

ワタミの最大の財産は「人」

ワタミの最大の財産は「人」です。一人ひとりの社員が「ありがとう」を集める主体者（主人公）と考えます。「人」と「人」がふれあう、あらゆる場面で「ありがとう」を集めます。ワタミでは、お客さまと積極的な対話を行い、活動に対する「声」を集め、お客さまよりいただいたご提案・ご意見を定量的、継続的に把握する体制を全事業において構築しています。また、より多くのお客さまに、より多くの「ありがとう」をいただくため、施策や改善点を明確にした目標値を設定し、その達成に向けた活動を実施しています。

各ステークホルダーと積極的な対話をし、「ありがとう」を集めていきます



お客さまとともに

お客さまとともに積極的な対話をし、「ありがとう」を集めていきます。

主な取り組み		2008年度目標	2008年度結果	評価	2009年度目標	
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	年間70.5% (※3)	×	週間80%以上
		アンケート満足度 (T.G.I.F.J)	GEM(※1)によるアンケート調査(90日間)49%以上	年間38.8% (※3)	×	90日間49%以上
		アンケート満足度 (香港)(※2)	年間80%以上	年間76.1% (※3)	×	年間80%以上
		アンケート満足度 (深圳)(※2)	年間80%以上	年間77.9% (※3)	×	年間80%以上
		アンケート満足度 (台湾)(※2)	年間80%以上	年間54.4% (※3)	×	年間80%以上
介護事業	アンケート満足度	週間100%	年間86.7% (※3)	×	週間100%	
中食事業	お客さま総合満足度	—	—	—	週間50%以上	
MD事業	MD事業	ワタミ手づくり厨房:品質・衛生管理体制	品質クレーム年間33件	年間37件	×	外食品質クレーム年間30件以内
		学校給食:アンケート満足度	—	—	—	献立(介護)品質クレーム年間9件以内
		病院食:検査評価	—	—	—	年間85%以上
		保育園給食:検査評価	—	—	—	年間85%以上
農業	農業	有機農業の推進	JAS有機認証維持	JAS有機認証維持	○	JAS有機認証維持
		有機農産物の出荷拡大	—	—	—	出荷率年間50%以上
環境事業/メンテナンス事業	環境事業/メンテナンス事業	アンケート満足度 (カスタマーセンター)	年間80%以上	年間64.6%	×	週間80%以上
		アンケート満足度 (定期メンテナンス)	年間60%以上	年間49.0% (※3)	×	週間80%以上

○達成、×未達成、一該当なし
 (※1) GEMはゲスト・エクスペリエンス・モニターの略
 (※2) 「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」は台湾和民餐飲股份有限公司
 (※3) 2008年度目標に対し未達成のため、年間の平均数値を掲載しています。

2008年度の振り返りと2009年度の抱負

ワタミフードサービス株式会社 執行役員 首都圏カンパニー社長 林 大志

外食

2008年度は、お客さまから「ぜひ、もう一度利用したい」という声を昨年度以上にいただくことができました。これは、従業員一人ひとりと理念を共有し、「ワタミで働く意味」や「戦う組織をつくる楽しさ」が、確実に浸透している結果だと感じています。

2009年度は、ワタミのお客さまに対する「思い」は「まだまだ、こんなものではない!!」という気持ちで、さらに高い目標をクリアできる組織を目指します。お客さま満足度の目標値であるアンケートによる満足度調査80%以上、既存店客数前年比100%以上、そして何より、働く社員・従業員全員が、今まで以上にワタミで働くことに自信と誇りを持った組織になることを目指します。



外食

ワタミフードサービス株式会社 執行役員 「みんち」カンパニー社長 澤村 誠

「わたみん家」業態の急速な出店が続く中で大切にしていることは、「わたみん家」を「永続性のあるブランド」として確立していくことです。そのためには、ワタミの理念を徹底し、「安全・安心」をお客さまにご提供させていただくことはもちろん、各々の地域に密着した店舗を展開していくことが不可欠と考えます。

2009年度は、社員独立制度の拡充により、自らが生まれ育った地域にワタミのお店を広げたいという「ふるさとFC」などの支援も広げやすくし、「人」を通じて永続性のある事業展開に取り組みます。



ワタミ株式会社 取締役 兼 ワタミの介護株式会社 代表取締役社長・COO 清水 邦晃

介護

2008年度は、介護は「自立支援」という考えを日々実践するための「4大ゼロ」に取り組み、年度末には、各ホームにて実施した改善例を持ち寄り、「事例発表会」を開催いたしました。

2009年度は、これに加え、認知症理解とよりよい認知症介護の構築を目指し、外部専門機関と連携したプロジェクトを進めています。また、各ホームで日常的にご入居者様やご家族様からのご意見・ご指摘をいただくとともに、従来の月1回アンケートハガキや、本部にフリーダイヤルの相談窓口を設置することで、弊社事業に関わるあらゆる方々との積極的な対話を促進し、より安心なホームづくりを目指してまいります。



ワタミ株式会社 取締役 兼 ワタミタクシヨク株式会社 代表取締役社長・COO 吉田 光宏

中食

2008年度は、ワタミタクシヨクへの社名変更や、仕入・製造面でのグループとの連携など、お客さま満足向上への体制づくりを続けてまいりました。2009年度は、「安全・安心で、おいしい」商品へのブラッシュアップやさらなる組織体制の強化を行い、全国のご高齢者の方々に、おいしく・元気になるお弁当を、毎日お届けします。

お届けする、まごころスタッフからも笑顔が溢れ、全国のご高齢者の方から「ありがとうを集める」ことに邁進していきたいと考えています。

ワタミ株式会社 取締役 兼 ワタミ手づくりマーチャндаイジング株式会社 代表取締役社長・COO 門司 実

MD

2008年度は、ワタミグループの新たな生産拠点となる「ワタミ手づくり厨房」日高センターの開設や、ワタミタクシヨクとの連携、保育園給食事業の展開など規模拡大に向けての様々な体制構築と同時に、お客さま満足の追求(品質向上と原価低減の実現)にこだわり続けてきました。

2009年度も、商品開発をはじめとした一連のマーチャндаイジングの流れにおいて全体最適を追求し、「安全・安心・手づくりの付加価値を持つ食品事業会社」として構築していきます。



株式会社ワタミファーム 代表取締役社長・COO 武内 智

農業

2008年度は畑作部門で創業以来初の黒字を達成することができました。これは、有機農業の基本の徹底と社員教育によるマネジメント体制、販売組織を強化したことによりタイムリーな販売ができたことが大きな要因と考えております。

ワタミファームは、全国どこでも有機農産物を気軽に入手できるようにする、それが我々の使命であると考えています。経営マインドを持った人材育成、そして全国で有機農業を推進、環境に貢献できる農業企業として邁進します。農業を産業化することが、今後の日本の持続可能な農業経営の最大のポイントです。循環型農業である有機農業を全国に普及し、ワタミファームが経営モデルとなるべく日々取り組んでまいります。



ワタミエコロジー株式会社 執行役員 清水 利重

環境・メンテナンス

2008年3月の社名変更(グループ組織変更)にあたり、ワタミエコロジーでは、企業活動の根幹である「経営目的」「事業基本理念」「運営基準」などを見直し、新しい事業展開のための組織づくりに注力しました。

2009年度は、改めて「環境対応型メンテナンス事業の強化」、「地球環境負荷低減に配慮した商品の開発・提供」、「廃棄物管理のネットワークの構築」を軸とした事業を展開していきます。



お客さまとともに 外食事業

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

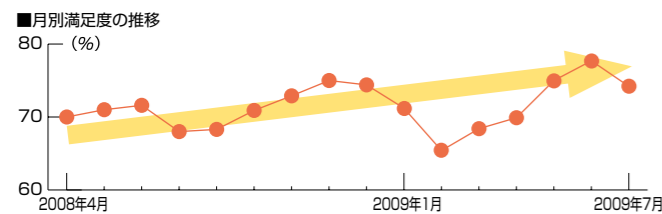


外食事業では、お客さまから「このお店があって良かった…ありがとう」と言ってもらえるお店づくりを目指しています。2008年度は、ワタミフードサービス株式会社とワタミダイレクトフランチャイズシステムズ株式会社を合併し、カンパニー制を導入するなどの組織変更に加えて、お客さまからのニーズを反映したメニュー開発などに取り組むことで、満足度向上に取り組ましました。

45,632件のご意見・ご感想をいただきました。

WFSでは、お客さま満足度を追求するために、ご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、また、「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。アンケートの評価は4段階となっており、「最も高い評価を80%・最も低い評価を0件」を目標にしています。

2008年度は、アンケートによるご意見・ご感想を、45,632件いただき、そのうち「是非、もう一度利用したい(最も高い評価)」というご意見を32,170件(70.5%)いただきました。いただいたご意見・ご感想は、毎週、各カンパニー社長が主催する「業務改革会議」にて確認しています。残念ながら、ご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し、再発防止に努めています。



INTERVIEW

「もうひとつの家庭の食卓」を目指して

「和民」新橋赤レンガ店 野村 幸代 店長



私のお店では、お客さまにご自宅と同じように「ただいま」と言ってもらえるお店を目指しています。私は「人」とふれあうことが好きで、お客さまにお店に来ていただけることがとてもありがたく、とにかく嬉しいです。

日々、大切にしていることは、一人ひとりのお客さまと向き合い、お客さまのお顔を覚えることです。再度ご来店いただいた際に、よりお客さまとの心の距離を縮め「和民に来ると気持ちが安らぐ」、「家に帰ったような感覚を覚えていただける」、「そんな「あたたかいお店」を創ってまいります。

TOPICS 「たくさんのありがとう」を目指し 社内カンパニー制へ

2009年4月にワタミフードサービス(株)とワタミダイレクトフランチャイズシステムズ(株)を組織統合し、カンパニー制を導入しました。カンパニー制では、地域・業態ごとの特性を踏まえたお一人おひとりのお客さま満足度を追求しながらも、共通の課題を全体で検討・協議することで、効率的・効果的な経営の実現を目指します。全国に展開する店舗を7つのカンパニーに区分、それぞれの執行業務をカンパニー社長が行う体制とすることで、より迅速な意思決定を促しています。



カンパニー社長(前左より)林 大志・片岡 元・頼住 厚哉 (後左より)上阪 清志・萩野 卓馬・澤村 誠・端 泰孝

常に一定の店舗運営レベルを保つために

WFSでは、安定した店舗運営レベルを確保するため、内部監査をはじめ、本部スタッフ・お取引業者様・株主様など様々な視点からチェックを行い、店舗運営のスタンダードを再確認しています。

■2008年度実績

店舗監査(内部監査) 762回実施

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9つのテーマと100の監査項目に沿って抜き打ちでチェックを行うことで、店舗のスタンダード維持を確認しています。

SIP(スタンダード・インポート・パトロール) 1,199回実施

店舗運営のスタンダードを再確認することを目的として、本部社員によるSIPを、各店、原則年2回実施しています。また本部社員が店舗社員と交流することで、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。

ミステリーカスタマー 408回実施

お取引業者様の従業員の方に、無作為に「お客さまとしてご来店」いただき、56項目の評価をしていただいています。外部からみた視線でよりよいお店づくりに努めています。

“手づくり”へのこだわりが生んだヒット商品

WFSでは、定期的にご来店されるお客さまの属性、ニーズ、嗜好に合わせた商品開発を実施しています。2008年度は、2,802件のアンケート結果をもとに、「手づくり感」や「もうひとつの家庭の食卓」としての商品開発に重点を置き内容の充実に努めました。

「鉄鍋餃子」におきましては今まで通りの「すべて自家製」にこだわり続けながらも、新しい調理法を加えることで焼きあがりの食感を改善し、最もお客さまにご支持をいただける商品となりました。



TOPICS

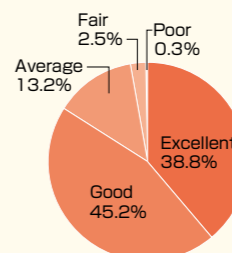
T.G.I.F.J.の取り組み 新業態「Friday's Red」オープン

T.G.I.F.J.では、東京都渋谷区に、新業態「Friday's Red(フライデーズレッド)」を2008年12月にオープンしました。「Friday's Red」は、「T.G.I. Friday's」の要素を継承しつつ、日本人の食習慣や行動様式である「皆でシェアしながら様々な料理を楽しむ」「一品ごとに手ごろな価格で注文しやすい」「健康的でヘルシーな料理」などの嗜好に対応した業態として開発しました。

また、「Friday's Red」でも、「T.G.I. Friday's」で実施している「お客さまアンケートハガキ」とは別に、インターネットを通じての調査(ゲスト エクスペリエンス モニター調査(GEM))を実施し、お客さま満足度の向上に努めています。2008年度は、2業態合計で6,171件のご意見・ご感想をいただき、最も高い評価「Excellent」は38.8%、最も低い評価「Poor」は0.3%という結果になりました。



■2008年度GEM満足度内訳



INTERVIEW

「思いを共有できたことが一番の収穫」

「坐・和民」川口東口店 田中 大輔 店長



WBCを通じて、従業員一人ひとりが主体的にお客さまを思う気持ちで物事を考え行動するようになったと確信しています。一連のサービスの流れだけでなく、よりお客さまに喜んでいただくための取り組みを自ら設定し、良いお店にしていきたいという雰囲気が強くなりました。結果として営業成績なども良くなりましたが、一番の収穫はこの活動を通じて従業員一人ひとりが「ワタミの思い」や他店の事例を共有する場ができて、「ありがとう」をいただくことに対する意識が高まったことだと思っています。



従業員一人ひとりが、お客さまと向きあうことへのこだわり(WBC)

WFSでは、一人ひとりのお客さまと向きあうことを目的として、2009年4月より全店でWBC(Watami Best-store Challengeship)という取り組みを行っています。通常の監査とは別に、外部機関の調査員が抜き打ちで「お客さま」として入店し、第三者の視点から公正・公平に約60項目のチェックを実施します。その結果をもとに、地区予選や全国大会が開催され、上位店舗が表彰されます。

この取り組みを通じて、一定のサービスレベルを超え、従業員一人ひとりが「個性を活かしたサービス」を行うことで、「お客さまに感動を与えるお店をつくらう」という合言葉の実践・強化をしています。



WBC 決勝戦の様子

お客さまとともに **特集 海外外食事業**

ワタミの海外展開は2000年度にスタートし、2008年12月時点では香港・深圳・台湾で26店舗の直営店、上海に3店舗のフランチャイズ店舗を出店しています。2008年10月には、本格的な展開のため「ワタミインターナショナル」を設立し、海外展開の基盤をつくりました。2009年7月にはシンガポールに1号店(直営)を出店、計30店舗の展開をしています。ワタミの海外展開にあたっては「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」を基本的な考え方としています。海外においてもお客さまの声を積極的に集め、ステークホルダーの皆様との対話を推進しています。

ワタミインターナショナル 取締役副社長 髙部 慎二



香港に「和民中国」が設立されてから8年、現在ではアジアを中心にその展開が広がりを見せています。2008年度は、この「ありがとう」の輪を世界に広げるための体制確立に重点を置いて活動してきました。これまで直営店を中心に事業展開をしていましたが、今後のFC展開を視野に入れた体制へと変更しました。

今後、海外での展開をよりスピーディにしていくため、今まで培ってきた外食事業のノウハウや経営の管理・サポートとしてパッケージ化された機能を活かし、経営の精度や速度を上げていきます。

そして、このために不可欠な現地の「理念を共有するパートナー」に経営を委ねていくことができる仕組みづくりに取り組みます。

海外でも「理念」を軸とした活動を

海外のワタミでは、従業員の雇用は現地スタッフを最大限雇用することを方針としています。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。(2008年12月末時点では、正社員数は和民中国で585名、台湾和民で159名となっています。)

教育面においても、国内と同様にワタミの社員が共有すべき価値観・使命観が日々の現場の様々な事例をもとに解説された「理念集」を全社員に配布しています。また、理念浸透を目的とした研修「理念研修会」や、創業者が理念について講話した内容を録画した「ビデオレター」の視聴など、2008年度も継続して理念浸透を目的とした活動を実施しました。

また、日本での「安全・安心」や「手づくり」などのワタミのこだわりを実際に視察する研修を行い、2008年度は和民中国で15名、台湾和民で11名の社員が参加しました。



理念研修の様子

ワタミインターナショナル設立

2008年10月に設立したワタミインターナショナルでは、「1.ワタミグループの海外展開戦略の立案と実行」、「2.海外直営およびFC企業の支援」、「3.新規市場の開拓」、「4.各国の実情に合わせた、社会貢献などのグループ活動の推進」を主な事業内容としています。

2008年度は、ワタミシンガポールの設立や、新業態「和亭」のブラッシュアップ、ワタミの理念浸透に関わる施策などを中心に、海外で展開するグループ各社の支援を行いました。



TOPICS 居食屋「和民」シンガポール1号店 OPEN

ワタミインターナショナルでは、アジアの玄関口で国際的な都市であるシンガポールに出店するため、2008年11月にワタミフードサービスシンガポール(WATAMI FOOD SERVICE SINGAPORE PTE. LTD.)を設立しました。2009年7月には、シンガポール1号店として居食屋「和民」アイオンオーチャード(ION Orchard)店を出店しました。



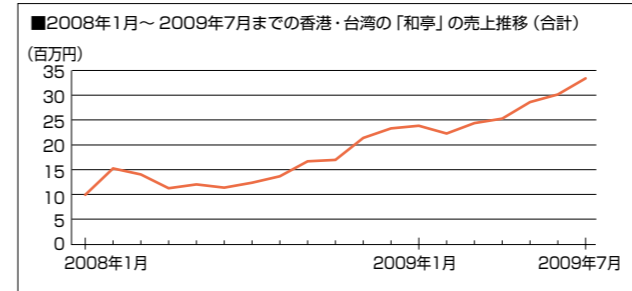
「和民Singapore」1号店

現地のお客さまの声を反映した商品づくり

和民中国・台湾和民においても、積極的にお客さまにご意見をいただくためのアンケート調査を実施しています。

2008年度は、和民中国で76,118件、台湾和民で55,958件のご意見をいただき、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。改善は「もうひとつの家庭の食卓」という基本コンセプトにこだわりながら現地のニーズに対応した商品開発を中心としています。

2008年度、「和亭」では、日本食に対する嗜好としてご要望の多いハンバーグなどのメニューを、安全・安心、手づくりにこだわり提供させていただき、ご家族などの大人数で来店されるお客さまからの要望にお応えするメニューの充実を図りました。



INTERVIEW お客さま一人ひとりの「食文化」を大切にしたい 「和民HongKong」EP店 サミュエル 店長



世界各国から多くの方々が集まる香港には、様々な文化をお持ちになられたお客さまが来店されます。

食文化などが異なるお客さまに、一部の食材を変更することで可能な限り対応させていただくことはもちろん、例えばベジタリアンの方にはメニューブックでは分からないスープの出汁に使用されている食材にも配慮するように心がけています。

これは一例ですが、お客さまのお顔を覚えることはもちろん、その方が大切にしている「文化」も一緒に覚えることでお客さま満足の追求に努め、「ありがとう」を集めています。

海外でも「全社員が参加するボランティア活動」を目指して

ワタミでは、海外でも積極的に社員のボランティア活動を支援しています。台湾和民では、社員主体で運営される「Watamian Club」を通じて、ボランティア活動に参加しています。2008年度は、ハンディキャップがあるなど社会参加の少ない方を店舗にご招待し、お食事会を通じた交流会を開催、社員40名が参加しました。また、台湾和民では、NPO法人SAJ(詳しくはP43)の活動を支援、2008年度に学校1棟の建設費として47.5千US\$を寄付しました(台湾和民として2棟目)。2009年3月には6名の社員が現地の支援状況を確認するツアーにも参加しました。

その他にも、老人養護施設でのボランティアの実施や、公園の清掃活動など、社員が積極的にボランティアに参加できるような機会を設けています。

2008年度、和民中国・台湾和民におけるボランティア参加人数は、349名となりました。



カンボジア現地視察の様子



老人養護施設訪問の様子



居食屋「和民HongKong」でのお食事会の様子

お客さまとともに 介護事業

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

ワタミの介護では、お一人おひとりのご入居者様が、ご自分らしく自由に豊かな時間が流れる暮らしを目指しています。

2008年度は、自立した暮らしのための“4大ゼロ”を推進するとともに、運営体制の維持・強化を目的としたマニュアルの整備や認知症ケア確立のための取り組みを始めました。これからも、「ホームはご入居者様の幸せのためだけにある」という基本理念に基づき、ご入居者様が主役の介護を実践していきます。

2008年度 アンケートハガキによる満足度は86.7%

ワタミの介護では、ご入居者様、ご家族様の満足度向上を目指して、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・ご感想をいただく窓口としています。

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」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。

2008年度は合計1,918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86.7% 17件となりました。

ワタミの介護の“4大ゼロ”

ワタミの介護では、ご入居者様の自立支援に力を入れ、おむつゼロ、特殊浴ゼロ、経管食ゼロ、車椅子ゼロを目指す4大ゼロに取り組んでいます。

ケアマネジャーが中心となり、ケアスタッフ・看護スタッフ・栄養士・PT（理学療法士）・ST（言語聴覚士）などがケースカンファレンスを通じて、車椅子やおむつを使用することになった原因を探り、お一人おひとりの状態を共有し、支援計画を立案しています。

ご入居者様が、自立した暮らしをできるかぎり長く楽しめるためのお手伝いを、ケアプランを中心にスタッフ一丸となって取り組んでいます。



2008年度の実績

おむつゼロ
189名の改善

特殊浴ゼロ
25名の改善

経管食ゼロ
17名の改善

車椅子ゼロ
82名の改善

INTERVIEW ご入居者様への寄り添いを大切にしています

レストヴィラ綾瀬 清水 朋直 ホーム長



ご入居者様への“寄り添い”を最も大切にしながら、4大ゼロを推進しています。

例えば、車椅子ゼロの取り組みにおいても、今までどのような生活をされていたのかなど、それぞれ自分の親のように把握できていなければ的確なサポートはできません。ダイニングからエレベーターまでの間を歩くことから始めていただくなど、適切で無理なく、その方にとっての最も良い目標・方法をスタッフ全員で考え、ご入居者様と一緒に取り組んでいます。

TOPICS 認知症ケアへの科学的アプローチを強化

ワタミの介護では、2008年度より、認知症ケアへの取り組み強化のためのプロジェクトを開始しました。この取り組みは、介護の現場で働くスタッフの培ってきた知識・経験に加え、より科学的な専門医療・看護の視点を融合しながらケアサービスの質を高めていく取り組みです。現在、レストヴィラ元住吉とレストヴィラ鎌倉常盤の2ホームにて実践しています。人体が必要とする栄養の適切な摂取や、複数のスタッフが、ご本人に合わせ統一したコミュニケーションやケアを行うなど、「科学」と「心」を調和させた介護を実施することで、よりご入居者様がその方らしく暮らしていくための生活づくりに努めています。

もっともっと「楽しみの食事」を

ワタミの介護では、“食”の目的を、“よりよく生きる”こととし、健康を維持し、老化を遅らせ、病気を予防することに加え、心への働きかけも大切な役割と考えています。

日々のお食事では、バラエティに富んだメニューと笑顔あふれる食卓を心がけ、心と身体が日に日に元気になっていける力の源になることを目指しています。

2008年度は、「季節の特別メニュー」や「食をテーマにしたイベント」の充実を図り、桜の季節にはお花見弁当、秋には松茸御膳など、四季折々の楽しい食卓づくりに努めました。

また、低栄養対策、食欲の低下による食欲不振の対応として野菜の濃厚スープなどを開発し、食欲が低下した方への栄養補助食品としてご提供しています。

INTERVIEW ご入居者様に喜んでいただける「おいしい食事」を



栄養サービス部 小山 良江

2008年は、ご入居者様に喜んでいただくための活動として、「献立」と「栄養」の充実にも努めました。献立面では、ご入居者様に試食していただき、一緒になって開発した洋食メニューの導入を進めました。ローストビーフやピジョンワーズなどの洋食をご提供させていただき、喜んでいただいた時は本当に嬉しかったです。

また、栄養面でも「少量で高エネルギー・高蛋白を摂取ができる食品」を開発しました。現在は、栄養ムースとして抹茶・きなこ・ミルクココアの開発などを進めています。

今後も、すべての方のすべての食事が「おいしいこと」にこだわり続けます。



炭火で焼くうなぎ屋台「ワタミのうなぎ屋さん」を実施



焼きたてのお団子を提供する「お団子屋さん」を実施



洋食メニュー（母の日）

“生きがいづくり”のきっかけを

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・イベントの充実を図っています。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。健康維持・増進のエクササイズや、自然を身近に感じ楽しんでいただく「ワタミ農園」など、ご要望をお伺いしながら、豊かな生活の提供を目指しています。

2008年度は、100歳を迎えるご入居者様の“夢”をかなえるイベントを実施しました。その方のお誕生日に、「息子が動いている姿を勤務先まで見に行きたい」などのご入居者様からのご要望を実現するお手伝いをさせていただきました。また、ご本人がこれまで歩まれてきた人生を一冊の本にまとめ、100歳のお祝いとしてプレゼントさせていただきました。



ワタミ農園



納涼祭

TOPICS 「小旅行」レクリエーションを実施!

レストヴィラ座間では、レクリエーションを通じて、ご入居者様が生き生きとした時間を過ごす中で、より元気になっていただくことを目的とした「山梨県への1日小旅行」を実施しました。小旅行にご参加いただいたご入居者様からは、「自分で歩くことの楽しさや、自信を持つきっかけとなった」「今は車椅子を使用する頻度が減った」と言ってもらえる方もいらっしゃいました。

今後も、少しでもご入居者様が快適で、自立した暮らしを過ごしていただけるためのきっかけづくりを目指していきます。



お客さまとともに 中食事業

一人でも多くの高齢者の方に
まごころを込めた食の宅配サービスを通じて、
喜びと幸せをお届けすること



2008年7月、株式会社タクシヨクがグループに加わり、2009年3月、社名をワタミタクシヨク株式会社と改めました。ワタミタクシヨクは、1978年のタクシヨク創業以来、生命の源が食にあることを見つめ、「安全・安心な手づくりの味」を追求してきました。ワタミグループに加わり、原材料の調達や製造の共有、物流の効率化、メニュー開発力や介護事業で培った介護食のノウハウなどを合わせることで、「一人でも多くのお客さまからありがとうを集める活動」を展開していきます。

地域に密着した事業展開

ワタミタクシヨクでは、安価で安全・安心な「お弁当」を、毎日お客さまにまごころを込めて宅配しています。単に「お弁当を宅配するだけ」でなく、高齢者の方の生活に深く関わらせていただきたいと考えています。お弁当は、旬の食材や行事を意識したメニューを積極的に取り入れることで季節に触れるなどの「きっかけづくり」に努めています。

また、「お届け」も同じ地域に住む主婦の方を中心とした「まごころさん」に業務を委託する方法にこだわり、「手渡し」を基本としています。「まごころさん」は、平均年齢50歳で、65歳以上のご高齢者の方も18%を占めています。今後も、地域の方々と一緒に「ありがとう」を集めていきます。

VOICE 分かり合えた関係で安心です。

お客さま 林 正道様



今年で73歳になります。ワタミタクシヨクさんとは、もう、1年とちょっとの付き合いです。もともとは友人の評判を聞いて始めました。メニューに関しては、家で1人分をつくるよりも「大きな釜」で一緒につくったほうがおいしいし、料理の手間も省けてありがたいです。また、ボリュームもあり、満足しています。とはいっても、毎日、必ず好きなものが入っているわけではなく、好きなものときもあれば、そうでないときもあります。でもそれは、バランスを考えているおふくろのご飯と同じなので、残さず食べています。いつも配達していただいている「まごころさん」は、1年も顔を合わせているので、いろんな事情を知っていて、自分のことを分かっているため気が楽で安心です。

INTERVIEW お一人おひとりとのふれあいが嬉しいです。

まごころさん 米山 代志子さん



宅配業務を始めて、もう5年経ちます。今は、毎日約25軒のお客さまに、お弁当をお届けしています。きっかけは、ワタミタクシヨクで働いていた姉の紹介で始めました。はじめのうちは、口下手なので合わないかもと心配でしたが、自分の生活に合わせて仕事ができ、職場の仲間にも恵まれ、何よりお客さまが毎日話をする内容を準備してお弁当を待っていてくださるんです。ついつい、10分、20分話してしまいます。そんな日々を過ごしているうちに、いつの間にか5年経ちました。お客さまによっては私の話には興味を持っていただけていないのではないかと心配になるときもありますが、「まごころ」を込めてお客さまと接していきたいと思っています。

ジャストディナーが届くまで

4つの安全・安心

①献立の安全・安心: 栄養バランスを考えたプロの献立

献立企画部



献立は、専任の管理栄養士によって立てられています。健康に気を遣っている方にはもちろん、忙しい方の健康管理にも活用できます。おいしく多彩なメニューで、バランスのとれた毎日の食卓が実現します。

②食材の安全・安心: 生産者の顔が見えています

製造購買部



ワタミ独自の基準をもとに厳選された食材を調達しています。野菜類は国産を中心に、ワタミ自社農場で生産された有機野菜を積極的に取り入れています。畜産物は、飼育/肥育の履歴・仕様を確認、卵の安全性、ホルモン剤・抗生物質の投与、飼育環境(健康性)などを確認します。

お客さまのライフスタイルに合わせた商品ラインナップ

ワタミタクシヨクでは、お客さまのライフスタイルに合わせてご利用いただけるよう4つの商品を用意しています。

ジャストディナー

ジャストディナー

塩分3g以下、500kcal基準のお弁当で高齢者の方向けにつくりました。

おかず御膳

おかず御膳

食のムダが無く経済的で、忙しい主婦の方、おかずだけでよいという高齢者の方向けにつくりました。

Kit-Benri(キットベンリ)(九州・山口県のみ)

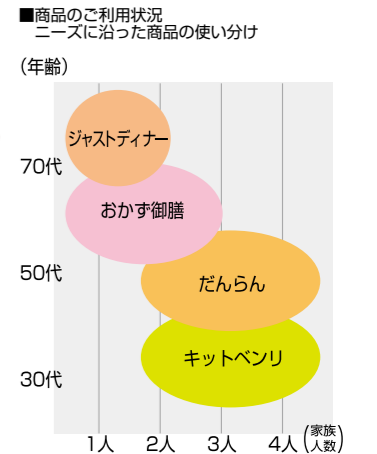
Kit-Benri
キットベンリ

バランス良く栄養管理された献立で、カット済みの食材を1日分ずつ人数分、毎日お届けします。

DanRan(だんらん)(九州・山口県のみ)

DanRan
だんらん

必要な食材を人数分まとめてお届けします。ご自分で自由に料理したいという方向けのセットです。

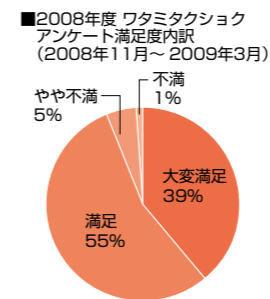


お客さまと積極的な「対話」を

お客さまアンケートハガキによる満足度調査

ワタミタクシヨクでは、お客さまのご意見・ご感想をいただく仕組みとして、2008年11月より、ハガキによる「お客さまアンケート」を開始し、2009年6月末までに約3,300件のご意見をいただきました。

お客さまからいただいたご意見・ご感想は、「献立への要望」などその内容ごとに担当者にフィードバックされます。また、配達方法の改善などのご提案は、全社で共有し水平展開することでその改善に努めています。



コミュニケーション誌「食卓のひろば」

お客さまに、ワタミタクシヨクの取り組みを知っていただくためにコミュニケーション誌「食卓のひろば」を2007年5月より創刊しています。「食卓のひろば」では、安全・安心な食材紹介や旬の食材をおいしくいただくためのレシピ紹介、お客さまからの投稿コーナーなどを設けることで、よりお客さまとふれあう機会を設けています。

2008年度は「環境貢献」をテーマにしたコーナーを新設し、「マイ箸の利用」などの啓発活動も実施しました。



レシピ別書き込みアンケート調査

ワタミタクシヨクでは、お客さまからご要望の多いメニューを栄養のバランスに配慮しながら積極的に導入しています。

2009年6月からは、この取り組みを強化・定型化するため、毎週、約400名以上のお客さまにご協力いただき、日々の献立一つひとつの良し悪しを評価していただく「レシピ別書き込みアンケート」を開始しました。

また「まごころさん」が直接お客さまにお伺いすることで、より詳細な商品やサービスに対するご意見をいただいています。

2009年6月人気メニュー(例)

春雨ときゅうりの和え物	きゅうりの生姜酢和え
ハンバーグのブラウンソース仕立て	からし酢味噌
さつま芋の天ぷら	野菜コロケ
刺身コンニャクとわかめの酢味噌かけ	豆ご飯
きんぴらごぼう	ご飯(黒ゴマ入り)

INTERVIEW おいしく食べやすい商品の追求

献立企画部 松田 真由美



お客さまアンケートで一番嬉しいことは、「おいしい」という言葉をいただけることです。おいしいと言っていただくために人気商品などお客さまのニーズや嗜好を取り入れた献立の開発に日々取り組んでいます。栄養価や、「和洋中」のバランスに配慮することはもちろん、ご要望の多い「味付きご飯」の種類・回数を増やすなど、継続的な改善に努めています。

また、見栄えや食べやすさへの配慮として「お弁当内のカップの色分け」など些細な部分にもこだわり、開発しています。今後も、「おいしく食べやすい」商品を目指していきます。

④宅配の安全・安心: お客さまの顔も見えています

製造購買部



お客さまの元気な笑顔を見せ、直接お渡し。ご高齢のお客さまには一つの安心になります。「まごころスタッフ」はお客さまに笑顔と安心をお届けしています。

お客さまとともに MD(マーチャライジング) 事業

バラエティ豊かで、常に変化し続けるメニューを支え、安全で、衛生的で、フレッシュな製品を均質に、圧倒的な安価で提供し続けること

2008年度、ワタミ手づくりマーチャライジングでは、ワタミ手づくり厨房「日高センター」の稼働や、保育園への給食事業の拡大を行いました。また、ワタミグループとして、外食店舗や介護施設をはじめ、ワタミファームの農場と連携することで、生産から消費までの一連の流れの中でより「安全・安心でおいしい」商品をお客さまにお届けする全体最適を目指し、「品質向上」と「原価低減」に努めました。

様々な指標を“見える化”することによる品質向上と原価低減へのこだわり

WTMDでは、品質向上と原価低減への取り組み状況を、全従業員で共有するために“見える化”に取り組んでいます。

目標数値として掲げている「生産性」や「在庫率」「品質クレーム」といった全13項目の重要指標を掲示し、週間で取り組みがどのように変化したかを確認、取り組み状況に得点をつけ、“見える化”することで生産ラインごとの活動状況を共有するとともに、従業員の改善に対する意識向上を図っています。



“見える化”された目標指標

また、「原料の荷受～出荷」に至るまで、各生産ラインごとに作業手順書などによる規定に基づき進められているかを「品質保証カード」に記入するなど、製造における各工程ごとに徹底した品質・衛生管理体制を確立し安全確認を実施しています。

また、品質保証カードは3カ月間保管され、外食店舗や介護施設などから問い合わせがあった場合には問題解決の確認書類として活用されます。2008年度は、これらの取り組みの結果、品質に関するトラブルを、2007年度62件から57件に低減することができました。

■衛生・品質管理の定期チェック(点) ※小数点以下は四捨五入

2008年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年平均
越谷センター	81	78	80	73	78	78	74	79	80	75	80	79	78
相模原センター	74	74	75	76	78	77	73	76	78	78	74	73	75
関西センター	85	84	84	80	75	78	81	83	77	79	76	77	80
月平均	80	79	79	76	77	77	76	79	78	77	77	76	78

※80点を目標にしています。

ワタミ手づくり厨房「日高センター」稼働

WTMDが運営する「ワタミ手づくり厨房」では、機械によるオートメーション化に頼ることなく、“手づくり(手作業)の生産ライン”を持つことで、「少量・多品種生産」と「店舗で仕込みをすることと同じ状態」を実現しています。

これにより、①少量の在庫、②最小の設備投資、③タイムリーな出荷というメリットだけでなく、形やサイズの異なる有機野菜などに対しても、オートメーション化による制限を越えた対応が可能な独自の生産体制を確立しています。

2008年度には、中食事業(ワタミタクシヨク)の弁当を生産する第四センターを埼玉県日高市に設立しました。日高センターでは、各センターの検査結果の情報が集約されるなど中心的な役割を果たす衛生センターとして検査室を新設し、ワタミグループの衛生管理体制をより強化しました。

ワタミ手づくり厨房



ワタミ手づくり厨房 日高センター

ワタミの料理(商品)が「安くおいしい」理由

ワタミでは「企画から生産・製造、そしてお客さまへの提供」を一環して行うことで、品質向上と原価低減に努めています。

外食店舗・介護施設に届いたお客さまの声を商品の企画・開発に活かすことはもちろん、生産、製造(加工)、物流そして外食店舗・介護施設での調理工程までの一環した流れを“最適化”し、企画することで「安く・おいしい」を実現しています。



一環した流れ(最適化)から生まれた“今まで以上においしいサラダ”

「今まで以上に安全・安心な、おいしいサラダ」をお客さまにご提供したいという思いから、2008年度に外食店舗・介護施設の声をもとに、農場・ワタミ手づくり厨房が協力して生まれた仕組みが、サラダ用レタスの仕込み作業を“ワタミ手づくり厨房”に集中させるという取り組みでした。これにより、農場の出荷時の梱包作業の低減や、外食店舗などでの仕込み作業が軽減されるほか、衛生面やコスト面においてもその効果が発揮されました。

当日製造を原則として運営するワタミ手づくり厨房だからこそ、鮮度を保ったまま、実現できた取り組みです。



INTERVIEW



密接なコミュニケーションを大切にしています。

製品開発部 内野 明

製品開発部では、外食店舗・介護施設の厨房で「おいしい商品(料理)」を実現するため、一定の品質を維持できる製品の開発を行っています。使用現場(外食店舗・介護施設)から上がってきた意見を、製造にどう反映させるのかということに常に考えています。サラダ用レタスの取り組みは商品企画・開発と製造だけでなく、生産と製造、製造と使用現場にとってもWin-Winな関係を築くことができました。前工程、後工程で密接なコミュニケーションをとることで、グループ全体で最適な商品づくりに励んでいます。

ワタミ生産方式による改善事例(WPI:Watami Product Innovation)

2008年度、ワタミ手づくり厨房では、グループの外食店舗のメニュー変更や、介護の献立、中食のお弁当など、月間300～400種類の製品の製造を行いました。

この「少量・多品種生産体制」の中で、効率的な製造を実現するため、継続的に製造ライン(レイアウト)、従業員の移動歩数など、すべての製造工程を見直す取り組みを実施しています。

取り組み結果は、毎月開示され「改善事例」を共有することで、活動内容を水平展開しています。



毎月行なわれる改善事例の共有の場

炊飯部門では、製造ラインを見直すことで生産性を向上

通信販売「おうちでワタミ」でご家庭へ

「食」の信頼への要求が高まる中、本当においしく、安全・安心であることを第一に考えています。

土づくりから考えたワタミの有機JAS認証野菜をはじめ、ワタミ手づくり厨房で“手づくり”にこだわってつくられた食材などをご家庭にお届けしています。



おうちでワタミのサイト



お正月に販売したおせち料理

「食」へのこだわりが給食事業というカタチへ

WTMDでは、病院、学校、保育園における給食業務の委託を受け、カロリー、塩分などの栄養管理やアレルギーにも対応したお食事を提供しています。

ワタミの「食」へのこだわりに共感いただいたクライアント様と共に、患者様の健康や、子どもたちの健全な成長に配慮し、自社農場の有機野菜の使用、添加物の削減などに取り組み、安全・安心な「食」の提供に努めています。

2008年度は、保育園給食事業において、園児たちとともに“クッキング保育”を行いました。



お客さまとともに 農業

食の基本である安全・安心を追求し、次世代に良い環境を残し、人々の幸せに貢献すること



ワタミファームでは、「ワタミグループへの出荷」に留まらず、「有機野菜、有機農業を、世の中に広め特別ではなく普通のことにしたい」という願いのもと日々取り組んでいます。最終的に召し上がっていただくお客さまを意識し、出荷先のお取引業者様との協力を得ることで、おいしい品種を選び育て、有機野菜の普及に努めています。

マネジメント強化による有機農業拡大へ

ワタミファームでは、「安全・安心なおいしい野菜」をより多くのお客さまにお届けするために、有機野菜の出荷率(出荷数÷作付数)を指標として、「マネジメント」と「人材育成」の強化につなげています。

土壌分析から圃場ごとのレイアウトに合わせた「作付計画」を作成、「栽培マニュアル」に基づき栽培された野菜を日報や写真報告書に記録し、定期的な会議にて進捗確認や栽培方法の指導を行うことで、出荷率向上を目指しています。2008年度は、この継続的な取り組みにより、412tの有機野菜および特別栽培野菜を出荷しました。

■ 2008年度 主な野菜の出荷数(単位:個)

	2007年度	2008年度	前年比	出荷達成率
レタス	243,422	250,715	103%	99.7%
長ナス	86,717	103,038	119%	100.0%
白菜	49,559	54,177	109%	84.8%
みずな	16,721	50,462	302%	63.8%
きゃべつ	8,863	24,566	277%	100.0%
ゴーヤ	7,990	21,433	268%	100.0%
ブロッコリー	8,771	18,413	210%	59.6%

	2007年度	2008年度	前年比	出荷達成率
ズッキーニ	9,216	16,222	176%	100.0%
春菊	9,458	10,769	114%	100.0%
大根	5,515	5,158	94%	100.0%
オータムポエム	969	3,582	370%	100.0%
空芯菜	2,297	2,270	99%	54.4%
カブ	2,417	2,161	89%	100.0%
人参	1,131	1,859	164%	100.0%

※「出荷達成率」は、目標に対する達成率を記載

ワタミファーム大分農場開設

ワタミファームでは、7つの農場「ワタミファーム山武農場(千葉県山武市)、倉洲農場(群馬県高崎市)、瀬棚農場(北海道せたな町)、白浜農場(千葉県南房総市)、佐原農場(千葉県香取市)、京丹後農場(京都府京丹後市)、当麻グリーンライフの農場(北海道当麻町)」が有機農場として認定され、現在は476haの農場を展開しています。

2008年度は、さらに大分県臼杵市にて九州地区に新規農場を開設する準備を進め、2010年に開設、5haからスタートする計画としています。

また、九州に農場ができることは、冬場の生産・供給を強化できるだけでなく、自社の物流体制と共有することでより多くのお客さまに「有機野菜」をお届けしやすい環境となります。



大分農場 調印式の様子



有機農業を「軸」とした事業展開

ワタミファームでは、2002年度の畑作事業の開始から、有機農業を積極的に展開しています。2004年度には、北海道瀬棚農場にて有機酪農事業や鶏卵事業、乳製品加工事業を開始し、2005年度には抗生物質を使用しない鶏糞などを原料にした有機肥料事業を北海道留萌工場にて開始しました。

また2006年度には、放牧中心の牧場として畜産事業を北海道の弟子屈牧場にて開始、2008年度には「断根苗」など有機JASに対応できる苗事業を千葉県佐原農場や北海道当麻グリーンライフにて開始しました。

今後も、有機農業を軸とした複合型事業を展開することで、有機農産物の生産を広げていきます。

事業名	内容
畑作事業	北海道から関西までの農場で、季節によってリレー栽培を行い、有機JAS農産物を年間安定供給しています。
鶏卵事業	ポリスブラウンと国産品種のみもじの2種を、約3,000羽を平飼いで飼育しています。
乳製品	有機加工食品(チーズ、バター、アイスクリーム)を生産しています。これらの乳製品と、鶏卵は国内初となる有機JAS認証を取得しました。
畜産事業	日本短角種やアングス牛、褐色和種を、農薬や化学肥料を使わずに栽培された牧草を使ってのんびりと飼育し、子牛から肥育・繁殖まで一貫した飼育体制をとっています。
肥料事業	抗生物質を使用しない鶏糞を原料に、水熱反応(200度20気圧)で処理をした有機肥料を製造しています。

循環型農業の追求

ワタミファーム瀬棚農場では「循環型農業」を目指し、動物性副産物(各種家畜のし尿)などを活用した有機資材の生産を本格的に開始し、資材の納入から生産・加工・出荷までの一連の流れが完結する仕組みを構築しています。

この仕組みが完成したことは資材の高騰などの影響を受けずに、安定した有機農産物の生産を行うことにも寄与しています。

また、畑作だけでなく、有機酪農・平飼鶏卵・放牧型畜産などの事業展開により「安定した生産体制」となることを自ら実践し、有機農場で安全・安心な野菜を生産し供給するだけでなく、有機農業の情報発信基地としての機能を果たしたいと考えています。



農場体験ツアー開催

ワタミファームでは、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、有機農法に関する講話や有機野菜をふんだんに使用したランチの試食などを行っています。

2008年度は、87名のお客さまがツアーに参加されました。



INTERVIEW

有機農業を広げていくために 倉洲農場 五十嵐 洋一 農場長



普段、農薬や化学肥料を使わない分、野菜の状況把握に気を遣っています。

夏場の虫や、冬場の霜はもちろんです。水が溜まって腐敗しないために農地がしっかりと平らになっているかなど、気にしていることは山ほどあります。

また、有機野菜では毎日の野菜の管理状況を日報で記録したりする必要もあります。

無理・無駄を減らすことや人材を育成し組織をつくることなど、農業をマネジメントすることで「有機農業や有機野菜を広げていく」という願いを実現させていきたいと思えます。

……農場長の日……

5時…出勤・朝礼、
収穫・出荷作業、
13時…休憩
16時…草刈り・苗づくり
17時…圃場の確認
19時…日報記入・終礼

TOPICS

日本農業再生パートナーズに出資

ワタミ株式会社は、2009年7月に国内農業関連法人の再生を目的とし発足した「株式会社日本農業再生パートナーズ」への出資を行いました。厳しい経営状況にある農業関連法人に対して、農業経営支援、法的支援、会計支援を行い、個人経営的色彩の強かった農業関連法人の経営基盤を強化・組織化し、日本農業の健全な発展に貢献することを目指しています。

これまでワタミが有機農業へ取り組んできたこともあり、発起人としての参加要請があり、農業再生への社会的意義が大きいと判断し、出資と役員派遣の要請に応じることにいたしました。農業の再生に貢献していきたいと考えています。

お客さまとともに 環境/メンテナンス事業

ひとつでも多くの施設をより地球への
負荷の少ない空間に変えること



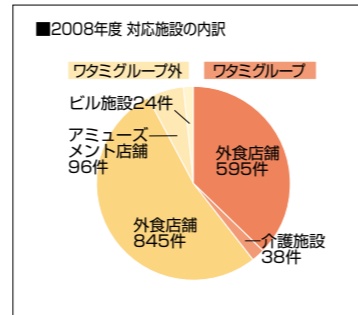
2008年度、ワタミエコロジーは、環境・メンテナンス事業に特化した事業として組織を整理しました。この組織変更に伴い、環境対応型メンテナンス事業や、環境商材の開発、廃棄物回収・処理業者ネットワークの構築への取り組みを強化しています。

商業施設など1,600カ所で、「ありがとう」を集めています。

ワタミエコロジーでは、「様々な施設の環境負荷低減を主軸とした施設メンテナンス事業」を構築、展開しています。飲食店舗やアミューズメント施設・介護施設など1,600カ所にメンテナンスを通じて、機器の寿命延長やエネルギーのムダ使い防止など環境負荷の抑制に有効な保全活動を展開し、2008年度は55,000件の依頼に対応いたしました。

また、これまで培ってきたエネルギーの削減システムをはじめとする3R「Reduce(発生抑制)」「Reuse(再利用)」「Recycle(再生)」の推進や廃棄物管理など、施設の環境負荷低減を主軸とした施設管理のノウハウを、ソフト・ハードの両面からご提案(提供)しています。

2009年度は、この取り組みをさらに強化し、環境問題の改善に寄与するという社会的使命を果たし、お客さまと一緒に「地球温暖化防止」にさらなる貢献をしていきたいと考えています。



24時間365日稼働で、急な機器の故障にも対応

ワタミエコロジー「カスタマーセンター」では、エアコン・冷蔵庫などの定期的なメンテナンスにより、機器運転効率の向上によるエネルギーコストの削減と環境負荷低減に対応させていただき、急な機器の故障にも対応しています。

また、施設のトラブルを迅速に解決し、実施する保守メンテナンスを安価で提供するためにご協力会社様とのネットワークを構築しています。このネットワークシステム「ビジネスパートナーシップ」では、全国827社のご協力会社様に参加していただき、品質向上とともに標準施工料金に基づいた適正価格でお客さまにサービスを提供する体制を構築しています。

さらに、修理ごとにお客さまにサービスの内容を評価していただくアンケートを配布、最もよい評価を「80%以上、指摘・クレーム0件」を目標としています。

2008年度	回収件数(実績)	総合評価(A評価率)	クレーム数
4月	194	49%	12
5月	153	52%	14
6月	151	46%	22
7月	182	51%	17
8月	135	44%	12
9月	149	48%	22
10月	128	44%	14
11月	127	55%	7
12月	123	53%	9
1月	132	56%	12
2月	111	59%	6
3月	95	52%	12
合計	1,680	50%	159

(件)

INTERVIEW 様々な要素から原因特定を行い、最適なメンテナンスを
カスタマーセンター部 コールセンター担当 内田 晃史

お客さまからのご依頼は千差万別です。そのために、機器修理のご依頼であっても、機器だけでなく「電気・水道・ガスなどのライフライン」などの様々な要素をお伺いすることを、大切にしています。こうすることによって、不具合の原因特定につながり、結果として最適なメンテナンスを行うことにつながると考えています。また、このように様々な要素を伺うことは、電話での対応だけで解決する(メンテナンス費用が発生しない)ことにもつながり、私がとても嬉しい瞬間のひとつでもあります。今後も、お客さまと密なコミュニケーションをとることに努めていきます。

INTERVIEW 10年間のノウハウで、カスタマイズしたサービスを
営業部 木下 良彦



外食店舗をはじめ多くの商業施設で環境型メンテナンス事業を担ってきたノウハウや、自らの外食店舗での経験をもとにしたご提案をお客さまにさせていただいています。

例えば、過去のデータにもとづく事業特性や業種ごとに必要なメンテナンスの傾向を鑑みたサービスのご提案などです。

2009年度は、お客さまからの環境面に配慮したサービス・商品のご要望が強まっている傾向を受け、ハード・ソフトの両面でご提案させていただき、お客さま満足の向上に努めたいと考えています。

INTERVIEW エンドユーザーの立場に立ったメンテナンスを
メンテナンス部 池田 長



機器のメンテナンスを行うにあたり、意識していることはお客さま(店舗・施設の方)と一緒に、エンドユーザー(施設ご利用者)の立場にたった業務を遂行することです。コストや時間などを考えた場合に、すべてを完全にメンテナンスすることが、必ずしも必要とは限らない場合があるからです。また、メンテナンス以外にもお客さまが運営面の改善を目的とした会議などを開催される場合には積極的に参加し、状況を共有するように努めています。今後も、お客さまと一緒に、エンドユーザーの満足度を追求していきます。

エコロジーとエコノミーを追求する「環境ビジネス」

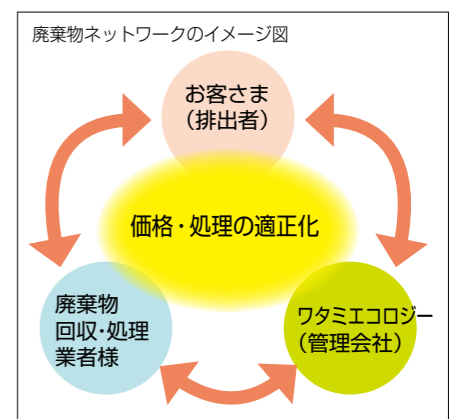
3R「リデュース・リユース・リサイクル」の推進で環境負荷軽減を

ワタミエコロジーでは、3R「リデュース・リユース・リサイクル」の推進を見据えて積極的な事業活動を行っています。

2007年度からは、全国の廃棄物回収業者様・処理業者様のネットワークづくりを開始しました。このネットワークでは、コンプライアンス順守の廃棄物処理管理や、資源の有効利用と発生抑制に継続的に取り組んでいます。

2008年度は、この活動を拡大し、ワタミグループの外食店舗・介護施設のみならず、グループ外の商業、流通の施設、あわせて995店舗のお客さまにサービスを提供させていただきました。また、リユースビンや生ゴミのリサイクル、廃油を原料とした環境商材の開発に着手し、グループ内にてテスト運用を始めています。

※3Rの推進…3R(スリーアール)とは循環型社会形成推進基本法(平成12年)の主旨をうけ、資源の有効利用と環境保全施策の基本となる考えです。



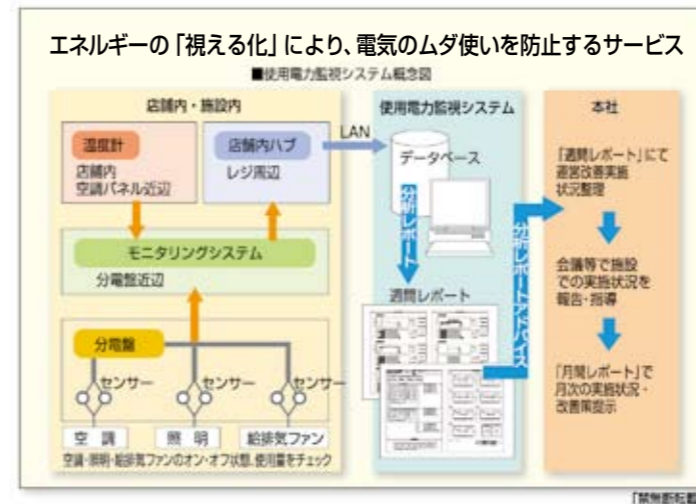
エネルギーの「見える化」による電気使用量の削減

ワタミエコロジーでは、ワタミグループの外食店舗283店に電気使用量を24時間監視する装置を設置し、電気のムダ使いを発見して取り除く支援を行っています。

電気使用量を照明や空調など各種機器ごとにモニタリングしたデータを

毎週集計、レポート化しています。また、レポート形式や資料なども、店舗からの要望に合わせてカスタマイズしています。

これらの活動により、店舗個別事業に合わせたリアルタイムな改善が可能になり、PDCAサイクルによる削減実績の伸張に寄与しています。



TOPICS 省エネルギー優秀事例全国大会
「資源エネルギー庁長官賞」を受賞

2009年2月、エネルギー管理システム(使用電力監視システム)の取り組みが、経済産業省後援の「平成20年度エネルギー優秀事例全国大会」にて、「資源エネルギー庁長官賞」を受賞しました。この大会はエネルギー・資源を効率的に活用し、あらゆる分野における省エネルギー技術の向上・発展と省エネルギー活動の推進を図り、温室効果ガスの排出削減に貢献するために開催されたもので、その中の優秀事例として、省エネに対する取り組みが評価されました。