
お客さま満足を目指して	外食事業	アンケート満足度（WFS）	週間80%以上	66.9%（年間）	×	週間80%以上	18
		アンケート満足度（WDFS）	週間80%以上	63.7%（年間）	×	週間80%以上	—
		アンケート満足度（T.G.I.F.J）	週間80%以上	79.1%（年間）	×	週間80%以上 GEM（※7）による満足度週間70%以上	19
		アンケート満足度（香港）（※8）	週間80%以上	59.8%（年間）	×	週間80%以上	20
		アンケート満足度（深圳）（※8）		51.4%（年間）	×		20
		アンケート満足度（台湾）（※8）		49.5%（年間）	×		20
	介護事業	アンケート満足度	週間100%	81.9%（年間）	×	週間100%	22
	ワタミ手づくり厨房	品質・衛生管理体制（※9）	—	—	—	月間「品質クレーム0件」 「業務点検80点以上」 「衛生点検80点以上」 ※2007年より目標を設定	24
	農業	農場面積（※10）	450.5ha	488.5ha	○	488.5ha	25
		安全で安心な食材の提供	有機畜産の認証を取得すべく準備開始	取得のための準備を終える	○	有機畜産の認証を取得	25
環境事業	アンケート満足度【清掃】	月間80%以上	87.3%（年間）	○	月間80%以上	26	
		電話の対応 年間80%以上	66.2%（年間）	×	電話の対応 年間80%以上	26	
		定期メンテナンス事前連絡の徹底 年間80%以上	56.7%（年間）		定期メンテナンス事前連絡の徹底 年間80%以上		
修理完了までの対応 年間80%以上	45.3%（年間）	修理完了までの対応 年間80%以上					

○達成、×未達成、—該当なし

※対象期間は2006年4月1日～2007年3月31日

（※1）対象はWFS、WDFS、T.G.I.F.J、ワタミの介護の4社

（※2）対象はWFS、WDFS、T.G.I.F.Jの3社

（※3）対象はWFSの「和民」「坐・和民」「和み亭」全店舗

（※4）対象はWFSの「和民」「坐・和民」全店舗

（※5）対象はWFS、WDFS、T.G.I.F.Jの3社

（※6）対象は国内外食店舗、介護施設の標準仕様書

（※7）GEMはゲスト・エクスペリエンス・モニターの略

（※8）「香港」は和民（中国）有限公司、「深圳」は和民餐飲（深圳）有限公司、「台湾」は三商和民股份有限公司

（※9）対象はワタミ（株）国内3センター（越谷・相模原・関西）

（※10）農場面積は（株）ワタミファーム、（有）ワタミファーム、（株）当麻グリーンライフの3社合算

## お一人のその時の満足を積み重ねる

ワタミフードサービス（株）  
代表取締役社長・COO 栗原 聡



成熟化された居酒屋業態の中でお客さまの期待は常に高まっています。そのご期待に応える為には、お客さま一人ひとりと向き合い、満足していただき続けなければいけません。

2006年度は、理念教育と店舗運営基準の向上に努めました。早朝研修会の少人数制開催（エリア別開催）、マネジャーの店舗総合診断項目を絞り込むことでのポイントを絞ったマネジメントを実施、アルバイト育成課の新設によるアルバイト育成・評価の仕組みづくりと初期教育の強化を行いました。

2007年度は、早朝研修会の少人数開催を継続し、マネジャーの店舗指導を効果的に行うために現行の指導マニュアルを1/10に削減、アルバイト育成・評価体系の確立を行うことで店舗総合診断80点以上を目標とします。

## お一人おひとりと向き合う

ワタミの介護（株）  
代表取締役社長・COO 清水 邦晃



「ワタミのホームに入ってよかった、ありがとう」とご入居者様そしてご家族様に言っていたるホームをつくりたい、その思いをただひたすらに追求していく。それがワタミの介護です。

2006年度は、全社員を対象に理念研修会を開催し、ワタミグループのノウハウを活かした食事を全ホームに導入いたしました。またご入居者様、ご家族様へのアンケート調査でいただいた、お一人おひとりのご意見に対して、真摯に向き合い改善をさせていただきました。

2007年度は「日々元気に」をテーマに、おいしいだけでなく栄養バランスのとれたお食事を提供し、食事満足度のさらなる向上を目指します。また、オムツ-0、特殊浴-0、経管食-0、車いす-0の四大ゼロを目標にご入居者様の自立支援に取り組んでいます。

社内では、働く従業員たちの職場環境を整えると同時に、介護技術の向上のための研修を充実させ、一人ひとりの専門性を適正に評価する制度を導入しています。また、監査室を設け、適正なホーム運営ができていないかなど、法令順守に対してもホームの監査・評価を開始いたしました。

ご入居者様の幸せのためにより安全で楽しい暮らしをご提供できるよう、社員一丸となってこれからも全力で取り組んでまいります。

## 日本中においしい有機野菜を

（株）ワタミファーム  
代表取締役社長・COO 武内 智



ワタミファームの事業は、有機酪農・有機乳製品・平飼養鶏・放牧型畜産そして有機農業を支援する有機肥料事業へと広がってきました。

有機野菜を、ワタミグループの外食・介護だけでなく、全国のどこでも入手できる世界を築きたい。有機野菜を、特別な野菜でなく普通の野菜にしたい。そんな思いがワタミファームの願いです。

農業界は現在、高齢化・後継者不足など大きな構造的な問題にも直面しています。JAS有機制度においては厳しい規制ばかりが先行して、国内はなかなか有機農業も広がらず、ついには食糧自給率も39%と、ついに40%を割る状況です。

ワタミファームは、これら多くの問題を有機農業や野菜の国産化で解決すべく、全国の有機農業生産者やお取引業者様とのパートナーシップを更に強化していきます。

## 快適な施設空間を

ワタミエコロジー（株）  
代表取締役社長・COO 川辺 壽也



ワタミエコロジーは、商業店舗や介護施設の環境施策とメンテナンスを実施させていただいています。施設は環境に対して様々な負荷をかけています。少しでもその負荷を軽減する施策を実施して、お客さまである外食やアミューズメント、介護の企業様の環境活動のお手伝いをさせていただくとともに、その施設の管理をさせていただく事により、利用される方が安全で快適に過ごせることができるように努力をしております。

施設管理は2006年度までは、メンテナンス業務を中心に実施させていただいておりましたが、2007年度からは建設業務も加え、施設を「造る～守る」まで一環で行う体制ができました。これにより施設管理の品質アップが可能となり、お客さまの満足度向上を図ってまいります。

# 食材・調理・店舗(ホーム)の安全・安心を追求しています。

## 食材の安全・安心

生産から販売にいたるまで

### 安全・安心追求が自社農場に

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、さらに無農薬・無化学肥料の有機野菜の導入を検討しましたが、当時は、採算のとれる価格での必要量の確保というのは非常に難しい状況でした。

安全で安心な料理のため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年より自社農場(ワタミファーム)を開設し、そこで生産された有機野菜を積極的に導入しています。

### 有機野菜・有機加工食品納入量

ワタミグループでは、仕入れる全野菜に対する有機野菜および特別栽培農産物の比率の向上を目指し、目標数値を設定し取り組んでいます。

2006年度は40%(2,353t)の目標を設定しましたが、天候の不順などにより大根やレタス類などが不作であったため、仕入率は34.9%(2,155t)に留まりました。

また、有機加工食品の使用については、2006年度は、目標714tに対して、659tの使用に留まりました。

2007年度は、有機野菜および特別栽培農産物の納入量の比率37%(2,298t)以上、有機加工食品714t以上の使用を目標に、有機野菜・有機加工食品を使用したメニューの開発・導入などを行ってまいります。

補足資料：有機野菜および特別栽培農産物納入量の比率 有機加工食品および有機農産物を使用した加工食品一覧…WEB掲載

### 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(グルタミン酸ナトリウム)」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。

2006年度は、「化学調味料」の使用量を中心に削減を試み、「新規15アイテム1,700kgの削減」を目標に掲げ商品の開発に取り組みましたが、結果は「新規16アイテム300kg削減」に留まりました。

2007年度は「新規14アイテム1,000kgの削減」を目標とし、仕入部と商品開発部が連携し、アイテム別に添加物の削減計画を進めています。

※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添加物を中心に進めています。

### 遺伝子組み換えへの対応

ワタミグループでは料理、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、豆腐の原料の大豆にも遺伝子組み換え食品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。

### お取引業者様との協力

ワタミグループでは原材料の調達についても、安全で安心な食材を追求しています。

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、安全の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、米国産牛肉の使用については現地で品質を確認するなど、他原材料についても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)し、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。

### 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することはもちろん、商品名については「商標権」などにも留意しています。

また、香辛料などにより刺激の強いメニュー、新製品にはマークを表示し、お客さまの利便性の向上に努めています。その他、メニューブックには表記していませんが、「料理の主な食材(ソースや調味料除く)の原産地」や「特定原材料(※)使用の有無」についても、メニュー改訂に合わせて一覧表を店舗ごとに保管、お客さまからお問い合わせがあった際には回答できる体制を整備しています。

※特定原材料…アレルギー発生頻度が高く、その症状が重篤であるとされる「小麦・乳・卵・そば・落花生」の5品目。

補足資料：原産地表示について 商標権に対する留意 アレルギー表示について…WEB掲載

### コミュニケーション誌「あんしょく」

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を紹介する無料配布のコミュニケーション誌「あんしょく」を発行。現在は、年3回の発行をしています。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いただけます。



ワタミファームホームページ <http://www.watamifarm.co.jp/>

「食」に携わる会社として、食の安全・安心は最重要テーマです。「食材」の安全・安心を追求することはもちろん「調理」「店舗・ホーム」と3つの視点で安全・安心への取り組みを推進しています。

## 調理の安全・安心

調理の安全性向上の仕組みを強化

### 衛生管理体制

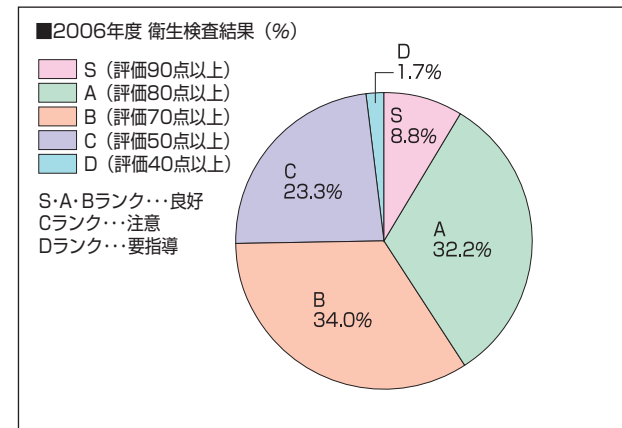
ワタミグループでは、店舗やホームで、高い衛生管理レベルを維持することを目的として、ワタミ(株)商品本部が主管し、定期的に外部検査機関による「衛生検査」を実施しています。

衛生検査では、食材の管理状況やキッチン器具の清掃・洗浄など基本的な衛生管理項目に加えて、微生物検査などを加えた48項目に沿って実施することで、店舗のスタンダードを確認しています。

衛生検査の結果、「要指導(Dランク)」となった店舗や微生物検査で基準以上の数値が検出された店舗については、「再検査」を実施しています。

また、より高い基準で衛生管理レベルを保つために、発生状況の増加している食中毒(ウイルス)の特性や対策については、業務改革会議(→詳しくはP18)にて、定期的に衛生管理責任者より講義を行っています。

2006年度は、969回の衛生検査を実施しました。



### 店舗・ホームでの衛生管理

店舗やホームでは、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他、定期的に従業員の検査を行い、食中毒菌を保菌していないかの確認をしています。また、ワタミエコロジーによる店舗内清掃も定期的に行われています。



使用食材の品質チェック

## 店舗・ホームの安全・安心

多様なお客さまに安心してご利用いただくために

### 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)にいたるまで業態ごとに100項目以上にのぼる「標準仕様書」に基づいた店舗設計を行っています。この仕様書に基づき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。

この他、仕様書には、法令で定められている接着剤や、ホルムアルデヒド発散等級が規制対象外の塗料を使用することなどシックハウス対策についても規定しています。

なお、この仕様書は、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。

2006年度は、老人ホームの設計においても、ご入居者様の目線や生活スタイルに合わせたホームづくりを、ハード面から実現することを目的とした標準仕様書を規定しました。

### 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」を行っています。また、現在37店舗にて車イスのお客さまに対応した「トイレの設置」も行ってあります。(2007年8月現在)

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、ワタミの国内外全食店で、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、入り口の段差などで車イスの方がご来店できない場合のお手伝いや、お帰りの際の乗車のお手伝い、お料理をご要望の大きさにカット、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つて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。

補足資料：車イス対応トイレが設置されている店舗一覧…WEB掲載

### 分煙の取り組み

ワタミグループでは、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。

2006年度は新規90店舗に設置し、計267店舗に導入しています。(2007年3月末現在)

補足資料：イオンバリア設置店舗数の推移…WEB掲載

# 最高のお客さま満足を目指して

## お客さま満足の追求

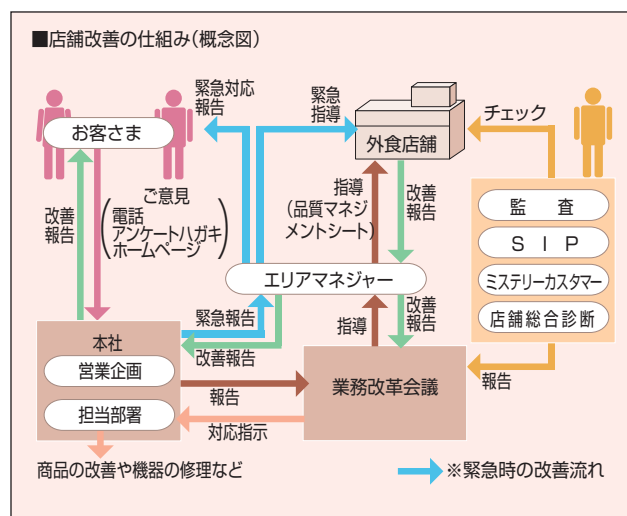
お客さま満足を追求するために、お客さまの声を傾けることはもちろん、株主様・お取引業者様にも積極的に店舗をチェックしていただく仕組みを取り入れています。また、通常の内部監査の他に、本部社員が現場を再確認するなどの仕組みを取り入れ、全社でその活動に取り組んでいます。これらの活動は、お客さま満足度の設定目標や店舗運営基準などにに基づき実施されています。

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。

2006年度は、外食店舗525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。

※「T.G.I. Friday's®」国内全店舗は2007年度取得予定

補足資料：様々な視点から店舗チェックを実施…WEB掲載



## 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せ」をホームページに設置しています。

2006年度のアンケートハガキでは、国内外食店舗全体で、50,994件のご意見・ご感想をいただきました。

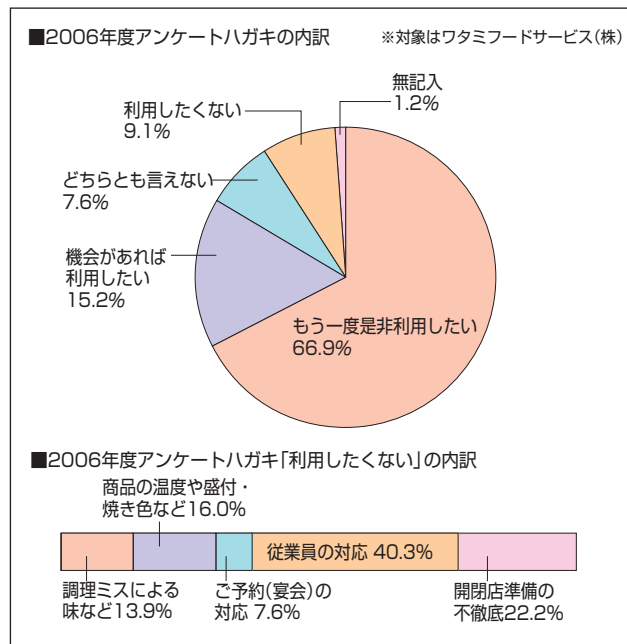
ご意見・ご感想は、メニューのご提案の場合はメニュー開発担当者へ、ご意見の内容ごとに担当者にフィードバックされます。

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、出店地域ごとの責任者（エリアマネージャー）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をすることはもちろん、その傾向を分析、全責任者で共有することで、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。

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）を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。



## お客さまの声を商品へ

ワタミグループでは、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。

アンケートは「和民」「坐・和民」「和み亭」「和民市場」「炭団」「然の家」「ゴハン」「japago」「わたみん家」で実施され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。

2006年度、WFSでは1,925件のご回答をいただき、「和民」ではお客さまのご要望が多かった焼酎類・サラダ類のアイテム数の増加などのメニュー内容の充実にも努めました。



「外食」「介護」「農業」「環境」どの事業においてもすべて「お客さまの声」が原点です。お客さまの声を集め、改善し、お客さまに心からの「ありがとう」をいただけるよう、様々な対話の仕組みを設けています。

## より高い店舗運営を目指して

WFSでは、店長がより高い基準で店舗を運営することを目的として、「店舗総診断」に基づき出店地域ごとの責任者（エリアマネージャー）が店長に業務執行の基準を教育する制度を開始しました。

この制度では、売上予測に基づいた店舗オペレーションの設計や従業員とのコミュニケーション方法はもちろん、環境活動への取り組み状況など85項目について、毎月、店長の業務執行レベルを確認（診断）し、課題についてはその場で教育を実施する制度です。毎月、その習得レベルを確認し100点満点で評価しています。

2006年度は、この制度で全店が80点以上の取得を目標としています。

## 研修会の強化

WFSでは、毎月、WFS社長および営業責任者（営業本部長職）が主催する研修会を自己啓発の場として実施しています。（→詳しくはP36）従来の1回あたりの参加人数は最大で230名程度で行っていましたが、2006年度からは店長や副店長など職能レベルに分けて開催、この人数を最大でも70名以下に変更することで活発な質疑応答を行い、より理念の浸透や事業戦略・方針の理解を促せる研修内容へと強化しました。

2005年度121回の開催に対して、2006年度は249回の研修会を実施しました。

## アルバイト育成の専門部署の新設

WFSでは、2006年度から、アルバイトの育成を行う専門部署を新設し、首都圏および静岡県内の284店舗を対象に新人アルバイトへの教育をスタートさせました。

新設された部門では、専属のトレーナーが、各店舗の新人アルバイトに対して、理念を中心に、接客の応対や衛生管理などを講義と実技で9時間の研修を行いました。専属のトレーナーが実施することで研修内容の均質化・上質化を図っています。

### TOPICS

#### 従業員一人ひとりの意識が大切 WDFS「わたみん家」新潟駅前大通り店 木村店長



私たちはお客さまのアンケート「80%0件」を目標としており、新潟駅前大通り店では6ヶ月連続で「80%0件」を達成することができました。お客さま満足度の向上にあたって私の店では二つのことに心がけています。

一つは、月一回の、従業員が集まる店舗ミーティングでは、一人ひとりが「お客さまに自分なりのお料理のお勧めを必ずする」とことや「新しい調理ポジションをできるようにする」などお客さまの満足のためにどうしたらよいかを考え、その達成のために個々の目標を決め、ミーティングの場で宣言するとともに、昨月の目標に対して結果がどうだったかを反省しています。

二つ目は、毎日お客さまからいただく一件一件の貴重なご意見を真摯に受け止め、即座に対応するようにしています。たとえばアンケートで、焼き鳥の味が塩辛いなどのご指摘をいただいた場合は、即座に厨房に行き調理手法に問題がないかなど原因を確認し、その場で改善活動を行うようにしています。これらの取り組みが結果としてお客さまの満足度向上につながったと考えています。

### TOPICS

#### 「T.G.I. Friday's®」の取り組み

##### ゲスト エクスペリエンス モニター(GEM)の実施

T.G.I.F.Jでは、2006年6月より通常のお客さまアンケートとは別に、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、インターネットを通じての「ゲスト エクスペリエンス モニター調査 (GEM)」を開始しました。

この調査では、「フレンドリーな歓迎」についてなど店舗の評価を16項目、5段階で評価していただきます。

2006年度は、3,722件のご意見・ご感想をいただきました。分析結果をもとに、満足度の向上に影響を与える項目を明らかにし、課題として取り組むことでお客さまの満足度を高める取り組みを行っています。

この調査で、総合満足度70%の獲得、最低評価0件とすることが、2007年度ISO9001の認証取得に向けての品質目標となっています。

※従来のアンケートハガキでは、4段階評価であった項目を5段階評価に変更したため、満足度の目標は、従来の80%から70%に変更しました。

※店舗評価項目(例)

- ・入口の従業員のフレンドリーさや歓迎振りをどのように評価されますか？
- ・ご案内されたテーブルの清潔さを評価してください。
- ・お客さまのご要望に対するウェイト・ウェイトレスの注意深さを評価してください。
- ・お客さまの望まれた滞在時間に対する実際の時間を評価してください。

##### キッチン ディスプレイ システム(KDS)の導入

T.G.I.F.Jでは、商品提供時間の迅速化を目的として2006年5月より全店にて、「キッチンディスプレイシステム(KDS)」を導入しています。

このシステムは、商品ごとの調理時間の計画と実績を管理するものです。この管理システムによって時間帯・ポジション別における平均提供時間の実績と遅延発生件数が明確となりました。

この数値を基にオペレーションの改善を行い、お客さまの料理時間に対する満足度の改善に努めています。



KDSの画面 赤は最優先、黄色は優先して商品を作成することを意味しています。

# 特集 世界に広がる“ありがとう”の輪～ワタミの外食(海外)

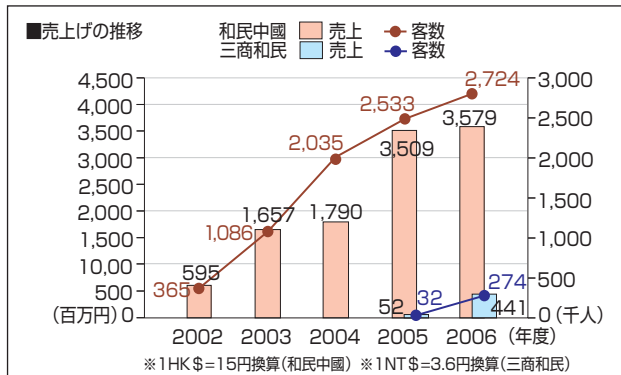


## ワタミの海外事業展開

ワタミの海外展開は、2000年にスタートし、現在は、香港・深圳・台湾で18店舗まで拡大しました。

ワタミの海外進出にあたっては「現地の経済の発展に貢献すること」「その地域のお客さまに楽しんでいただけるお店づくりに注力すること」を基本的な考え方としています。

お客さまの声を積極的に集めることなど、ステークホルダーの皆様との対話を通じて、海外におけるワタミのCSR活動を推進しています。



## 現地のお客さまとともに

海外での店舗においても、アンケートを実施しています。和民中国ではアンケートを、会計(お客さまごとに各テーブルで会計を行う)時にお渡しし、その場で、ご記入いただいています。万が一、商品・サービスなどに問題がある場合はその場で従業員が対応します。

残念ながらご満足いただけなかった案件は、1件ずつその原因と対策を確認する業務改革会議(→詳しくはP18)を実施しています。

また、いただいたご意見・ご要望は、店舗にて当日中にデータ入力・集計し、翌日には本部に情報が集約されます。「商品のレシピ」など検討が必要な課題についても、すぐに解決に向けた対応をとることができる体制を構築しています。

三商和民では、ご来店されたお客さまにアンケート用紙を着席時にお渡しし、ご飲食後にご記入いただいています。和民中国同様に、一件ずつその原因と対策を確認し、業務改革会議で情報を共有することで、再発の防止に努めています。

2006年度は、和民中国・三商和民で59,547件のご意見・ご感想をいただき、お客さまの声を反映した商品・サービスの改善に努めました。

## お客さまの声を生かしたメニュー開発

和民中国では、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。

2006年は、3,120件のご回答をいただき、ご要望が多かった「商品の味」の改善や、お寿司のメニューアイテムを増やしました。

また、三商和民でも通常のアンケートを通じて、お客さまよりご要望が多かった商品として、焼魚(鯖の塩焼き・鰻の開き)や、ちゃんこ鍋、お好み焼などのメニューを導入しました。



お客さまのご意見をもとに増加したお寿司メニュー

## TOPICS

### お客さまの声を収集・分析する専門部署「customer service department」の設立

和民中国では、2006年よりお客さまからいただいたアンケート結果を、収集・分析する業務を強化し、より店舗運営に反映させることを目的に専門部署を新設しました。

毎月の分析結果から、「15分以内の料理提供時間の徹底」など特定の項目を「重点項目」と設定し、店舗ごとに立案される業務計画に反映、従業員への教育やオペレーションの改善に努めることで、よりお客さまからのご指摘に対応した店舗運営に努めています。

## 現地の従業員とともに

海外のワタミでは、従業員の雇用は最大限、現地スタッフを雇用する方針です。また、技術のある方を即戦力として採用することよりも、ワタミの理念について共感していただけるかどうかを基準として採用活動を行っています。

2006年度12月末時点で、和民中国で635名、三商和民で96名の従業員を雇用しています。

教育面においては、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。日本同様に毎月、「研修会(→詳しくはP36)」を実施、事業責任者・営業統括責任者より講話、ビデオレター(→詳しくはP36)の視聴などが実施されています。

新入社員の入社時研修でも、レストランサービスの基礎や商品知識に関する研修を実施することはもちろん、ワタミグループの歴史を通してワタミグループに共通するお客さまへの考え方などについて従業員一人ひとりに対して理念の教育を行っています。

補足資料：和民中国・三商和民の従業員の推移…WEB掲載

## TOPICS

### 日本研修の実施

三商和民では、現地で雇用したスタッフに対して、ワタミグループの取り組みをより理解し、台湾での店舗運営に活かすことを目的として日本視察研修を実施しています。

5日間の研修では、日本の「和民」「坐・和民」などの各業態を視察、商品やサービスを体験する他、厨房の衛生管理、従業員の勤務管理手法などについて視察を行いました。

また、ワタミグループの安全・安心への取り組みを知るため、手づくり厨房やワタミファームなどの見学を行いました。

2006年度は計10名のスタッフが参加し、2007年度も2回の実施12名の参加を予定しています。



## 和民(中国)有限公司社長メッセージ



和民(中国)有限公司社長 黒澤 真一

さらなる差別化を目指して「常に新鮮な和民」を提案していきます。

香港には、現在800店舗を越える「日本食レストラン」が乱立しています。この状況の中、「和民」は、「リーズナブルで美味しい、本物の日本食を、ハイクオリティな空間」で提供、お客さまの要望を満たすため、さらなる差別化をしていきます。

2007年は、内装コンセプトを一新した新規出店、開業3年を経過した店舗の改装を行います。商品は、海外初の手づくり厨房香港センターにより、より付加価値の高い商品の提供とともに、衛生管理の強化が図れます。サービス面では、募集・採用から教育研修まで、一環してワタミの理念を理解・納得してもらえ体制を敷きました。

お客さまのご意見・ご感想を聞く仕組みとして、アンケート情報に加え、アンケートに書かれない、不満・不安をも週次でタイムリーに全店情報共有できるようになりました。

## 海外のボランティア活動

●和民中国では、社員主体で運営される「Watamian Club」にて、ボランティア活動に参加しています。2006年5月には老人養護施設を訪問、歌や劇などの催し物などで、ご老人の方々とふれあう機会に26名が参加しました。

●三商和民では、NPO法人「SAJ」(→詳しくはP46)の活動に共感した従業員が、カンボジアの学校にトイレを寄贈しました。また、孤児院の子どもたちを店舗へご招待し「お食事会(→詳しくはP42)」の開催、老人擁護施設でのボランティア、公園の掃除など、社員が積極的にボランティア活動に参加をできるような機会を設けています。

●「T.G.I. Friday's®」 Guam・タモン店では、難病と闘っている子どもたちを店舗にご招待する「お食事会」を開催しています。

補足資料：「T.G.I. Friday's®」 Guam・タモン店でのふれあい…WEB掲載



「和民Taiwan」でのお食事会

## 海外の環境への取り組み～「ブラックイルミネーション2007」への参加

海外の「和民」でも、「ワタミ ブラックイルミネーション2007(→詳しくはP44)」を実施しました。和民中国の各店舗では6月25日～7月1日の間、環境保護を啓発する絵ハガキを配布、三商和民の各店舗では6月18日～24日にキャンペーンを告知する絵ハガキを配布する他、6月24日の夜8時～10時に4店舗の看板を消灯しました。

## TOPICS

### 「T.G.I. Friday's®」 Guam・タモン店も経営

T.G.I.F.JIは、現地法人としてWATAMI USA GUAMを設立し、2000年11月より、アメリカ Guam・タモン店を運営しています。日本から観光でGuamに渡航中のお客さまの来店が多いこの店舗では、日本人スタッフも配置し、お客さま満足の向上に努めています。

また、地域清掃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。

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®」の運営にも役立っています。



# ご入居者様の満足向上のための仕組みの強化と2006年度 課題への取り組み

## ■ご入居者様の満足向上のためにアンケートの仕組みを強化

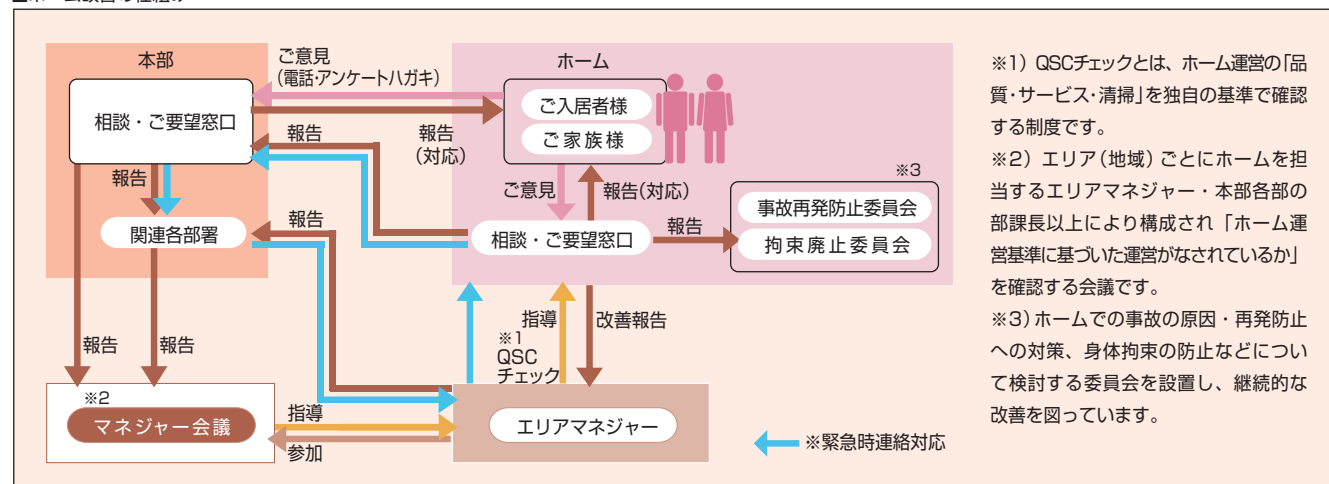
ワタミの介護では、ご入居者様・ご家族様の満足向上を目指して、毎月、ご入居者様のご家族様にアンケートハガキをご送付しています。また、各ホームにもアンケートハガキを設置し、ご意見・ご要望をいただく窓口としています。

ワタミの介護ではこのアンケートハガキの評価5段階のうち、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件にすることを目標としています。

2006年度は、ご入居者様の更なる満足向上を目指しアンケートに「お食事」と「レクリエーション」の満足度を測る項目を追加し、合計1,251件のご意見をいただき、年間の満足度は目標の100%0件に対して81.9%6件となりました。さらに、お食事について満足しただけなかったホームを対象に、全ご入居者様から朝・昼・夜の各食事についてのアンケートを実施し、集中的に改善する取り組みも開始しています。

2007年度もこれらの取り組みを継続し、アンケート100%0件、食事に関するアンケート満足度95%を目標としています。

### ■ホーム改善の仕組み



※1) 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。

※2) エリア(地域)ごとにホームを担当するエリアマネジャー・本部各部の部長以上により構成され「ホーム運営基準に基づいた運営がなされているか」を確認する会議です。

※3) ホームでの事故の原因・再発防止への対策、身体拘束の防止などについて検討する委員会を設置し、継続的な改善を図っています。

## TOPICS

### ワタミの介護 四大0(ゼロ)への取り組み

ワタミの介護では、ご入居者様の自立支援に力を入れ、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。

また、2007年度からは新たに歩行補助車であるローレーターを導入し、車椅子-0(ゼロ)を目指し、四大0としてその取り組みを開始しています。



ローレーター

## ■ご入居者様が日に日に元気になっていくホームづくり

### ●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。

ワタミの介護では、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(お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、ご入居者様お一人ひとりの状況・嗜好にあうような個別の取り組みを行っています。毎月開催されるイベントでは、ちらし寿司やお鍋などの特別メニューが食卓に並びます。

2006年度は、介護認定をとられていない自立の方を対象に、レストヴィラ山にて「自立食」の取り組みを開始しました。一食当たりのお食事の量は、自立の方向けに調整し、朝・昼は、「和・洋からの選択制」として、有機野菜のサラダバーや焼きたてのパンなどを提供する取り組みを行っています。

また、2007年3月からは、レストヴィラの各ホームの食事にて、有機米を使用したご飯、有機大豆を使用した味噌汁を導入しました。今後も各ホームに有機野菜やワタミファームのチーズ・アイスクリーム・ヨーグルトなどを積極的に導入していきます。



有機野菜のサラダバー

ソフト食

### ●夜間看護体制(24時間連絡体制)の構築

ワタミの介護では、各ホームと医師との連携による健康管理サービスを提供しています。ホーム(看護師/ケアマネジャー/ケアスタッフ/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/介護を医療面からもサポートしています。

2006年度は、より安心な看護体制の構築を目的に夜間看護体制を整備しました。これは看護師が、ホームからの緊急の呼び出しに応じて出勤もしくは電話での指示が可能な体制を築くことを指します。2006年は9ホームで夜間看護体制を整備しました。2007年度は他ホームへ展開を予定しています。

## ■ホームの監査を実施

ワタミの介護では、ご入居者様の満足向上を目的に、2007年5月より法令順守と「ワタミの介護ホーム運営基準」に沿ったホームづくりのため、執行と完全に分離された監査室を新設し、各ホームの内部監査(抜き打ち検査)を実施しています。

監査では、「従業員の衛生状態」や「従業員の笑顔・言葉づかい」などの基礎項目や厚生労働省が指定する特定施設入居者生活介護(※1)の指定基準に則ったホーム運営がなされているかを、100項目以上の監査項目に従って確認しています。各ホーム、3ヶ月に1回監査が実施され、監査の結果は翌週にはマネジャー会議で報告され、その問題点を共有し、改善を行っていきます。

(※1) 特定施設入居者生活介護：有料老人ホームや軽費老人ホームに入居している要介護者等が、その施設から入浴、排泄、食事等の介護その他日常生活上の世話や機能訓練等のサービスを受けることをいいます。

### ●アクティビティ・イベントの取り組み

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、アクティビティ・イベントの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アクティビティ(レクリエーション)は、生きがいづくりのきっかけや日々の楽しみ、機能訓練にもなるようそれぞれのホームが知恵を絞っています。

2007年度は、アクティビティ内容の更なる充実を目的に、専属の部署を新設しました。各ホームのモデルとなるアクティビティ計画の策定などホームの企画・運営に関するサポートを行っています。

## TOPICS

### 様々なイベントを開催

ワタミの介護では、年間行事として、お正月や七夕祭、クリスマス会など様々なイベントを開催しています。

また、毎年8月には、納涼祭を行い、ご家族様や地域の方々をご招待して、盆踊りやバーベキューなどを行っています。2007年度からは、「寿司キャラバン」が各ホームを巡回し、好きなお寿司を好きなだけ味わっていただくイベントを実施しました。

また、2007年5月には、ご入居者様・ご家族様が箱根(神奈川県)にて、お食事や温泉などを楽しんでいただくイベントとして「バスツアー」を行いました。



ホームでお寿司を提供

## TOPICS

### とにかく「楽しく働く！」 ワタミの介護(株)「レストヴィラ高津」高沼ホーム長



私達はご入居者様・ご家族様からのアンケート100%0件を目標としており、私のホームでも満足度100%0件を達成することができました。

私は、ご入居者様の満足向上のためには、ホームで働く従業員の満足がなにより必要だと考え、そのために常に心がけていることは「職場は楽しく」です。日々のミーティングなどでも「楽しく働く」ことを常に呼びかけました。その結果、従業員の気持ちをご入居者様にも伝わり、ご入居者様の満足度向上につながったと感じています。

## ■ワタミの介護 理念集

2006年4月に、ワタミの介護の全社員が共有すべき価値観・使命感を解説した「ワタミの介護理念集」を、全社員に配布しました。理念集では、経営目的やワタミの介護マークの意味に加え、12ヶ条からなるホーム運営基準について解説されています。



### 暮らし全般の品質保証 「ワタミの介護」マークについて

このマークは、ワタミの介護事業が、「ワタミの介護」という介護理念の下に運営され、ホーム(サービス)が、ご入居者様(ご利用者様)の幸せのためだけにあることを宣言し、ワタミの介護株式会社が提供する暮らし、サービス全般の品質を自ら保証するものです。

私たちは、ご入居者様(ご利用者様)が主役の介護モデル「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自らの喜びとし、明るくのびのびと礼儀正しく笑顔で働くことを誓います。自分の両親にして欲しいと思うことをすべてさせていってほしい。自分の両親にして欲しいと思わないことは、絶対するのはいやめよう。これが私たちのルールです。

# ワタミ「手づくり厨房」ワタミの「こだわりの手づくりシステム」



手づくり厨房第三センターの外観

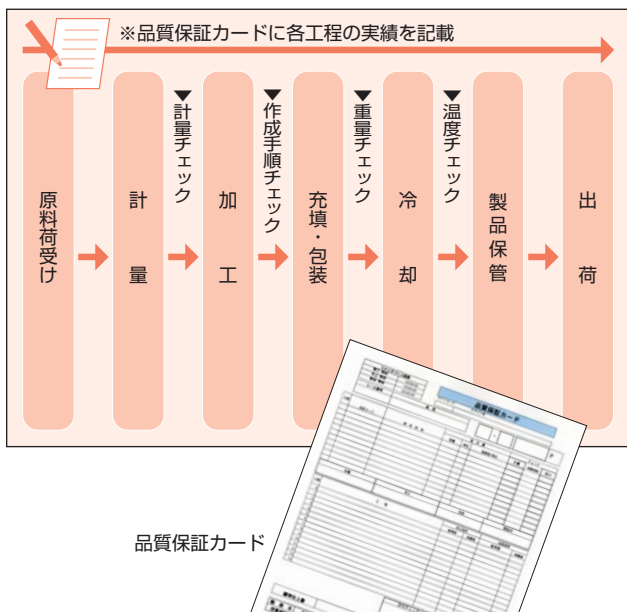
## ●集中仕込みセンターの強み

ワタミ手づくり厨房は、「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。その理由は、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るためです。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。

## ■安全・安心を追求する品質・衛生管理

ワタミ手づくり厨房では、お客さまにより安全で安心な商品を提供するために、徹底した品質・衛生管理体制の整備を行っています。品質管理においては「原料の荷受」～「出荷」にいたるまでの各工程が、製品レシピ（製品における原材料・中間品・包材の使用量を規定したもの）や作業手順書（各製品の加工手順を明記したもの）などの各書類により規定されており、各工程の担当者が規定通りに工程が進められているかを品質保証カードにそれぞれ記入します。記入された品質保証カードは3ヶ月間保管され、店舗からクレームが起きた際の問題解決のための確認書類として活用されています。衛生管理においては、各製造ラインの衛生状態を定期的にチェックして各ラインの衛生管理レベルを明確にし、改善を行っています。またこれらの業務については「品質クレーム0件」、「業務点検80点以上」「衛生点検80点以上」を目標としており、その継続的な改善に取り組んでいます。

### ■手づくり厨房の各工程フロー



## ■「もうひとつの家庭の食卓」を支えるコンセプト

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、神奈川県相模原市に第二センター、2005年6月には兵庫県尼崎市に第三センターが稼働、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。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。2007年3月末時点で国内外食店舗609店、介護施設21棟に供給を行っています。2007年4月、香港、觀塘（クントン）に「ワタミ手づくり厨房」香港センターを開設。また2008年7月には埼玉県日高市に国内第四センターの設立を予定しています。

## ■「ワタミ手づくり厨房」こだわりの3原則

- 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、製造された商品を、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ています。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（衛生管理）の原則**  
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。

## ■「ワタミ手づくり厨房・香港センター」開設

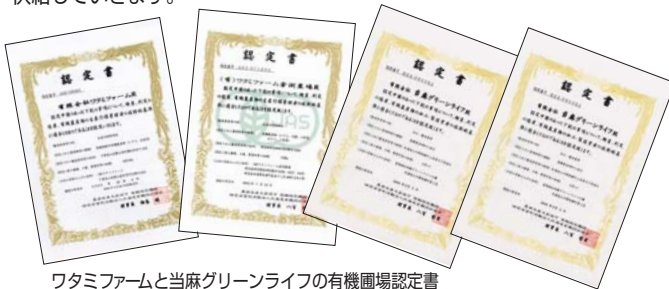
2007年4月「ワタミ手づくり厨房・香港センター」は、日本での成功事例をもとに、和民の強みである「手づくり感」や「当日製造によるフレッシュ感」「日本食へのこだわり」をそのままに、香港全店舗の仕込み作業を集中させることで、多品種・少量生産や衛生・品質レベルの向上を実現しました。日本の関東や関西という大商圏に比べると、小規模な香港のマーケットに合わせた「手づくり厨房」を開発したことで、今後は、日本でも北海道や九州、海外では台湾などの商圏規模でも、「手づくり厨房」を展開できる可能性が広がりました。

# 安全・安心な食材をお届けするために



## ■安全で安心なおいしい食材を求めて

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、有限会社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。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、ワタミファーム京丹後農場（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（2007年3月末）では、ワタミグループの農場のうち、7つの農場、ワタミファーム山武農場・倉洲農場（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）・京丹後農場が改正JAS法に基づき有機農場として認定されています。ワタミファームは、有機JAS認証を積極的に取得し、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。



ワタミファームと当麻グリーンライフの有機農場認定書

## ■国産初の有機加工食品と鶏卵の有機JAS認証を取得

ワタミファーム瀬棚農場では、2007年4月に有機畜産物（酪農・鶏卵）、有機加工食品（チーズ、バター、アイスクリーム）の有機JAS認証を取得しました。なお、鶏卵、チーズ、バター、アイスクリームは国内で初めての有機JAS認証となります。これにより有機JAS認証を受けた製品として、平飼卵・フロマー・ジュブラン・カッターチーズ・モッツアレラチーズ・バターなどを、ワタミグループおよび一般消費者向けに販売を開始しました。有機加工食品は、化学的な添加物不使用は勿論の事、原料の95%以上が有機食品でなければなりません。この高いハードルをクリアしなければJAS認証を受けることができません。

また、平飼卵は、鶏を狭いゲージで飼うのと違い、広い鶏舎や運動場を走り回れるように飼い、有機飼料や有機野菜などを与えた鶏が産んだ、健康で美味しい卵です。乳牛は、冬の一時期を除き広大な放牧地で有機牧草を食べながらのんびりと過ごしています。

農場では牛乳としてそのまま飲んでおいしいジャージー種、チーズとして加工するのに向いた牛乳のとれるブラウンスイス、そして乳量が多いホルスタインとさまざまな牛を飼育しています。

これらの牛から、毎日2回、搾乳を行い、アイスクリームやチーズに加工しています。

補足資料：□農場面積の推移 □ワタミグループの農場で栽培している野菜…WEB掲載

## ■広がるワタミファームの活動

- 有機肥料事業**  
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始しました。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、JAS有機で使える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。
- 畜産事業の開始**  
2006年5月、ワタミファームは北海道の弟子屈（てしかが）で肉牛の生産を開始しました。この牧場は放牧中心の牧場で、日本短角牛とアンガス牛は農業や化学肥料を使わない牧草と国産飼料で飼育しています。他にホルスタインや黒毛和牛など計1,000頭規模です。肉は外食各店舗や生協などに出荷をしています。
- 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きた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農場から直送でお届けしています。

### TOPICS

#### ワタミファームの野菜がおいしい理由 ワタミファーム倉洲農場 五十嵐農場長



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工夫をしています。例えば、レタス。お店のサラダ用に常時6種類のレタスを栽培しています。パリパリと歯ざわりのいい玉レタス、きれいなカットのフリルレタス、シーザーサラダに最適なロメインレタスに、焼肉料理にも欠かせないグリーンリーフレタスやサニーレタス。これらのレタスを使い分けたりミックスしたりして、様々な食感とおいしさを楽しんでいただくサラダをご提供しています。今年倉洲農場では玉レタスの栽培に特に力を入れました。玉レタスは害虫の被害が多いためレタスの中では最も栽培が難しいのですが、最もおいしさを感じられる品種です。このおいしさにはワタミファームの有機バイオも一役買っています。有機バイオのアミノ酸がレタスのおいしさにつながっています。また、ワタミファームの野菜は鮮度が違います。早朝に野菜を収穫し、トラックでワタミ手づくり厨房まで直接運び、その間も3度～8度の間で管理し、鮮度を落とさず野菜のおいしさをお届けすることができます。また、畑で収穫直後に食べるレタスは絶品です。このおいしさをお届けするために鮮度管理に気をつけています。

### TOPICS

#### ワタミファームツアー

2003年から年2回、有機農業の啓蒙活動として「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、収穫体験に加え、有機農業に関する講話や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。2006年度は、192名のお客さまが参加しました。





# 地球とずっと仲良く暮らすために

## 「環境対応型施設管理」を推進

環境に関する法令が強化され、企業は社会的にも環境的にも、対策とその実施を迫られています。しかしながら、企業が自社で環境対策を実施するには、高いノウハウと多くの時間と費用が必要となり、その実現は容易ではありません。

ワタミエコロジーでは、環境ビジネスと既存ビジネスの融合を図り、経済活動を推進しながらも、環境対策を実施できるビジネスモデルの構築に取り組んでいます。

ワタミエコロジーは、ワタミグループ内の環境活動の要として、店舗のトータル管理・ISO14001運営・ふれあい報告書作成・リサイクルシステムの構築・エネルギー管理などの業務を運用・推進しています。また主たる事業である「メンテナンスや施設管理業務」においても、ISO9001の品質マネジメントシステムを活用しお客さまの満足度向上に努めています。

## お客さま満足向上の仕組み

ワタミエコロジーでは、より質の高いサービスを目指し、お客さまの評価を伺うアンケートを実施しています。定期清掃の作業終了後は毎回「お客様評価表」をお渡ししています。

また、「サポートセンターサービス」では、年2回、お客さまにアンケート用紙をお送りし、ご回答いただいたアンケートの結果を確認し、ご満足いただけなかった場合はその原因と対策について確認しています。さらに、3ヶ月毎に協力会社とその内容を共有するためのBPS会議（→詳しくはP33）を開催し、お客さまからのご意見を共有、水平展開しています。これらの活動は、ISO9001を導入し、品質目標を設定して継続的な改善に取り組んでいます。

### ●サポートセンターサービス

サポートセンターサービスでは、設備機器の故障や給排水のトラブルなどを24時間365日体制でサポートし対応しています。また、年2回、メンテナンスの依頼から修理完了までの業務内容を3段階で評価するアンケートを実施、最もよい評価を「80%以上、指摘・クレーム0件」を品質目標としています。

- アンケート満足度の項目と実績（例）※2006年10月に実施したアンケートの実績
- ・電話でのメンテナンス依頼などに対する対応 66.2%
- ・定期メンテナンス事前連絡の徹底 56.7%
- ・修理完了までの対応 45.3%

## メンテナンスや清掃も環境対応活動

施設で環境負荷を軽減させるための基本は、その施設の設備についてよく知り、設備の状態をできるだけよいコンディションに保つことが大切です。

ワタミエコロジーでは、動力削減機、省エネ看板やエネルギーマネジメントシステム（→詳しくはP52）の導入や節水器具の取り付けによりエネルギーの削減に取り組む他にも、定期的なメンテナンスや清掃を実施しています。機器の定期保守や清掃により、故障やトラブルに迅速に対応するなどして、機器の耐久年数を延長させることは、経済コストを削減するとともにCO<sub>2</sub>の削減という環境負荷の軽減にもなります。

### ●定期清掃

定期清掃業務では、お客さまごとに作成された「お客様評価表」を清掃後に記入していただき、業務の内容について確認をしています。

また、お客様評価表の「満足度80%以上、指摘・クレーム0件」を品質目標としています。

■2006年度お客さま満足度の推移

2006年	実施数(件)	満足度(%)	指摘・クレーム(件)
4月	332	85.7	33
5月	272	92.8	10
6月	289	87.1	11
7月	313	88.2	21
8月	330	89.6	18
9月	216	88.1	14
10月	358	85.0	28
11月	271	88.0	29
12月	278	84.4	20
1月	294	90.0	31
2月	308	83.4	29
3月	211	87.7	17



評価表

# 「学ぶ！働く！生きる！」

## 教育事業

## 医療・介護のシンポジウムとセミナーを開催

### ●第1回記念シンポジウムを開催

2006年9月に東京国際フォーラムにて、「ワタミ教育事業 第一回記念シンポジウム」を開催いたしました。医療・介護関連をはじめ、921名の方にご参加いただきました。一人でも多くの方が幸せになる社会を目指し、高齢社会の本格化に向けて行わなければならないことなどを考える機会を提供させていただきました。

シンポジウムでは地域や行政で医療・介護の研究をされている各先生方による基調講演やパネルディスカッションが行われました。また入口ホールには「チェルノブイリ原発事故の被災者への医療支援活動」や「カンボジア学校建設支援活動」の展示コーナーなどを設営しました。

### ●第2回医療・介護セミナーを開催

2007年3月に拓殖大学キャンパスにて、「医療・介護」における様々なシーンを想定し、テーマを決めた上でセミナー形式で開催、343名の方にご参加いただきました。

医療・介護の現場における患者と医師、ご家族・現場スタッフとのコミュニケーションについて、より内面・心理面に入り込んだ関係づくりを、「医療講座」「介護講座」「事業講座」3つの視点で、「日本の介護が少しでも良くなること」を念頭に講義していただきました。



拓殖大学文京キャンパス会場の様子

