

# CSR Report

ふれあい報告書<sup>®</sup> 2011

ありがとうをつなぐ...



地球上で一番たくさんのありがとうを集めるグループになりたい。

**WATAMI<sup>®</sup>**

ブランドコミットメント  
**“ありがとう”の拡がり**

ワタミグループは、創業時からただひたすらに思いをカタチにすべく相手の幸せを願い、小さなことから肩肘はらずにコツコツと“ありがとう”を集めてきました。

“ありがとう”の輪は、お客さま、株主様、お取引業者様、従業員、地域・社会、そして海外へと拡がりました。

これからも、多くの方々の幸せに関わりながら、たくさんの持続可能な“ありがとう”があふれる社会を目指し、更なる“ありがとう”を集めてまいります。



地球上で一番たくさんのありがとうを集めるグループになりたい。

**WATAMI**®

ふれあい報告書2011

■「ワタミグループCSR報告書」発行にあたり  
 「ふれあい報告書」というタイトルは、私たちの活動の根幹である経営理念からネーミングされました。私たちは、人として、社会の一員としての責任を果たし、事業活動を営む一方で、できる限りの社会貢献に取り組んでいくことが大切だと考え、「できることからコツコツと一歩ずつ」を基本に創業時より努力してきました。

2001年より、この考え方に基づく行動を「ふれあい活動」と名づけ、グループのテーマに「環境とともに、社会とともに、人とともに」を掲げ、今まで以上に明確に決意(意思)を表明し、毎年、環境および社会貢献に関する報告書として、また2006年からはステークホルダー(利害関係者)の皆様との関わりについても記載し、CSR報告書として発行しています。

本報告書を通じて、皆様のご理解と貴重なご意見を頂戴することができましたら幸いです。

■編集方針

本報告書は、ワタミグループの活動や取り組みをわかりやすくご紹介させていただくことを目的に、ステークホルダーの皆様ごとに掲載しています。

本報告書では、  
各ステークホルダーの皆様にご覧いただくご意見・ご要望を伺い、企業活動に活かしているか  
活動に対する姿勢、昨年度の課題に対する実績と評価、今後の目標を積極的に掲載しています。

また、特にステークホルダーの皆様への関心が高い事項について記載し、情報の開示に努めています。

なお、本冊子に記載されている内容は、「ワタミふれあいホームページ」でもご覧いただけます。

(<http://www.watami.co.jp>)

「特集」では意図的に被災地の状況(写真)を掲載しないようにしています。

■対象期間

2010年度(2010年4月1日～2011年3月31日)の活動を中心に、一部最新(2011年度)の情報を紹介しています。

※ワタミの介護(株)、ワタミタクシヨク(株)については、2月決算のため、2010年度(2010年3月1日～2011年2月28日)の情報としています。

■対象範囲

ワタミ株式会社および国内連結子会社8社を基本に、ワタミグループ全体、あるいはグループ会社の個々の活動についても紹介しています。

本報告書の、P56「ワタミグループ概要」では海外を含むワタミグループ全体について紹介しています。  
 ※P22、P23「お客さまとともに 外食事業(海外)」では、和民国際有限公司、和民(中国)有限公司及び和民餐飲(深圳)有限公司、台湾和民餐飲股份有限公司、WATAMI FOOD SERVICE SINGAPORE, PTE. LTDを対象範囲としています。また、対象期間は、12月決算のため、2010年度(2010年1月1日～12月31日)としています。一部最新(2011年度)の情報を紹介しています。

※P50～55では、ワタミグループが支援する3つの社会貢献団体、公益財団法人 School Aid Japan、NPO法人 Return to Forest Life、NPO法人 みんなの夢をかなえる会を対象としています。

■社名・団体名表記について

本報告書ではグループ会社の社名を略称で記載しています。(2011年9月末現在の社名を使用しています。)

1、ワタミ株式会社および国内連結子会社8社を「ワタミグループ」または「ワタミ」と表記しています。対象が異なる場合は、該当する会社名を記載しています。

2、(有)ワタミファームおよび(有)当麻グリーンライフを「ワタミファーム」と表記しています。

3、ワタミフードサービス(株)を「WFS」、(株)ティージーアイ・フライデーズ・ジャパンを「T.G.I.F.J」、和民国際有限公司を「ワタミインターナショナル」、ワタミの介護(株)を「ワタミの介護」、ワタミタクシヨク(株)を「ワタミタクシヨク」、ワタミ手づくりマーチャンダイジング(株)を「WTMD」、ワタミエコロジー(株)を「ワタミエコロジー」と表記しています。

4、公益財団法人 School Aid Japanを「公益財団法人SAJ」または「SAJ」、NPO法人 Return to Forest Lifeを「RFL」、NPO法人みんなの夢をかなえる会を「みんなの夢をかなえる会」と表記しています。

■将来の予測・目標について

本報告書には、ワタミグループの過去と現在の事実だけでなく、将来の予測・目標なども記載しています。しかしながら、これらの予測・目標は、記述した時点で入手可能な情報ないし判断であり、リスクや不確定な要因を含んでいます。

したがって、将来に生じる様々な要因により、活動結果が本報告書に記載した予測・目標と異なる可能性があります。読者の皆様には、以上のことをご理解いただけますようお願いいたします。

目次

- P 2 ブランドコミットメント
- P 3 目次・編集方針
- P 4 トップメッセージ
- P 6 ワタミグループに共通する経営の考え方
- P 8 ワタミグループの特徴
- P 9 ワタミグループの事業活動
- P10 コーポレートガバナンス

特集

- P12 東日本大震災復興支援
- P17 事業を通じて、事業を超えて…“ありがとう”を集めます。

6事業のご紹介

- P18 お客さまとともに 外食事業(国内/海外)、介護事業、高齢者向け宅配事業、MD事業・農業、環境・メンテナンス事業

- P34 株主様とともに
- P36 お取引業者様とともに
- P38 従業員とともに
- P42 地域・社会とともに
- P46 環境とともに

ワタミグループが支援する3つの社会貢献団体のご紹介

- P50 公益財団法人 School Aid Japan
- P52 NPO法人 Return to Forest Life
- P54 NPO法人 みんなの夢をかなえる会

- P56 ワタミグループ概要
- P57 2010年度アンケート結果/編集後記

バックナンバー

すべての「ふれあい報告書」は、ワタミふれあいホームページ<http://www.watami.co.jp>からPDF形式でダウンロードできます。





# ワタミグループは、事業という枠を超えて、“ありがとう”を集めます。



ワタミ株式会社 取締役会長  
渡邊 美樹

## “WATAMI”であることが 会社の価値を決めます。

### 事業活動を通じた“ありがとう”

ワタミは、自分が嬉しいと思うこと、楽しいこと、笑顔でいられるという自らの幸せを元に、ただひたすらに相手の幸せを願い“ありがとう”を追求してきました。

結果として、理念オリエンテッドな企業文化=ワタミらしさが生まれました。そして、事業領域は第一次産業の「農業」から、第二次産業の「食材加工」を経て、第三次産業の「外食」「介護」「高齢者向け宅配」まで拡がり、多くの場面で“ありがとう”を集めることができるグループになりました。

### 事業活動を超えた“ありがとう”

企業の社会的責任というのは、企業が存在する以上、すべての活動が対象となるべきと考えます。ワタミは、「地球上で一番たくさんの“ありがとう”を集めるグループになろう」というグループスローガンのもと、社会に対して、よりよい存在であり続けるため、あらゆる活動を創業時から行っています。

もっともっと地球の響きに共感して、いままで以上の“ありがとう”を集めたい。

そして、地球という生命体全体と一緒に幸福になりたい。そんな新しい大きな夢に向かって、歩み始めました。

### 社会的企業 = “WATAMI”

ワタミグループは、社会が抱える問題解決を事業として取り組んでいます。事業の収益を核にして社会貢献に取り組もうということで、利益を上げることが最終目標でなく、あくまでも社会的課題を解決することを目標としています。

そのために、全社員の一人ひとりが、何のために、どのように“ありがとう”を集めるのかを考え、行動をしていく集団になる必要があります。

企業とは「人」そのものであり、一人ひとりの行動の反映です。社員一人ひとりが主人公として集めた「ありがとうの総和」こそが、“WATAMI”であり、存在を許される理由であり、CSRといわれるものです。“WATAMI”であることが会社の価値を決めると信じます。

売上や利益以上にワタミの存在自体がより多くの方の幸せに影響を及ぼせるよう

事業活動を通じた“ありがとう”集め

事業活動を超えた“ありがとう”集め

この両面から、ワタミの“ありがとう”集めを推進し、見守り続けてまいります。

渡邊美樹

## 100年企業 “WATAMI”を目指して

“WATAMI”は、「地球上で一番たくさんの“ありがとう”を集めるグループになろう」という

スローガンのもと、社会に対してよりよい存在でいたいと、活動している企業です。

私たちの活動を通じて

- 「地球人類の人間性向上のためのよりよい環境をつくり、よりよいきっかけを提供する」
- もっとたくさんの笑顔や“ありがとう”に関われるグループ企業になる
- ワタミと関わったすべての方たちに、私たちの存在を喜んでいただく  
この思いをカタチにすべく、創業以来変わることなく、「たくさんの笑顔」・「たくさんのありがとう」と出会うべく挑戦を繰り返しています。

### 今までも、そしてこれからも。

ワタミは、「強く、大きく、ワタミらしく」をテーマとしています。

「強く」とは、ワタミの理念へのこだわりをより強いものとするを意味します。具体的には、各事業において、お客さまよりいただいた“ありがとう”を最大化するために、知恵を絞り、“ありがとう”の拡大再生産の事業構造を確固たるものとします。「大きく」とは、強くなった事業構造を持ち、それぞれの事業規模の拡大をすることを意味します。拡大とは、売上高の拡大ではなく、“ありがとう”の拡大です。「ワタミらしく」とは、「強く、大きく」の前提となる変わることのない私たちの価値観です。

### 「真」の継続こそ力なり。」

私は、「継続こそ力なり」と思っています。

一つのことが真の活動になるには、コツコツとやり続けること、そこには真の徹底が必要で、“真”であること…これがワタミグループの大きなメッセージでもあります。成すべきことは継続して、習慣になるまで、「非常にシンプルに、よりわかりやすく、やることを明確にして取り組み、徹底」します。

□人にやさしい会社、人を大切にできる会社であり続けること

□理念に基づき、額に汗する姿を必ず見続けられる会社であり続けること

□お客さま、ご入居者様第一主義を貫く会社であり続けること

これらを徹底します。より広く、社会から“ありがとう”を集めるには、理念浸透と人の育成、それを可能にする組織づくり、これが一番大切になります。

皆様の変わらぬご支援をよろしくお願い申し上げます。

桑原 豊



ワタミ株式会社 代表取締役社長 兼  
ワタミフードサービス株式会社 代表取締役社長  
桑原 豊

# ワタミグループは、理念の共有を最

ワタミがその事業に参入してくれてよかったと言っただけのように、「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。

## ワタミグループ スローガン

「地球上で一番たくさんの“ありがとう”を集めるグループになろう」

## ワタミグループ ミッション

「地球人類の人間性向上のためのよりよい環境をつくり、よりよいきっかけを提供すること」

## ワタミグループ 経営の基本目的

「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」

## グループ社員の仕事の仕方に対する合言葉

「from-O」

「明るくのびのびと仕事をしよう」

## ワタミグループ憲章

ワタミグループは、

一、地球上で一番たくさんのありがとうを集めるために戦う

一、一人一人の社員が人間性の向上のため、

夢を持ち、夢を追い、夢を叶える努力をする

一、一人一人の社員が、人として美しい生き方を追求する

一、「人」が差別化となる、コツコツと売上利益を積み上げる  
事業にのみ参入する

一、お客さまの満足をすべてに優先させる

一、公明正大な人事を行なう、完全実力主義こそ、  
人事の要諦とする

一、額に汗した利益のみを、利益と認める

一、ありがとうの分だけ売上を上げ、  
知恵の分だけ利益を出す

一、すべてのことにおいて、

損得で判断をせず善悪で判断する

一、ワタミらしいことをすべて肯定し、

ワタミらしくないことをすべて否定する

一、100年先から見た経営をする、

100年先から見た時、問われるのは数字の多寡ではなく、  
いかに存在し、いかに周りによりよい影響を与えたかだ

※ワタミグループ憲章はワタミグループの経営判断基準を明文化したものです。

## グループ社員としての行動基準

ワタミグループは日々の仕事の中で以下の基準を

常に意識し、行動し、常にワタミらしくあるべし

1. 常に謙虚なれ 常に感謝せよ

1. 他人の喜びや悲しみを共有せよ

1. 約束を守る、嘘をつかない

1. 愚痴、陰口を言わない

1. 笑顔で元気よく挨拶をする

1. 出来ないと言わない

1. 失敗を他人のせいにししない

1. 大いに発言し、果敢に実行する

1. 他人の意見を聞く

1. 恥ずかしいと思うことはしない

## グループ社員の仕事に対する心構え

ワタミグループは同じ目的のために同じ心を持つ  
同志の集合体であるべし

1. 感激できる感性を持つべし 感激は情熱の  
源であり、情熱は成功への出発点である

1. 逆境に悲観せず、順境に楽観せず、常に  
ハングリー精神を持ち挑戦し続けるべし

1. 勝つまで戦え、限界からあと一歩進め、  
結果がすべてである

1. 問題意識を持つべし 問題の発見と解決が  
次のビジネスチャンスを生む

1. 継続こそ力なり 日々の努力は継続される  
ことにより信用を生み、信用は力を生む

# 重要視し、事業展開しています。

ワタミは、様々な社会貢献型ビジネスをグループで展開し、ステークホルダーの皆様から、感謝と信頼を集め続けることを目指します。

■事業活動を通じて“ありがとう”を集めます。  
各事業活動を通じて目指すことを表現した経営目的

外食（国内外食：ワタミフードサービス株式会社、海外  
外食：和民国際有限公司、和民（中国）有限公司及び和  
民餐飲（深圳）有限公司、台湾和民餐飲股份有限公司、  
WATAMI FOODSERVICE SINGAPORE. PTE. LTD）

一人でも多くのお客様に  
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

介護（ワタミの介護株式会社）

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

高齢者向け宅配（ワタミタクシヨク株式会社）

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

MD（ワタミ手づくりマーチャンドライジング株式会社）

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・安心な製品を安価で提供すること

農業（有限会社ワタミファーム）

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

環境・メンテナンス（ワタミエコロジー株式会社）

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

■事業を超えて“ありがとう”を集めます。  
各活動における基本的な考え

社会貢献& ボランティア活動

してあげるのではなく、させていただくことにより  
学び、感動し、結果として成長させていただくこと

ワタミ環境宣言

美しい地球を美しいままに、子どもたちに残していくこと

公益財団法人 School Aid Japan

一人でも多くの子どもたちに、人間性の向上のための  
教育機会と教育環境を提供する

NPO法人 Return to Forest Life

美しい地球を子どもたちに残すため、一つでも多くの  
森を再生させることに貢献する

NPO法人 みんなの夢をかなえる会

一人でも多くの人々に“夢”の素晴らしさを認識して  
もらい、“夢”をもち、“夢”を追いかけるためのきっかけ  
を提供する



## 「体の重い亀」

ワタミグループのキャラクターで、グループ報のネー  
ミングにもなっている亀さんです。まじめで一生懸命、ス  
ピードは出ないけれど、着実に、一步一步、進む亀。できる  
ことから少しずつ、目標に向かってコツコツと、決して後  
戻りしない亀、私たちの  
姿勢の象徴です。





# 持続可能な経営へ挑戦し続けます。

「ありがとうを集める活動」を基本に、地球環境を破壊することなく、安全・安心な社会を目指します。

ワタミグループは、「人間は本来持っている誠実さ、思いやり、感謝する心、そのような美しい資質を高めるために生まれてきた。企業活動においても人間性を向上できる環境をつくっていききたい」と考え、創業当時より、人としての人間性、企業としての企業性を重視し、あらゆるステークホルダーの皆様の満足を追求してきました。「地球上で一番たくさん“ありがとう”を集めるグループになろう」というグループスローガンに代表されるワタミの理念に基づき経済的・社会的・環境的ニーズの充足に挑戦し、既存の慣習に捉われない革新的な社会づくりに挑戦・邁進しています。

## 今まで、そしてこれからも。ワタミグループの特徴「理念経営」

### ① 理念に基づき存在対効果を最大に

ワタミの「ありがとうを集める活動」では、社員一人ひとりが集めた「ありがとうの総和」こそが会社の価値をつくと考えています。

お客さまから“ありがとう”をいただくことはもちろん、株主様、お取引業者様、従業員、地域・社会、そして地球環境への対応など、あらゆる場面で集める“ありがとう”が最大となるべく事業展開をしていきます。

ワタミと出会ったすべての方たちに、私たちの存在を喜んでいただけるように…。

### ② 理念へのこだわりから生まれたビジネスモデル

ワタミグループの事業展開は、「創業者の思い」がそのまま現在へとつながっています。外食事業でも介護事業でも農業でも、現在の状態が一朝一夕にできたものではありません。

「ワタミがその事業に参入してくれてよかった…」と言っていただけのことを目指し、どのような事業(業界)でも、常にあるべき姿を考え、皆が不便を感じていれば、そこにワタミが創意工夫を加え、挑戦を続けている姿が現在のワタミなのです。

### ③ ワタミ最大の財産は思いを共有した「人」

「企業は人そのもの」であり、私たち一人ひとりが、人生の主人公となる舞台として会社があります。

会社とは、創業者の思い(ミッション)があつてこそ、初めて人が集まり、“ありがとう”が集まる。

それが本来ではないかと考えています。

この「創業者の思い」と「それとともに実現しようとする仲間」が集まったのがワタミグループです。

## ブランドテーマについて

ワタミでは、環境、社会、そして人に対して、よりやさしい存在になることを目指し、「環境とともに・社会とともに・人とともに」をブランドテーマとして掲げ、取り組んでいます。

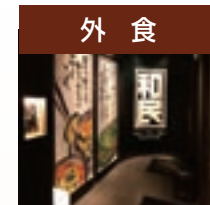
ブランドテーマは、私たちの存在そして行動が、グループが活動するどの領域においても「社会に対してプラスになる(我々の存在が周りに良い影響を与えられるように行動する)」という宣言です。

ブランドテーマは、会社の存在そのものから事業の選び方も、仕事の仕方も、人に良い影響を与える存在であり続け、テーマとして掲げたことを、常に忘れず、少しずつでもやり続けるという意志表示です。



## 「事業活動を通じて、社会の課題解決」に貢献 ワタミグループの事業活動

ワタミは、一人ひとりが理念に基づく自発的な活動目標を設定し、新たな価値の創出、持続可能な社会の実現に向け、その内容を深めています。企業とは、単なる営利追求組織ではなく、企業市民としての社会的存在であり、社会の一員としての使命(責任)を果たし続けることにより、その存在・継続性が確保されると考えています。



外食

一人でも多くのお客様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

おいしいものがある、良いサービスがある、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と考え、「安全・安心・手づくり」の商品開発、サービスレベルの向上、快適な空間づくりにこだわっています。

外食産業は人を幸せにする産業だと考え、「お店はお客様だけのものである」を店舗基本理念として、今後も笑顔の溢れる場面一つでも多く提供していきます。



介護

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  
一人でも多くの高齢者の方に笑顔あふれる幸せな老後を過ごしていただきたい、親孝行に限りがないように、介護という仕事にも、これでよしはありません。

「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」を合言葉に、家庭的で居心地の良い清潔な空間で、お一人おひとりご自分らしく自由で豊かな時間が流れる暮らしを目指します。

すべての方に「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」と言っていただけの介護施設にすること、親を思う気持ちをカタチにしていくことこそ「ワタミの介護」です。



高齢者向け宅配

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

ワタミタクシヨクでは、「お客さまと同じ地域で暮らす“まごころスタッフ”が、毎日手づくりのお弁当を、手から手へ直接お届け」しています。

「今日もありがとう・こちらこそありがとう」…と笑顔で会話が交わされる。「心の温もりが伝わるお弁当を、一人でも多くの高齢者の方に届けたい」「さらに、より多くの人々に、この“ありがとう”の輪を広げたい」…。多くの方の日々の幸せや感動に関われるよう事業を展開、より一層社会に貢献できる企業を目指していきます。



M D

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・安心な製品を安価で提供すること

「食」を取り巻く環境の変化がますます加速する中で、「食の安全・安心を守る」ことは、「食」に関わる企業として当然の責務であると考えます。

ワタミ手づくりマーチャングデザインは、生産から消費までの商品の全工程を設計して「安全・安心」な商品をお届けします。これからも、「食」を通じてお客さまからたくさん“ありがとう”を集める活動を上げていきます。



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

現在、さまざまな問題を抱える農業界。後継者不足、耕作放棄地の増大、農業者の高齢化による離農などで国内の自給率は下がり続けています。ワタミグループの農業参入は、「お客さまに、安全で安心な食材を使った料理をお出ししたい」と考えてのことでした。

安全・安心な農産物の提供と国内の農業諸問題を少しでも改善しようと、全国の生産者様とワタミグループが連携し、有機農業を積極的に推進しています。



環境・メンテナンス

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

お好み焼き宅配の「KEI太」での使い捨て包装容器問題から始まったワタミグループの環境対応活動は、現在、ワタミエコロジーに引き継がれています。環境への取り組みは、妥協するのではなく、現状でどのような環境負荷をかけているのかを自覚し、「出来る限りのことをすべて実行する」ことを基本にしています。

ワタミエコロジーは、「様々な施設における環境改善を行うことにより、現在進行している地球規模の環境問題の改善に寄与する」ことを目指し、環境対応型メンテナンス事業に集中しています。

## コーポレートガバナンス ガバナンスに対する基本的な考え方

ワタミグループは「地球上で一番たくさんの“ありがとう”を集めるグループになろう」をスローガンとして、ステークホルダーの皆様から感謝と信頼を集め続ける存在になることを目指し、経営上のスピーディな意思決定を図りつつ、経営管理を効果的に行うことに努めています。コーポレートガバナンスの構築において、経営の透明性、企業倫理の確立は重要な要素であると認識し、継続的な改善活動に取り組んでいきます。

### グループ意思決定の仕組み

ワタミグループでは、ワタミ(株)の取締役およびグループ各社の社長・経営企画部門責任者などが参加する「グループ経営会議」を週1回開催しています。

会議は、グループの事業効率を高めること、経営資源の管理、適正配分すること、潜在リスクに対応することなど、事業活動の安定性・信頼性を確保したうえでグループの意思決定を行うことを目的としています。

また、ワタミグループでは稟議システムを採用しており、一定基準の案件に関しては関係部門と管理部門の審議を経た上で、業務の執行を行う体制をとっています。社内規定に基づきリスク管理グループが、そのシステムの管理・運用およびその執行状況を監査しています。

さらに毎月1回、グループ各社の「役員会」において経営状態・サービス提供状態・従業員のマネジメント状況などを多角的に把握するため、KPI(Key Performance Indicator:重要経営指標)の確認、レビューを実施しています。これによって各社の課題の早期発見・解決を図り、意思決定の質・スピードの向上を実現しています。

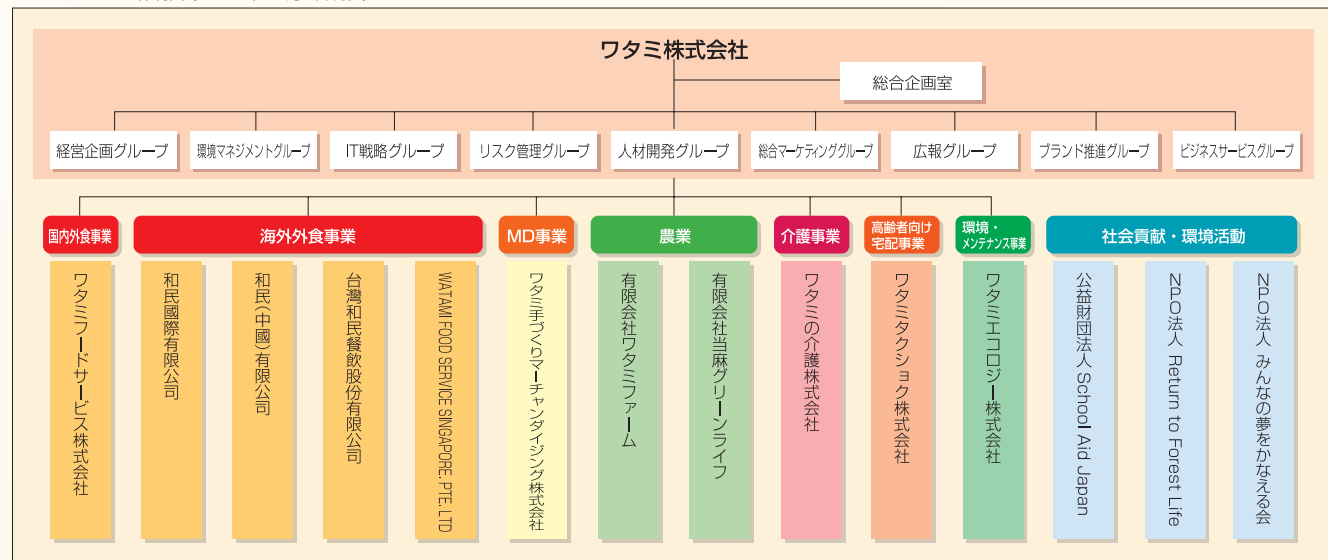
### 集団指導体制のさらなる進化

ワタミグループは、「地球上で一番たくさんの“ありがとう”を集めるグループになろう」というグループスローガンの実践を大前提とし、「現場の声」を経営に反映することを重視しています。2011年2月、創業者である渡邊美樹が代表権を返上し、グループ経営への関与スタンスが大きく変化しています。ワタミグループをさらに「強く大きく」するため、主要な事業会社の社長がワタミ(株)の取締役を兼務する「集団指導体制」を採用し、2年が経過しております。今後も、情報の確実な共有と迅速な意思決定を実現し、100年企業として永続的に発展可能な経営体制の強化を図ってまいります。

### 継続的な事業ポートフォリオ最適化の取り組み

今回発生した東日本大震災にともなう原子力発電所の事故等による日本経済への影響の長期化が予想されること、居酒屋など酒類提供を主とする外食マーケットの今後の縮小傾向も鑑み、国内外食事業は一時的に出店、改装などの設備投資を抑制し、現状の収益改善に注力していきます。その一方で、高齢社会の進展によるお客さまのニーズに今まで以上に対応すべく、介護・高齢者向け宅配の「高齢者向け事業」へ経営資源を優先配分し、ワタミグループとしての成長を持続させていきたいと考えています。今後とも、ワタミグループの持続的な発展により、社会によりよいきっかけを提供すべく、常に市場と向き合い最適な事業ポートフォリオの構築に取り組んでいきます。

■ワタミグループ体制図(2011年10月1日現在)



## コンプライアンス 企業倫理とコンプライアンスの徹底

ワタミでは、企業としての社会的責任を果たしていく上で「理念の浸透」に加え、「企業倫理の確保」と「順法精神の醸成」を最も重要な活動として位置づけ、社内への浸透に徹底的に取り組んでいます。一人ひとりが法令の順守にとどまらず、高い倫理観・使命感を持って実践できるよう全員に「理念集」を配布し、グループ全社員が参加する「理念研修会」や新入社員研修にて、コンプライアンスをテーマに講義を行っています。

### ワタミヘルプライン

ワタミでは、グループ内に存在する問題を広く受け付け、積極的に解決し、自己改善・自浄のできる組織になることを目指し、情報収集窓口(ワタミヘルプライン)を、グループ全従業員(パート・アルバイトメンバーを含む)およびお取引業者様に向け開設しています。ヘルプラインは、2006年4月から施行された公益通報者保護法にも準拠し、社内独立組織のヘルプラインプロジェクトに直結連絡する窓口と外部委託機関である(株)インテグレックス経由で連絡する窓口を設置、早期発見・未然防止の体制を強化するとともに、制度の透明性・利便性の向上、通報者の保護の徹底に努めています。今後も現状の運営を継続していきます。

#### ヘルプライン受付アドレス

※下記のEメールアドレスへは、携帯電話からのメールでも受信可能です。

**A** ワタミヘルプラインプロジェクト w-helpline@watami.net

**E** (株)インテグレックス(外部委託会社) w-helpline@integrex.jp  
インテグレックスホームページ <http://www.integrex.jp>

### リスクマネジメント グループリスク管理体制の維持

内部統制の構築を通じて、コンプライアンス・リスクマネジメント体制を推進し、内部監査によりグループ内に潜在しているリスクを把握、グループ経営会議・各社への提言を行い、是正・改善を図り、企業としての健全性(誠実さ・透明性)の確保に努めています。

### 内部統制の推進(金融商品取引法:J-SOX対応)

ワタミでは、金融商品取引法に基づく財務報告に係る内部統制の評価・報告制度(J-SOX)への対応を図り、グループ会社を含めた内部統制の体制構築、社内規定や業務プロセスの整備・評価・改善を行っています。

2010年度は、事業拡大に伴い、ワタミの介護の業務プロセスを評価範囲として追加しました。今後も、事業拡大に伴い、対象範囲を適宜追加していく予定です。

2011年3月期においては、引き続き、監査法人よりワタミの財務報告にかかる内部統制が有効である旨の内部統制報告書の記載が適正であるとの意見を得ています。

#### ノロウイルスによる食中毒事故発生のご報告

ワタミフードサービス株式会社が運営する外食店舗において、2010年度に2件のノロウイルスを原因とする食中毒事故が発生いたしました。1件目は、2010年9月10日の「語らい処 坐・和民 三軒茶屋駅前店」、2件目は、2011年1月15日の「炭火焼だいにんぐ わたみ家沼津南口店」です。「坐・和民 三軒茶屋駅前店」は7日間の営業停止、「わたみ家沼津南口店」は2日間の営業禁止の行政処分を受けました。両店舗におきましては、事故発生時より保健所の指導に基づき、対応・改善に努めております。ワタミグループでは、原材料の菌検査や外部検査機関による衛生検査、店舗に

における従業員の健康管理(毎日の体温・体調チェック)を行なっておりますが、事故発生後、更なる衛生管理の強化を目的として新消毒液の導入を行なっております。従来より、安心して外食店舗をご利用いただけるよう衛生管理には細心の注意を払ってまいりましたが、今後とも日々のチェックを継続して行ない再発防止に努めてまいります。今回、発症されたお客さまには大変なご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。また、関係者の皆様にもご心配ご迷惑をお掛けしましたこと、重ねて深くお詫び申し上げます。



特集

# 東日本大震災復興支援



ワタミグループの復興支援アイコン



この度の東日本大震災により、被災された皆さまには心よりお見舞いを申し上げます。

ワタミグループが支援する公益財団法人 School Aid Japan(以下SAJ※)では、迅速に東日本大震災で被災された方々に災害支援活動を展開しました。

ワタミグループは寄附先・支援先をSAJに集中し、グループおよびそれぞれの事業会社において、様々な取り組みを行っています。

※SAJは本来、開発途上国の子どものために学校に寄与する公益財団法人ですが、今回の震災に限り、内閣府から許可を取得し、支援活動を展開しました。主に、税控除を前提とした寄附集めや現地でのボランティア活動を行っています。SAJの災害支援活動以外の活動については、P50をご覧ください。

ワタミ(株)取締役会長  
**渡邊 美樹** 岩手県陸前高田市参与就任

被災者の皆様や、陸前高田市市長の声にお応えすべく、経営ノウハウを行政に生かしたアドバイスなどで、復興へ向けて全力で取り組んでいます。(2011年6月1日就任)

## 陸前高田市復興街づくりイベントをSAJが後援

2011年8月27日、28日の二日間に渡り、渡邊美樹が実行委員長を務める「陸前高田市復興街づくり実行委員会」により、「陸前高田市復興街づくりイベント～街おこし・夢おこし～」が開催されました。当日は、震災前の陸前高田市商店街の町並みが再現され、地元のお店や全国のグルメ店が出店されました。SAJは、その後援団体として、企画運営及び会場等の設営を支援する活動を行いました。



陸前高田市復興街づくりイベント

※陸前高田市復興街づくりイベントについては、P16をご覧ください。

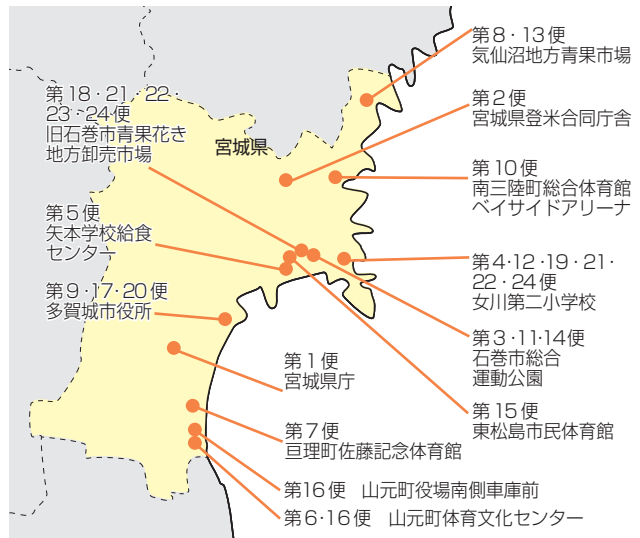
## SAJによる被災地への救援物資のお届け

SAJでは、宮城県副知事と支援活動方法について相談の上、飲料水や食料などを被災地へお届けしています。

長期戦となる復興への道のりとともに歩むべく、トラックに物資を満載し被災地へ出発するピストン輸送を2011年3月15日より開始。8月31日現在まで24便をお届けしました。

ワタミグループは、SAJに継続して寄附を続けることで、SAJの食料・飲料・生活必需品の調達に全面的に協力しています。

■SAJは、一便一便、県が必要と判断する物資を必要な場所へお届けしました。(2011年8月31日現在お届け先)



救援物資の運搬



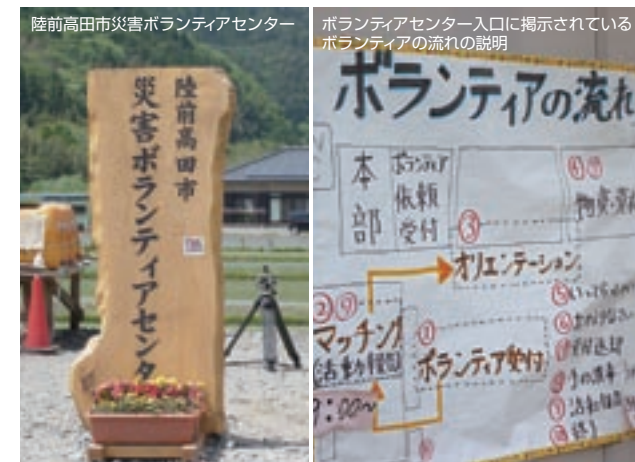
SAJの救援物資

## SAJによる陸前高田市復興支援ボランティアの派遣

SAJは、支援活動の中で2011年5月、岩手県陸前高田市を視察し、復興作業のボランティアが圧倒的に不足しているという現実を直面しました。この現実に対し、SAJの活動主旨に賛同していただいています旅行代理店様と連携し、ボランティアを募集、貸し切りバスで陸前高田市へボランティアの派遣を行っています。

活動は7月より開始され、8月31日現在までに延べ38回、1,458名のボランティアを派遣しました。

ワタミグループは社員からボランティアを募集し、団体で参加、SAJの活動を支援しています。



陸前高田市災害ボランティアセンター ボランティアセンター入口に掲示されているボランティアの流れの説明

## ワタミグループ社員が参加したボランティア活動の報告

### ●7月13日 陸前高田市小友町

34名が参加し、側溝に詰まった泥をかき出す作業と瓦礫の撤去を行いました。

この日は、北海道の他の団体様と合同で作業を行いました。当時は、道路脇の側溝に泥が詰まっていたため蓋が開け放しになっており、車がすれ違うことすら出来ない状態でした。その泥をかき出し、蓋を設置し直したり、重機では撤去が困難な場所の瓦礫を人の手で拾い集める作業を行いました。

### ●7月21日 陸前高田市小友町

35名が参加し、海際に打ち上げられた瓦礫、以前までは家屋が立ち並んでいた場所に散乱している瓦礫を撤去する作業を行いました。

海際の撤去作業においては、満潮になると海に落ちている細かい瓦礫が陸に打ち上げられてしまうという現地の方のお話をお伺いし、打ち上げられた瓦礫だけでなく、海に落ちている瓦礫も撤去しました。

陸側の撤去作業においては、13日と同様、重機では撤去が困難な細かい瓦礫を拾い集める作業を行いました。

### ●8月25日 陸前高田市小友町

36名が参加し、指定された土地の草刈りや瓦礫の撤去を行いました。

被災地には、震災発生後から土地の手入れを行うことができず、瓦礫が散乱し、草が生い茂るなど、荒れてしまっている土地もあります。作業を行った土地には、人の背丈ほどの草が生い茂っていました。当日は、ボランティア活動に参加されていた他の団体様とともに、草を刈り、草で隠れていた瓦礫を撤去しました。



瓦礫の撤去作業の様子



側溝に詰まった泥をかき出す作業の様子



海際の瓦礫撤去作業の様子



SAJからの要請により  
ワタミの介護で被災地のご高齢者様を受入れ

福島県いわき市からSAJへの要請で、福島原発から50kmの運営不能になった特別養護老人ホームのご入居者様19名様を2011年3月18日、ワタミの介護で受け入れさせていただきました。介護施設では、スタッフが洋服や生活用品を持ち寄るなど、生活準備を整え心を尽くしてお迎えしました。ご入居者様は福島の介護施設の運営が再開されるまで約1カ月間お過ごしください、笑顔で福島にお戻りになされました。

受け入れまでのワタミの介護の従業員の連携

- 3月17日**
  - 15:00 福島県いわき市の特別養護老人ホームのご入居者様19名様をSAJを通じてワタミの介護で受け入れることを決定。
  - 17:00 受け入れさせていただく介護施設(4施設)を決定。各介護施設にて、ご入居者様の下着、洋服、部屋等の準備開始。
- 3月18日**
  - 7:00 大型バスにて、ワタミの介護の従業員も含め、福島へ到着。
  - 8:00 ワタミの介護では、ドクター、薬局の選定を行い、薬の提供と診察を依頼。
  - 10:30 福島県いわき市の特別養護老人ホームに到着。
  - 11:00 福島を出発。  
バスの中では、ワタミの介護の従業員による「簡易アセスメントシート」を作成。  
ご入居者様の写真、薬の情報なども合わせて資料を作成し、メールにて情報を随時発信。  
その情報をもとに、医療連携を調整、各介護施設にて食事や入浴の準備。
  - 16:00 順次、各介護施設に到着。



ご入居者様の受け入れの様子

SAJの支援活動に協力した  
ワタミタクシヨクの炊き出し

2011年6月4日、埼玉県加須市の旧騎西高校に避難されている福島県双葉町の方々へ「野菜たっぷり血うどん」を提供させていただきました。避難所の食生活においてビタミン不足が懸念されていたため、ワタミタクシヨクがワタミグループに加わる以前から販売してきた長崎名産である「長崎血うどん」を野菜たっぷりにした特別メニューにして提供しました。



炊き出しの様子

SAJに対する  
支援金の寄附

ワタミグループは、SAJの災害支援活動に対し、1,000万円を支援金として寄附、また、ワタミグループの従業員からも支援金を募り、2,096万円を寄附しました。

3月、4月には、ワタミグループ従業員による街頭募金活動を行い、支援金として合計849,996円をSAJに寄附させていただきました。

また、外食店舗、介護施設では、募金箱を設置し、災害募金をお願いを広く呼びかけ、6月15日現在で567万円の支援金が集まりました。



街頭募金活動

外食店舗・介護施設に設置された募金箱

外食店舗にて  
復興支援キャンペーン実施

ワタミグループは、被災地への支援を一時的なものにせず、総力を挙げて継続的に支援を続けていきます。そのために、「ワタミから日本を元気に 心をひとつにがんばろう」をスローガンに、東日本大震災被災地復興のための活動を進めています。

第1弾として、ワタミグループ外食国内全店舗において、2011年5月1日から11月30日まで、ご宴会コース全メニュー(飲み放題料金を含む)の売上の1%をSAJの災害支援活動に対し、支援金として毎月寄附させていただきます。

加えて、4月15日よりそれぞれ岩手県と宮城県でつくられている日本酒「南部美人」(岩手県)と「一ノ蔵 無鑑査」(宮城県)を店内でお客さまにおすすめし、多くのご注文をいただけるよう販売を強化しました。



販売強化のために作成した日本酒のメニュー

外食店舗に設置されているポスター

DFC「豊樹会」を中心とした  
被災地での炊き出し

WFSのDFC(ダイレクトフランチャイズ)オーナーで結成されている「豊樹会」は、2011年3月より被災地への支援活動を行っています。

3月は、宮城県南三陸町の避難所として使われていた馬場(ばんば)中山生活センターに、発電機1台をお届けしました。災害発生時、確保することが困難であった発電機を、全国のDFCオーナーで協力し、リサイクルショップなどで探し求め、お届けすることができました。

この活動は、1人のDFCオーナーが、宮城県で災害復興支援活動を行っている「一般社団法人 仙台とどけ隊」の活動に賛同し、豊樹会へ参加を呼びかけたことから始まりました。その思いに賛同するDFCオーナーはもちろん、ワタミグループ社員も活動に参加しています。

5月以降は、その「仙台とどけ隊」の支援活動に参加し、毎月1回、被災地での炊き出しや、清掃活動を行いました。7月までに、宮城県南三陸町や石巻市において、炭火焼き鳥丼、豚汁、杏仁プリンなどを提供させていただきました。

今後もボランティア活動は継続していく予定です。



炊き出しの様子

ワタミの介護の従業員による  
ボランティア活動

東日本大震災に伴い、一般社団法人全国特定施設事業者協議会より、被災地における特定施設の業務全般の支援や、避難所生活をされている要介護高齢者の方の支援などを目的とした「震災支援スタッフ募集」の案内をいただきました。

ワタミの介護では、この呼びかけに呼応し、ボランティアの呼びかけを行い、多くの従業員が被災地へ赴き、ご入居者様のお話の傾聴、アクティビティ、施設の片付け、清掃などのお手伝いをさせていただきました。



清掃前の様子

清掃後の様子

ワタミグループは、お取引業者様のご協力のもと、  
事業活動を継続させることができました。

東日本大震災後、関東地方の4つの「ワタミ手づくり厨房(宇都宮センター、日高センター、越谷センター、相模原センター)」において、1日3時間の計画停電が実施されました。しかし、関西地方以西の物流会社様のご協力を得て、関東地方では品不足となっていた乾電池、懐中電灯を取り寄せることができ、停電中でも製造を継続することができました。

また、多くの物流会社様のご協力のもと、燃料不足などの混乱した状況の中でも、外食店舗や介護施設、高齢者向け宅配事業の営業拠点に、毎日製品を配送することができました。



陸前高田市復興街づくりイベント

街おこし 2011-夏 夢おこし



公益財団法人 School Aid Japan(以下SAJ)では、3月11日の震災発生直後から、宮城県への要請に基づき、救援物資を被災地に届ける活動を継続的に行ってまいりました。8月31日現在、合計24便にわたり、食料・飲料・生活用品などを届けてまいりました。また、SAJ代表理事 渡邊美樹は、岩手県陸前高田市市長から「陸前高田市参与」就任を要請され、6月1日に就任いたしました。当時、陸前高田市が最も必要としていた支援活動は「瓦礫の撤去」であったことから、6月13日に急遽ボランティア30人を募集し、試験的に瓦礫の撤去作業を開始。7月からは法人・各種団体・個人を問わず多方面からボランティアを募集し、継続的に瓦礫撤去の活動を行ってまいりました。8月31日現在、延べ38回、1,458名のボランティアを陸前高田市の瓦礫撤去のために派遣いたしました。

第一ステップの「救援物資支援」、第二ステップの「復旧支援」につづき、第三ステップとして「復興支援」活動を展開していきます。8月27日・28日に開催された、被災した地元事業主の事業再開のきっかけを目的とした「陸前高田市復興街づくりイベント」においては、後援団体としてその企画・運営に積極的に関わってまいりました。さらに今後、この復興イベントをきっかけとし、被災地(三陸気仙地区)を中心とした事業主・商店主の勉強会や経営相談の運営主体として活動してまいりたいと考えております。

引き続き、SAJの活動へのご理解・ご支援を賜りますようお願い申し上げます。



岩手日報 朝刊 8月28日

毎日新聞 朝刊 8月28日



「陸前高田市復興街づくりイベント」の会場



イベント会場内に設置された「夢おこし」ステージ



イベント会場内の「街おこし」ゾーン

SAJ代表理事渡邊美樹(陸前高田市参与)による講演会の開催

## 陸前高田市復興街づくり イベント特別記念講演

「みんなで街おこし・夢おこし」をテーマに、渡邊美樹27年間の経営ノウハウを地元経営者の方々にお伝えする「みんなの夢シンポジウム in 三陸気仙地区」を開催する予定です。

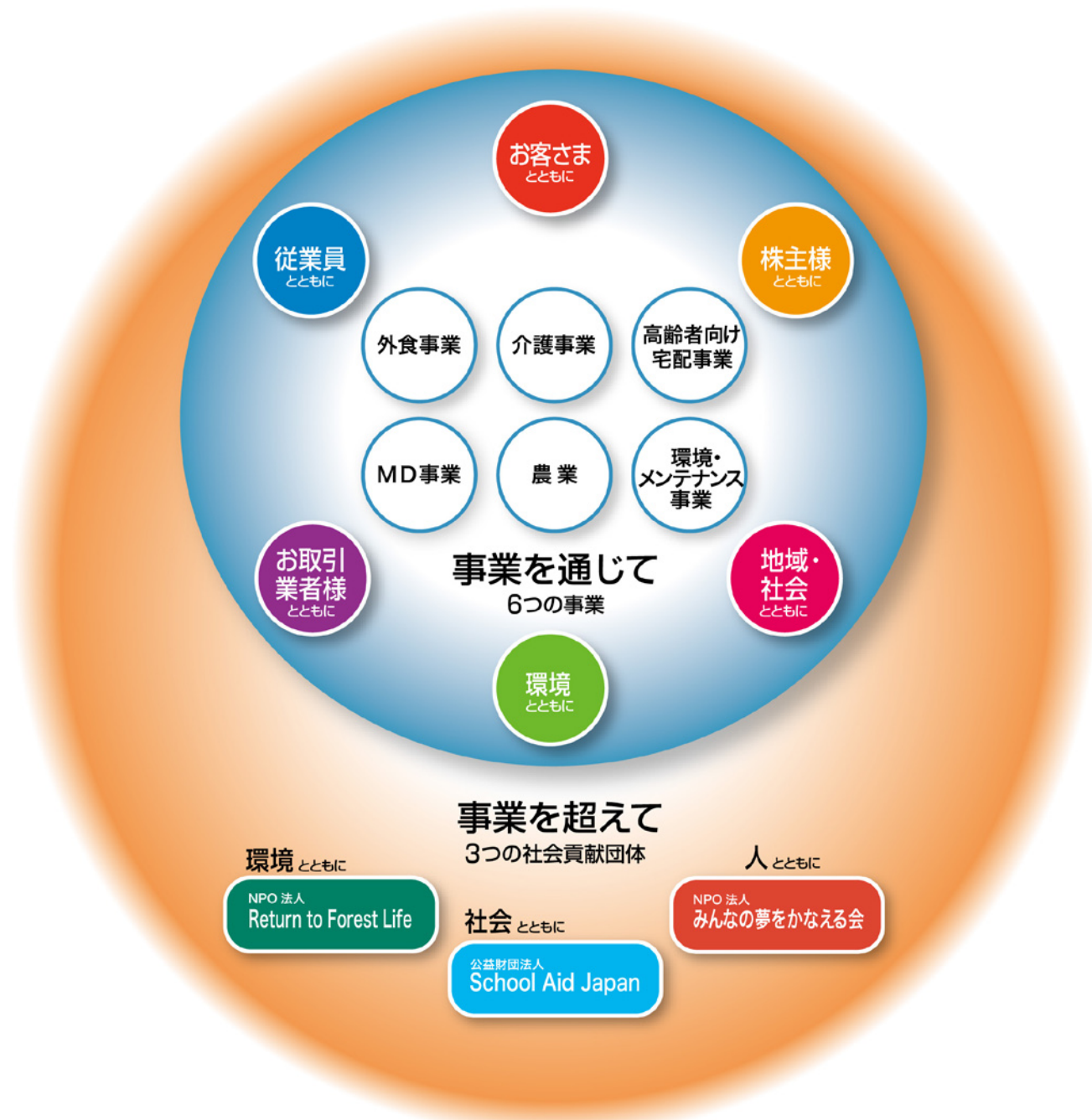


9月19日(祝・月)大船渡市民文化会館を皮切りに、陸前高田市復興街づくりイベント特別記念講演、毎月の勉強会を三陸地区(陸前高田市、大船渡市、住田町)の事業主、商店主、住民の皆さんを対象に、開催します。

# ワタミの活動

事業を通じて、事業を超えて… “ありがとう”を集めます。

ワタミグループは、働く一人ひとりが理念にもとづく自発的な活動目標を設定し、周りの人の幸せに関わるべく、新たな価値の創出・持続可能な社会の実現に向け、その内容を深めています。



P18以降では、ワタミグループが行う6つの事業と支援している3つの社会貢献団体についてご紹介しています。6つの事業については、ステークホルダーごとに分けてご紹介しています。各見開きページ右側のインデックスを下記のように色分けしていますので、ご参考ください。

■…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 ■…公益財団法人 School Aid Japan ■…NPO法人 Return to Forest Life ■…NPO法人 みんなの夢をかなえる会





1992年出店の居食屋「和民」1号店、笹塚店(東京都渋谷区)

## お客さまとともに

ワタミグループでは、お客さまと積極的な対話を行い、各事業活動に対する“声”を集め、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。

主な取り組み		2010年度目標	2010年度結果	評価	2011年度目標	
安全・安心への取り組み	食材の安全・安心	特裁・有機野菜比率(※1)	42%	37.5%	×	42%
		有機加工食品の使用(※1)	600t	654t	○	600t
		食品添加物(化学調味料)の削減	既存5アイテム削減の推進 着色料使用アイテム 14品目80kg削減の推進	提案実施数未達成 削減実施できず	×	着色料使用アイテムの削減推進(合成着色料のみ精査) ①現行品の合成着色料使用アイテムのリストアップ ②アイテムごとの削減検討と、削減可否の記録 ③可能なアイテムは代替品にて削減年間5アイテムの削減提案
		残留農薬検査	—	毎月5つの食材につき、286の農薬成分について調査	—	調査の継続
		原産地表示(※2)	フードメニューの原産地一覧表を各業態で保管	「和民」「坐・和民」「和み亭」において、季節の特撰料理の産地情報を公開	×	「和民」「坐・和民」「和み亭」「わたみん家」において、季節の特撰料理の産地情報を公開
		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	違反件数0件	○	食品衛生法、JAS法、景品表示法など関連法規の違反0件
		外食店舗の安全・安心	「点字メニュー」設置(※2)	「和民」「坐・和民」「和み亭」で設置	○	「和民」「坐・和民」「和み亭」で設置
お客さま満足を目標とする	外食事業(国内)	「英字メニュー」設置(※2)	「和民」「坐・和民」「和み亭」「わたみん家」「T.G.I. Friday's」で設置	「和民」「坐・和民」「和み亭」「わたみん家」「T.G.I. Friday's」で設置	○	「和民」「坐・和民」「和み亭」「わたみん家」「T.G.I. Friday's」で設置
		禁煙対応店舗(※2)	順次拡大	神奈川県条例対応で拡大	○	新店・「和民」改装店舗で順次拡大
		アンケート満足度(※3)	年間80%以上	年間78.5%	×	年間80%以上
	外食事業(海外)(※4)	アンケート満足度(T.G.I.フライデーズ)	GEMによるアンケート調査90日間50.5%以上	年間45.0%	×	GEMによるアンケート調査第4クォーター60%以上
		アンケート満足度(香港)(※5)	月間80%以上	年間80.4%	○	月間80%以上
		アンケート満足度(深圳)	月間80%以上	年間80.9%	○	月間80%以上
		アンケート満足度(広州)	月間80%以上	年間75.5%	×	月間80%以上
		アンケート満足度(台湾)	月間80%以上	年間62.3%	×	月間80%以上
	介護事業	アンケート満足度(シンガポール)	月間80%以上	年間51.3%	×	月間80%以上
		高齢者向け宅配事業	アンケート満足度(※6)	週間100%	年間85.5%	×
	MD事業	Wタミ手づくり厨房:品質・衛生管理体制	外食品質クレーム年間36件以内	年間42件	×	外食品質クレーム年間38件以内
			献立(介護)品質クレーム年間12件以内	年間4件	○	献立(介護)品質クレーム年間4件以内
		学校給食:アンケート満足度(※8)	高齢者向け宅配品質クレーム年間400件以内	年間479件	×	高齢者向け宅配品質クレーム10,000食につき0.2件(※7)
保育園給食:検食評価			月間85%以上	月間80%	×	月間80%以上
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	反収50万円以上	反収41万円	×	反収45万円以上	
環境・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)	週間80%以上	年間86.3%(※9)	○	年間80%以上	
	アンケート満足度(定期メンテナンス)	週間80%以上				

○達成、×未達成、一該当なし  
 (※1)対象はWFS、T.G.I.F.J.、ワタミの介護の3社 (※2)対象はWFS、T.G.I.F.J.の2社 (※3)対象は「和民」「坐・和民」「和み亭」「わたみん家」「炭旬」「和っしょい?」「ゴハン」「饗の屋」  
 (※4)月間の達成を目標に業務管理していますが、表は年間にまとめてあります。(※5)「和民」「和亭」の合算数値より算出 (※6)2011年度より4段階評価から3段階評価へ変更  
 (※7)2010年度は件数把握、2011年度は販売数の増加に伴い、判断基準を変更 (※8)設問数8項目5段階評価の総合満足度 (※9)「カスタマーセンター」と「定期メンテナンス」の合算数値

## お客さまとともに 外食事業(国内)

### 1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

#### 2010年度の振り返りと2011年度の抱負(国内外食事業)



ワタミフードサービス株式会社  
執行役員  
和民・TGIカンパニー社長  
菅谷 昌吾

#### 王道を走るべく改めて基本を見直します

居食屋「和民」は2010年、今までの「売り方」と「売りものづくり」について色々と実験を繰り返してきました。初期の赤和民店舗のリ

ニューアルも進め、改めて客単価2,700円の居食屋のクオリティ追及を開始しました。2011年3月11日、震災が起こり、厳しい環境が続き、特に首都圏中心にマーケットは冷え込みとなり、今後も厳しい状況になると思われます。我々は「強く・大きく」卓越したクオリティに挑戦すべく、売り物(商品)をダイナミックに変更し、女性・家族・熟年層に客層を広げ、来店頻度を高められる様にし、売り方、サービスの満足度を高めます。リニューアルも40店舗実施し、未出店の県庁所在地には積極的に出店を行います。

T.G.I. Friday's®は2010年GEM(※1)のお客さま満足度とFSS(※2)の衛生管理を強化し、2011年はストロングマネジメント体制をつくり、リニューアルを進め、前年客数100%および活気あふれる陽気なレストラン&バーとして“ありがとう”をたくさん集めます。T.G.I. Friday's® GUAMは改めてQSC基本の見直しとマーケット戦略を明確にして業績立て直しを図ります。

(※1)P20に掲載しています。(※2)Food Safety Sanitation



ワタミフードサービス株式会社  
執行役員  
わたみん家・炭旬カンパニー社長  
澤村 誠

#### 持続性のある日本一の「炭火焼ブランド」の確立のために

炭火焼だいにんぐ「わたみん家」は、今期末で、235店舗となります。今後は、一層の責任の重さを皆で共有し、より謙虚にお客さまや従業員と向き合い、寄り添って行く

ことをお約束申し上げます。本年4月より小商圏で専門性を高めた炭火焼と鮮魚を柱とした「炭旬」業態も加わり、このふたつの業態を持って、上記「日本一の炭火焼ブランドの確立」というビジョンに着実に近付けて行く所存でございます。

皆で力を合わせ、社内フランチャイズの推進を力強く図り、質で日本一のナショナルブランドに成長そして拡張していきます。具体的な出店計画は以下となります。

○「わたみん家」は、2015年度中に全国展開を前提条件に300店舗を達成いたします。

○「炭旬」は、2015年度中に関東(一都三県)を中心に100店舗を達成いたします。合算で400店舗体制の実現を目指すと共に、DFCオーナー店舗を五割以上と致します。

経営目的達成のため、そして個々の夢の実現のため、さらなるご指導ご鞭撻の程、何卒宜しくお願い申し上げます。



ワタミフードサービス株式会社  
執行役員  
新業態カンパニー社長  
村山 淳

#### 国内外食の次なる柱を目指して…新業態カンパニー

2010年度は、japanese dining「ゴハン」3店、ごちそう厨房「饗の屋」1店、仰天酒場「和っしょい?」2店の新業態を出店しました。ワタミの外食店舗基本理念「お店はお客さまだけのものである」と「日本の外食を豊かにする」という志のもと、国内外食の新たな柱となる業態を目指し、取り組んでおります。

「饗の屋」「和っしょい?」は2011年度を業態確立の最終ステージととらえ、お客さまからの声を大切に様々な改善に取り組んでまいります。「ゴハン」においては、2011年度8月に新たな挑戦を実施し、カジュアルレストランのニーズにより応えられるお店を目指します。

それぞれの業態とも、アンケート満足度80%以上、クレーム0件を目標とし、お客さまを大好きで大切な人としておもてなしすることを日々実践してまいります。そして2012年度の目標である出店拡大につなげ、一人でも多くのお客さまに愛される業態を目指します。





お客さまからご意見をいただく仕組み

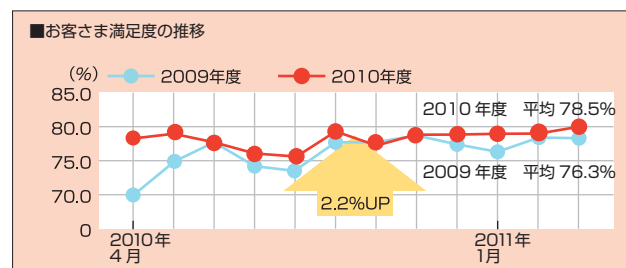
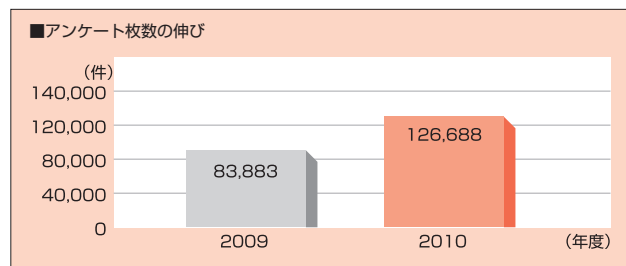
お客さま満足度の向上を目指して

WFSでは、お客さま満足度を追求するために、「アンケートハガキ」を外食店舗に、「アンケートフォームによるお問い合わせ」をWEBサイトに設置し、また、株主様には株主様ご優待券と一緒に「アンケートハガキ」を送付し、ご来店されたお客さまからご意見・ご感想をいただいています。

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。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、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。

T.G.I.F.Jでは、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しているか、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))を行っています。この調査では、「フレンドリーな歓迎」についてなど16項目を、「Excellent、Good、Average、Fair、Poor」の5段階で評価していただいています。

2010年度は、この調査を通じて6,129件のご意見・ご感想をいただき、「Excellent」評価45%、「Poor」評価30件という結果になりました。



炭火焼だいにんぐ「わたみん家」メニューブックの一部ページ

外食店舗運営のスタンダードを保つ仕組み

外食店舗運営レベルの維持向上

WFSでは、安定した外食店舗運営レベルを確保するため、内部監査をはじめ、本部社員(SIP)・お取引業者様(ミステリーカスタマー)など様々な視点からチェックを行い、外食店舗運営のスタンダードを再確認しています。

監査(内部監査) 640回実施

外食店舗の運営業務と完全に分離された監査室が、外食店舗運営の状況を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、外食店舗の管理面の是正・改善が行われる体制をとっています。

SIP(スタンダード・インポート・パトロール) 616回実施

外食店舗運営のスタンダード再確認を目的として、本部社員によるSIP(100項目の評価)を、各店、毎年実施しています。また本部社員が外食店舗の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 432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。

食材の安全・安心

原産地表示・適正表示

WFSでは、「ワタミ原産地表示サイト」を設け、居食屋「和民」語らい処「坐・和民」、居食屋「和み亭」の3業態において、「季節の特撰料理」で使用している主要食材の産地情報を公開しています。当サイトでは、農林水産省が作成した「外食における原産地表示に関するガイドライン」にしたがって原産地表示を行っています。

また、「和民」、「坐・和民」、「和み亭」、炭火焼だいにんぐ「わたみん家」では、特定原材料(※1)の使用の有無について、最新の情報が掲載された一覧表を各外食店舗ごとに保管しています。

※1 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。

商品へのこだわり

お客さまの声に応える商品開発

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。アンケートにていただいたお客さまのご要望をもとに、「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、内容の充実に努めています。

メニューラインナップや調理法、食感等にこだわる他、ワタミファームで採れた有機野菜を積極的に導入するなど、「安全・安心・手づくり」にこだわった商品開発を行っています。

お客さまに満足していただける商品を

商品のリニューアル

2011年6月、居食屋「和民」、語らい処「坐・和民」、居食屋「和み亭」では、グランドメニューを大幅にリニューアルしました。専門店の品質・価値を低価格で提供し、より幅広い年齢層のお客さまに満足していただけるメニューを追求しています。

また、2010年度は仰天酒場「和っしょい?」でも大幅にメニューを刷新。250円(税込み)のフード商品を9割に増やし、お客さまに満足していただけるボリュームや品質を追求しています。



たっぷり有機野菜の和民サラダ

仰天! 鶏もも焼きガーリックステーキ

外食店舗の安全・安心

快適な空間づくりへ 外食店舗のバリアフリー・分煙への取り組み

WFSでは、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、現在「点字メニュー」は、居食屋「和民」、語らい処「坐・和民」、居食屋「和み亭」の全店舗、「英字メニュー」は、「和民」「坐・和民」「和み亭」炭火焼だいにんぐ「わたみん家」の全店舗に用意しています。

また、2003年健康増進法の施行以前の2001年より、一部外食店舗で分煙の取り組みを進めています。現在では、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進めています。

また、神奈川県下の65店舗においては、神奈川県「公共施設における受動喫煙防止条例(平成21年条例第27号、2010年4月1日施行)」に対応した分煙工事を進め、禁煙席を拡大しました。今後も新規出店の際には積極的に分煙に取り組んでいきます。



「ガラスの仕切り」などで、他の席と区切られた禁煙席

一人でも多くのお客さまにご利用いただくために

既存店のリニューアルと新規出店

WFSは、2010年度、主力業態である炭火焼だいにんぐ「わたみん家」を中心に新規41店舗を出店、7店舗の転換を行うとともに、経年劣化の目立つ既存の居食屋「和民」16店舗のリニューアルを実施しました。また、新業態居食屋「炭旬」を立ち上げ、DFC店舗1店舗を含む7店舗を出店しました。

2011年度は、初出店となる山形県、富山県をはじめとする新規25店舗の出店と、居食屋「和民」40店舗、Restaurant & American Bar「T.G.I. Friday's®」3店舗の改装を予定しています。

また、2011年8月には、既存のjapanese dining「ゴハン」をブラッシュアップした新業態BARU & DINING「GOHAN」(パル&ダイニング「ゴハン」)を東京都新宿区に出店しました。

今後も一人でも多くのお客さまにご来店いただけるお店づくりに継続的に取り組んでいきます。



トピックス

JAPANESE DINING「和民」中目黒店 出店

WFSは、2011年3月、居食屋「和民」からの改装として、JAPANESE DINING「和民」中目黒店を東京都目黒区に出店しました。JAPANESE DINING「和民」では、従来の居食屋「和民」を大きく変化させ、ロゴマークは、以前の筆文字の赤白の「和民」からゴシック文字の黒色へと変更しました。内装については、「和」をテーマに和紙、白木、土壁、天然木、格子など「温もり」「懐かしさ」「居心地」を表現した形に変更し、少し高級感があるものの気軽に入りやすいイメージをもたせています。



JAPANESE DINING「和民」中目黒店



# 1人でも多くのお客様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



和民国際有限公司  
代表取締役社長  
鰐部 慎二

## 海外外食事業 規模拡大のステージへ

ワタミの海外事業は「2012年100店舗達成」を中期目標に掲げ、アジアでNo.1のJapanese Casual Restaurantグループを目指しております。その中で2010年度は主力業態の居食屋「和民」のメニュー構成、マーケティング活動などを見直し、

「グローバルブランド」に向けてブラッシュアップを行いました。また、海外第2業態の日本料理「和亭」も香港で着実に店舗数を伸ばすことができました。新地域では中国の広州市に初出店、更にはフランチャイズ本部としてのノウハウを構築して東南アジアへの拡大の土台を構築することができました。

2011年はこれらの基礎をベースにして28店舗の出店を計画、規模拡大ステージに入っております。新地域開発ではマレーシアに初出店した他、拡大に対応して海外第2手づくり厨房への挑戦、既出店地域に更に業態を重ねるために第3業態への挑戦を行っております。「ワタミがあっけよかった」というお言葉をアジアでもたくさんいただくべく、邁進してまいります。

### お客さまからご意見をいただく仕組み

## お客さま満足度の向上を目指して

ワタミインターナショナルでは、積極的にお客さまにご意見をいただくため、アンケート調査など様々なご意見を頂戴する機会を設けています。

また、国内と同様、外部からみた視点でのより良いお店づくりのためミステリーカスタマーを実施し、50項目において評価をいただいています。2010年度は、計378回実施し、香港と台湾では、平均点が80点を超える結果となりました。

様々な方法で頂戴したご意見をもとに、お客さまの声を反映した商品・サービスの改善に努め、「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・メニュー開発に取り組んでいます。

### 2010年度お客さま満足度の結果

出店地域	いただいたご意見の件数	「最も高い評価」の割合
香港	115,956	80.4%
深圳	28,055	80.9%
広州	9,872	75.5%
台湾	77,293	62.3%
シンガポール	42,946	51.3%

### 食材の安全・安心

## 「有機野菜」の導入

ワタミインターナショナルでは、2011年度より、台湾において有機野菜を使用した商品を導入しました。

台湾では、3年以上農薬や化学肥料を使用しない農地で、有機肥料と自然栽培によって生産され、且つ台湾の行政機関「行政院農委會」に認定された野菜が有機野菜と認められます。台湾国内で生産され、台湾国内の認証を受けた有機野菜を使用することで、より安全・安心な商品をお客さまに提供していきます。

### お客さまに満足していただける商品を

## 台湾にてワタミ手づくり厨房の実験スタート

ワタミインターナショナルでは、商品の品質、味の向上、均一化を目的に、2011年12月、台湾にてワタミ手づくり厨房の稼働を計画しています。2011年4月からは、外食店舗に併設されているテストキッチンから一部店舗へのテスト出荷を開始しています。

香港に続く海外でのワタミ手づくり厨房設立となり、台湾北部エリア10店舗への出荷を計画しています。

### 従業員とともに ~夢を追いかけるグループを目指して~

## 社員アンケートの実施

ワタミインターナショナルでは、2009年5月より、年に2回社員満足度アンケートESS(Employee Satisfaction Survey)を実施しています。社員の現状を把握することを目的とし、海外で働くすべての社員を対象としています。アンケート結果をもとに課題を明確化し、改善の取り組みを行い、定着率の向上を図ります。

### 従業員とともに ~理念を繰り返し確認する~

## 海外でのワタミ理念の共有

ワタミインターナショナルでは、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、ワタミグループ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。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・使命感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、理念浸透を目的とした研修「理念研修会」や、ワタミグループのトップメッセージを録画した「ビデオレター」の視聴など、理念浸透を目的とした活動を継続的に行っています。

2010年度は、「強く生きる」「ワタミの理念経営」の中国語版を完成させました。2011年には英語版「ワタミの理念経営」を、2012年には、簡易版英語理念集を完成させる予定です。



海外で使用している理念集

### 従業員とともに ~ワタミグループのビジョンを共有する~

## 海外から日本への研修

ワタミインターナショナルでは、海外直営会社における継続勤務年数3年以上の店舗管理職、または本社における同等職責以上の社員を対象に、ワタミグループの各事業現場やこだわりを知ることが目的とした日本での研修を実施しています。

研修では、日本におけるワタミグループの事業(外食・介護・高齢者向け宅配)や、ワタミ手づくり厨房、ワタミファームの農場、ワタミの森など様々な現場の視察を通して、「理念の具体化」や「安全・安心」や「手づくり」を体感するとともに、グループのビジョンや目標の共有・理解を深めています。



ワタミの森での研修

### 地域・社会とともに ~海外での社会貢献活動~

## 全社員が参加するボランティア活動

ワタミグループでは、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。

障がいをお持ち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、2010年度は社員26名が参加しました。また、国内と同様、SAJの活動を支援しており、寄附による支援の他、カンボジアの孤児院や学校を訪問するツアーを開催、14名が参加しました。

その他にも、老人養護施設への訪問や、海岸・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。2010年度、海外におけるボランティア参加人数は、543名となりました。



老人養護施設でのボランティア活動(上)  
孤児院でのボランティア活動(左)

### 一人でも多くのお客さまにご利用いただくために

## 出店地域の拡大

ワタミインターナショナルでは、「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」を基本的な考えとし、出店地域を拡大すべく、現地提携企業の開拓を進めています。2011年度はマレーシアに新規出店を果たし、2012年度にはフィリピンでの居食屋「和民」1号店出店を予定しています。今後の進出候補地域としては、韓国、タイを検討しています。



( )は店舗数(2011年8月末現在)

### トピックス

## 居食屋「和民」マレーシア1号店をオープン

ワタミインターナショナルとフランチャイズ契約を締結し、マレーシアで居食屋「和民」の開発権を有するチャスウッド社(本社:マレーシア)は、2011年8月、マレーシアの首都で最大の都市であるクアラルンプールに居食屋「和民」マレーシア1号店をオープンしました。1号店の出店エリアはクアラルンプールにおいて最大の商業集積地であるプキピントン、同地域のNo.1ショッピングモールである「パビリオン」の4階です。

※チャスウッド社は、ワタミインターナショナルとの間でマレーシアにおける居食屋「和民」の開発契約を2010年7月に締結しており、2016年までに同地域に10店舗の出店を計画しています。



居食屋「和民」マレーシア パビリオン店



# 1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  
清水 邦晃

## 親を思う気持ちをカタチにする

2010年度は、ワタミマン・カメ吉・ユメ子が誕生した年として記憶されることになるかもしれません。また、初の試みとなるカジノキャラバンや、食を通しての思い出を語っていただいた小冊子「思い出レシピ」もカタチにすることができました。もちろん、4大ゼロをはじめ認知症ケアの充実や、栄養ムースなどの低栄養対策にも取り組んでまいりました。

2011年度は「親を思う気持ちをカタチにする」をスローガンに、「一人でも多くの」にこだわった取り組みを推進します。食事が充実したデイサービスをオープンし、より多くの方に入居いただけるよう低価格の介護施設も本格的に稼働しました。一般の方にも呼びかけ、親について考えるきっかけの提供として「親孝行川柳キャンペーン」も継続してまいります。

安全・安心の上の一つずつ親を思う気持ちを積み上げ、ご入居者様・ご利用者様に「明日が来るのが楽しみ」と言っていただける介護施設、サービスづくりを目指してまいります。

### ご入居者様、ご家族様からご意見をいただく仕組み

## ご入居者様、ご家族様満足度の向上を目指して

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、毎月ご入居者様のご家族様にアンケートを行い、各介護施設にもアンケートハガキを設置し、ご意見・ご感想をいただいています。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」を目標にしています。2010年度は合計2,766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「85.5% 11件」となりました。

また、2009年4月からは、介護施設の運営サービスに関する、ご入居者様・ご家族様からの様々なご相談・ご要望を承れるよう「お客さま相談窓口」を設置、月間約15件のお問い合わせをいただいています。



ご入居者様に合わせたお食事を提供しています。

ポークソテー：通常食

ポークソテー：ソフト食

ポークソテー：軟菜食

### ご自分らしい暮らしをしていただくためのサポート

## 4大ゼロへの取り組み

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。2010年度は、スキルアップ研修を実施し、動作分解したフローチャートを活用、よりその方の実情を把握して改善ができるようにしました。

今後は、事例発表会や事例検討会の実施、ご入居者様の援助や使用する機具類などの視点から必要な対応を明らかにすること、また、取り組みを確実にノウハウとして蓄積し、他の介護施設へ展開ができる状態にすることを目指しています。

### ■2010年度の実績



### ご入居者様が元気になる介護施設を目指して

## 認知症ケアへの科学的アプローチの強化

ワタミの介護では、2008年より、認知症ケアへの取り組み強化プロジェクトを開始しています。

2010年度は、すべての介護施設を対象に認知症勉強会を実施しました。認知症が脳の障害であるという前提に立ち、脳の基本的な仕組みや認知症の場合の脳の機能障害について、研修を実施しました。

また、FASTという認知症の進行度を測る指標を用い、度合い別の対応方法についてすべての介護施設で共有、展開しました。

今後は、福祉先進国であるスウェーデンの介護事業の教育スタッフを招致し、現地で実施されている認知症ケアに関する研修を実施すること、スウェーデンでの現地研修を実施することを目指しています。

### 「食」へのこだわり

## 栄養補助食品の開発・導入

ワタミの介護では、「すべての方の、すべての食事がおいしいこと」を実践するため、食欲が低下した方への低栄養対策として、栄養ムースなどを開発し、栄養補助食品として提供しています。

2010年下期からは、より一層、お一人おひとりに目を向けた栄養改善を行うため、対象者の選定から、ご入居者様に合わせた補助食品の決定、毎月の状態変化の把握・検証を行っています。また、新たにソフト食にもエネルギーアップのメニューを導入し、摂食・嚥下機能が低下した方でも必要とされる栄養量が十分充足できるよう、特にエネルギー・たんぱく質に配慮した献立を充実させています。

2011年度は、食事療法を必要とするご入所者様の嗜好や食欲に応じた個別献立の追求、安全で見た目もよく、おいしい嚥下食として、栄養面にも配慮した軟らかい食形態を開発していきます。

### 楽しい時間をお過ごしいただくために

## アクティビティ・イベントの充実

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、介護施設では、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を通じて、ご入居者様の生き甲斐づくりや日々の楽しみのきっかけづくり、機能訓練にもなるようそれぞれの介護施設で知恵を絞っています。

2010年度は、初の試みとして「カジノキャラバン」を行いました。本格的なゲームを用いたレクリエーションとして好評を得ることができました。（射幸心などには充分配慮して行っています。）

実施したアクティビティは、実施状況をはじめとして満足度などの評価を把握することで、今後の満足度向上・質の向上などにつなげています。

今後は、日々アクティビティの内容について、機能訓練に焦点を当てメニュー開発を行います。各介護施設に1名ずつアクティビティ担当を置きイベントやアクティビティ活動の充実を図ります。



「カジノキャラバン」の様子

### トピックス

## ワタミの介護オリジナルキャラクター「ワタミマン」「カメ吉」「ユメ子」が誕生

ワタミの介護のオリジナルキャラクターとして、「ワタミマン」「カメ吉」「ユメ子」が誕生しました。

「ワタミ星」からきたこの3人は、「愛の力で世界を救う」というコンセプトのもと、ご入居者様にたくさんの愛と幸せを届けます。キャラクターの企画とデザインは、ベストセラー作家の浅見帆子様によるものです。2010年の11月より、親善大使とキャラクターの4人ですべての介護施設を巡回し、ダンスあり、寸劇あり、笑いありの内容で、たくさんのご入居者様とふれあってきました。今後も定期的にすべての介護施設を巡回し、ご入居者様に笑顔をお届けする予定です。

(C)Hohoko-style 左からユメ子、ワタミマン、カメ吉

### 一人でも多くの高齢者の方にご利用いただくために

## 過去最高の年間14棟の新棟オープン

ワタミの介護では、2010年度、過去最高の14棟を新たに開設し、介護施設数は累計61棟となりました。

2011年度は、20棟の開設を予定しています。新規エリアとなる大阪府、愛知県、東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、広島県での開設を予定しています。

### 出会いとふれあいの空間の提供

## デイサービススタート

ワタミの介護は、2011年9月、神奈川県相模原市にデイサービスを新規開設しました。ワタミの介護のデイサービス(名称:ハッピーデイズ)では「ご自宅で食事をつくるには手間がかかる」、でも「なかなか外食に行くのも大変」、そんな高齢者の方に、ワクワクしながら通っていただき、食事を通してコミュニケーションをとっていただけるような時間と空間を提供します。



ハッピーデイズ外観

### トピックス

## 「思い出レシピ」を5月8日(母の日)に発行

ワタミの介護では、ご入居者様の思い出を何かのカタチに残したい、そして大切な人へ想いを届けていただければ、との願いをこめて、「思い出レシピ」と題した小冊子を発行しました。ご入居者様の大切な思い出エピソードをレシピとともに集めた記憶の記録です。

2010年6月から8月まで、ご入居者様・ご家族様へ公募を行ったところ、246のご応募をいただきました。その中から29レシピを掲載しました。

今後は年に1度、この「思い出レシピ」を発行していく予定です。



レシピをご提供いただいたご入居者様とご家族様

### トピックス

## 「親孝行川柳」キャンペーン

「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”を介護施設の運営基準にしているワタミの介護では、2011年4月から親孝行の気持ちをコトバにのせた「親孝行川柳」キャンペーンに取り組んでいます。ご応募いただいた作品は川柳家の尾藤一泉様とやすみりえ様の2名の選者により厳選の上、ラジオ番組やワタミの介護の広告紙面・WEBサイトで、毎月発表しています。



# 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



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  
吉田 光宏

## 一人でも多くの高齢者の方との出会いを求めて

2010年度は、お弁当の商品リニューアルを行ったほか、関西エリアでの営業を開始しました。関東・関西で年度計36カ所の拠点開設を行い、年度末には九州・関東・関西合わせて146拠点体制となりました。

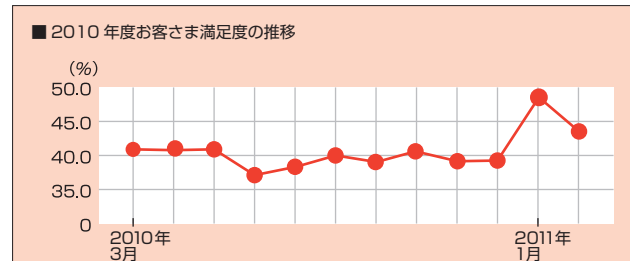
2011年度は、新商品「まごころ万菜」の開発・投入により、お弁当の商品ラインナップを拡充し、高齢者の方々のより幅広いニーズに対応いたします。また営業面では前年までに培った拠点開設ノウハウを活かして計80拠点を開設いたします。展開エリアは関西エリアをさらに拡充するほか東海、中国、四国、上信越エリアにも順次展開を進めてまいります。展開エリアでは、「まごころスタッフ」を通じた地域密着営業を推進し、地域の方に本当に必要とされ、愛される存在となれるよう、商品・サービスの一層のレベル向上に努めてまいります。東日本大震災の影響で一時的に休業していた仙台市への展開も9月から開始いたします。

## お客さまからご意見をいただく仕組み

### お客さま満足度の向上を目指して

ワタミタクシヨクでは、お客さまのご意見やご感想をいただく仕組みとして、2008年よりハガキ(毎月「まごころスタッフ」がお届けしている「食卓のひろば」に掲載)による「お客さまアンケート」を開始しています。

2010年度は、10,088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、全社で共有するとともに、献立やお届け方法の改善など、その内容ごとに担当者にフィードバックされ、改善に努めています。



## ワタミタクシヨクの事業展開

### 地域密着営業の推進

ワタミタクシヨクでは、健康に配慮した日替わりのお弁当・お惣菜を「まごころスタッフ」が1軒1軒、手渡しでお届けしています。お弁当・お惣菜は旬の食材や季節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」となるべく配慮しています。

「お届け」は、お客さまと同じ地域に住む方を中心とした「まごころスタッフ」に業務を委託し、「手渡し」を基本としています。直接手渡しをすることで、お客さまとのふれあいやコミュニケーションを生み出すことにつながります。

毎日の食事にお困りの高齢者の方にお食事をお届けする一方で、まだまだ働きたいとお考えの元気な高齢者の方にも私たちの事業に参画していただき、一緒に高齢者の方を支えていきたいと考えています。

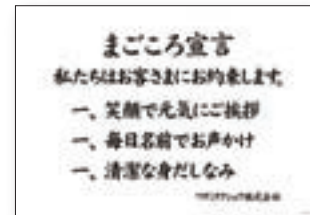
## お客さまとお約束

### まごころ宣言の浸透

ワタミタクシヨクは、「笑顔で元気に挨拶」「毎日名前でお声かけ」「清潔な身だしなみ」の3つをまごころスタッフとお客さまとの最低限のお約束とし、「まごころ宣言パネル」として各営業所、部署に掲げています。

「まごころ宣言」として、お客さまに対する基本的な行動を徹底することを通じてお客さまに寄り添い、ワタミタクシヨクを「地域コミュニティの役割」へと発展させることを目指します。

ワタミタクシヨクの存在が「地域コミュニティ」に不可欠な存在となれるよう努力を続け、元気で幸せに満ちた高齢社会を実現したいと思えます。



「まごころ宣言」

## お客さまとのコミュニケーション

### 営業所を起点とした地域に根ざした活動

ワタミタクシヨクは、日々の生活に不安・孤独・不便を感じている高齢者の方のための「地域コミュニティ」での役割を果たすため、地域に根ざした活動をそれぞれの営業所ごとに行っています。

#### ●事例のご紹介

東京都・昭島営業所では、お客さまに季節を感じていただく「きっかけづくり」として、独自に作成した「季節カード」をお客さまにお届けしました。

また、3月には、お客さまからひな祭りの思い出やイラストを募集してカードを作成し、お客さまへお届けしました。



季節カード

## お客さまとのコミュニケーション

### 「お弁当のふた」イラストコンクールを実施

1人でも多くの方に、ワタミタクシヨクに関わっていただきたい、お客さまの自慢のイラストによって、食卓がより楽しい場になれば…という思いから始まった企画です。

2010年度は応募総数560作品にもおよぶ力作が、コメントとともに寄せられました。その中から、10名の方の作品を「ふたイラスト」に選ばせていただきました。2011年1月よりイラストが描かれたお弁当箱でお届けしています。

この企画は毎年恒例イベントとして進めていきます。



お弁当箱に使用させていただいたイラストの例

## 一人でも多くのお客さまにご利用いただくために ～都心部でのサービス展開～

### 自転車での宅配スタート

ワタミタクシヨクの「思い」に共感していただいたパナソニックサイクルテック株式会社様のご協力のもと、ワタミタクシヨクは、2010年度より電動アシスト自転車での宅配を開始しました。

従来お弁当のお届けには自動車を使用していますが、電動アシスト自転車の導入は、都心部でのサービス展開において問題となっていた交通渋滞、駐車スペースの確保が困難という課題を解決し、同時に環境面でもCO<sub>2</sub>排出量の抑制を可能としました。



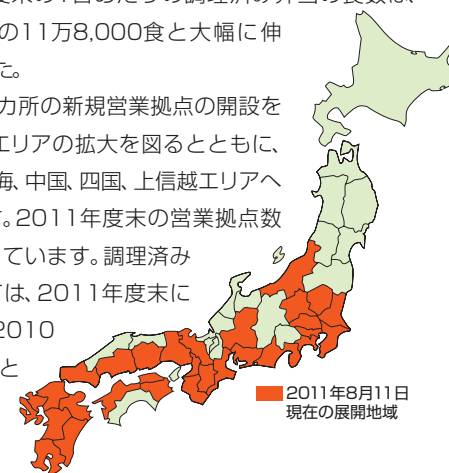
電動アシスト自転車

## 一人でも多くのお客さまにご利用いただくために

### 新規エリアへの展開

2010年度は、関西エリアへ進出、関東20カ所、関西16カ所の36カ所の新規営業拠点を開設しました。累計拠点数は146カ所となり、2010年度末の1日あたりの調理済み弁当の食数は、2009年度比約2倍の11万8,000食と大幅に伸ばすことができました。

2011年度は、80カ所の新規営業拠点の開設を計画しており、関西エリアの拡大を図るとともに、新規エリアとなる東海、中国、四国、上信越エリアへ展開を進めています。2011年度末の営業拠点数は226カ所を計画しています。調理済み弁当の食数においては、2011年度末には19万4,000食と2010年度末より約1.6倍となる予定です。



## トピックス

### 新商品の開発

#### ●「まごころ万菜」

ワタミタクシヨクでは、2010年度、約5,000名のお客さまを対象に、味付け・ボリューム・栄養意識など15項目にわたるアンケート調査を行いました。その結果、たんぱく質やミネラルなどの栄養成分を積極的に摂取していきたいとの意見を多数いただきました。

このアンケート結果を考慮し、「摂る健康」をテーマに、活動的な方が栄養成分を積極的に摂取し、健康でいられることを目的として2011年度に新商品「まごころ万菜」を開発しました。「まごころ万菜」の商品化にあたっては、ワタミの商品開発力、食材調達力を利用して、1,000種類以上のお惣菜を開発しました。

バラエティゆたかな彩りおかず

まごころ万菜

- 8種類のお惣菜
- 25品目以上(毎日)
- 塩分4.0g基準(週平均)
- 500kcal基準(週平均)

#### ●「らくシェフ」

ワタミタクシヨクではこれまで、九州・山口地区において、カット済み食材、オリジナル調味料とレシピ冊子を一緒にお届けする「キットベンリ」を販売してきました。2011年度はお子様も成長し、子育てがひと段落された中高年世帯の夕食のニーズに応えることを狙った「らくシェフ」を開発。5月より販売をスタートしています。

「らくシェフ」は、中高年層の嗜好とニーズに合わせて野菜を多く使用しており、健康に配慮した献立となっています。

自然派レストラン

らくシェフ

でき上がりイメージ  
一食で成人の理想的野菜摂取量の半分が摂れるヘルシーメニュー



## MD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・安心な製 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

## 品を安価で提供すること の幸せに貢献する



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

ワタミファームとワタミ手づくりマーチャライジングの一体運営で農業の黒字化と、グループ全体の「品質向上」と「原価低減」を強化

2010年11月より“ワタミファーム”と“ワタミ手づくりマーチャライジング”は一体

運営になりました。一次産業と二次産業を有機的に融合することで、農業部門の黒字化とMD事業の品質向上・原価低減を目指します。2011年度は、その取り組みをさらに深化させる重要な年度だと位置づけています。その象徴的な戦略が「フルアソート体制（規格外の作物の活用をすること）」であり、ワタミファームの野菜の使用率を高め、ワタミ手づくりマーチャライジングでは新しいメニュー開発や効率の良い生産体制で原価低減に結びつけたいと考えています。その一環として、2011年7月には「ワタミファーム北総集荷センター」を開設しました。集荷センターは、野菜とともに人や情報を一カ所に集約することで品質向上とコスト削減をはかり、新たな雇用を創出することで地域社会に貢献しようというものです。MD事業の核になる手づくり厨房は、2010年11月の「丹波センター」に続いて2011年9月には「東松山センター」を開設。2012年には「中京センター」の開設を予定、ワタミタクシヨクの全国展開に対応してまいります。生命をなくす「食」のつくり手として、今年度も「生産者の思い」、「品質管理」、「製造」、「物流」のすべてにこだわり、何よりも安全・安心を最優先とし、さらなるお客さま満足の向上を追求し続けていきます。

### ワタミ手づくりマーチャライジング株式会社と株式会社ワタミファームの合併

2011年3月、ワタミ手づくりマーチャライジング株式会社(WTMD)と、株式会社ワタミファームが合併し、農産物・肥料・農業資材の販売、肥料・農業資材の製造を、マーチャライジングに精通したWTMD主導で行うこととなりました。

農産物の卸売・外販・宅配等の農業関連事業の取り組みを強化するため、製造・仕入部門と一体で運営・管理を行い、ワタミグループにおける1次産業、2次産業の成長・拡大を図ることが目的です。

一次産業と二次産業の融合 ～事業モデルの強化～

### 芋焼酎「白杵 夢見心地」の誕生

2010年4月に開設したワタミファーム白杵(うすき)農場は、大分県白杵市野津地区にあり、約7haで展開しています。この地区は、元来さつま芋の産地として定評があります。

ワタミグループの6次産業モデルをこの大分にも展開させるために、白杵農場の開設準備期間中から構想にあった、さつま芋を原料とした芋焼酎の生産を、地元の酒造メーカー様にご協力いただき実現させました。焼酎はWTMDによってワタミグループの外食店舗へ供給されました。



白杵 夢見心地



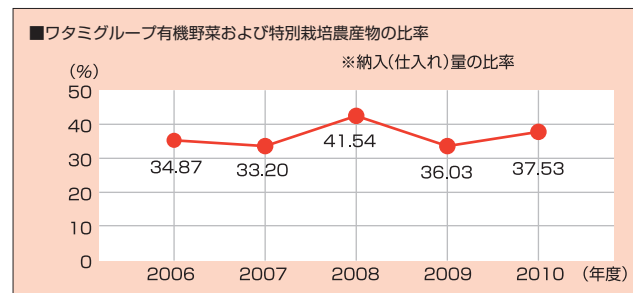
ワタミファーム白杵農場のさつま芋

一次産業と二次産業の融合 ～より安全・安心な商品の供給～

### 有機野菜の積極的活用

ワタミグループでは、お客さまに安全・安心をお届けするため、ワタミファームで生産された旬の有機野菜を積極的に仕入・加工し、外食店舗の商品、介護施設でのお食事、高齢者向け宅配のお弁当・お惣菜、おせち料理など様々な商品に展開しています。この取り組みにより、ワタミファームの生産性やワタミ手づくり厨房稼働率が向上し、より安全・安心な商品の供給体制の強化につながっています。

2010年度は、フルアソート体制を構築し、ワタミファームの圃場出荷率を向上すべく、規格外野菜も積極的に使用しました。これらは、ワタミグループの外食店舗で提供する前菜や、ワタミタクシヨクのお弁当・お惣菜に使用されました。



※特別栽培農産物とは、農業または、化学肥料を使わない、あるいは使用量が5割以下に削減された農産物です。また、有機野菜と同じ栽培方法であっても、有機JAS認定を受けていない圃場で栽培された農産物も含まれます。

一次産業と二次産業の融合 ～有機野菜を知っていただくために～

### 農場体験ツアー開催

WTMDは有機農業の啓蒙活動として「ワタミファーム農場体験ツアー」を主催しています。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とれたての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。2010年度は、196名のお客さまにツアーへご参加いただきました。



ワタミファーム農場体験ツアーの様子

### MD事業

食材の安全・安心

### 品質へのこだわり

WTMDでは、お客さまに安全で安心してご利用いただけるように、食材に関する法律を順守し、原材料の安全性を確認し、適切な品質管理のもとで製造(生産)された食材だけを使用しています。

この品質基本方針のもと、残留農薬検査(毎月5つの食材をピックアップし、286の農薬成分について調べる)など品質検査の結果はもちろん、原材料の栽培や飼育などに遡った生産履歴を把握するプロセス管理を重視しています。

安全性の確認は、「野菜類」「魚介類」「肉類」などの原材料ごとに品質検査の基準を設け、その主要原材料を中心に原材料と製造の2つの面から行っています。また、添加物の削減にも継続して取り組んでいます。

2011年4月からは、ワタミファームの農場から出荷される野菜および土壌サンプルの、外部検査機関による定期的な放射能検査を実施しています。また、ワタミ手づくり厨房では、放射線測定器利用による青果物の日常的な検査を実施しています。

食中毒菌を持ち込まない!

### 製造における衛生管理

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を行っています。各センター内には検査室を設置、生産される商品や原材料自体の抜き取り検査、製造機械の衛生検査を実施しています。

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。

2010年度は、高齢者向け宅配事業専用工場、給食製造の厨房においても衛生点検を実施しました。



ムダのない製造 ～ワタミ独自の生産方式・問題解決の確立～

### WPIの推進

ワタミ手づくり厨房では、「あらゆるムダを徹底的に排除して、総原価低減を図る」ことを目的に、独自の「多品種・少量生産体制」において、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(WPI:Watami Product Innovation)を実施しています。

この取り組み結果は毎月開示され、改善事例を共有、水平展開することで、より効率的な製造が実現されています。さらに年一度、WPI改善事例発表会が行われ、優れた改善事例を表彰しています。

今後は高齢者向け宅配事業専用工場へもこの取り組みを展開し、すべてのワタミ手づくり厨房で活用していきます。

保存料ゼロ!

### 「保存料」が不要な当日製造・当日配送

WTMD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(一部食材を除く)のうちに、温度管理された配送車で各外食店舗・介護施設・高齢者向け宅配事業の営業拠点などへお届けします。

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。

外食店舗、介護施設の安全・安心

### 調理の安全性向上の仕組み

WTMDでは、外食店舗や介護施設で、「高い衛生管理レベルを維持する」ことを目的として、衛生センターが主管し、外部検査機関の専任巡視員による「衛生検査」を実施しています。検査は、食材の管理やキッチン器具の清掃、微生物検査など47項目に渡って実施され、外食店舗や介護施設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」となった外食店舗や介護施設は、衛生センターのスタッフによる改善指導と「再検査」を行っています。

2010年度は、ノロウイルスによる食中毒対策として、個人衛生に関する内容を強化。これまでの手洗いの励行に加え、手洗い場の整備を点検項目に追加しました。

2010年度は、1,360回の衛生検査を実施し、平均点は83.5点(2009年度82.3点、プラス1.2点)でした。

病院・学校・保育園でもこだわりを

### 給食事業の展開

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、離乳食にも対応したお食事を提供しています。

ワタミの「食」へのこだわりと共に共感いただいたクライアント様とともに、子どもたちの健やかな成長や、患者様の健康に配慮し、安全・安心な「食」の提供に努めています。

2010年度は、栄養管理ノウハウを蓄積し、新たに保育園1施設から業務委託を受けました。



## MD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・安心な製 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

## 品を安価で提供すること の幸せに貢献する



### マザーセンター稼働

#### ワタミ手づくり厨房「東松山センター」の開設

WTMDは、関東地方の高齢者向け宅配事業専用工場として、2011年9月、埼玉県比企郡滑川町にてワタミ手づくり厨房「東松山センター」を開設しました。高齢者向け宅配事業の全国展開に対応するため、「マザーセンター（人材の育成、最適な製造方法の検証を行う基幹センター）」として稼働し、2011年度は1日あたり2万6千食、2012年度は1日当たり6万食の製造を目指しています。



ワタミ手づくり厨房 東松山センターイメージ

### 家族への職場公開

#### 「ワタミ手づくり厨房子ども見学会」の実施

WTMDでは、2007年度からワタミグループの社員の家族（お子さま）を対象にした「ワタミ手づくり厨房子ども見学会」を実施しています。

2010年度は相模原センターに16名のお子さまをお招きして、お父さんやお母さんが働いている職場を見学していただき、食の大切さを知っていただくとともに、ワタミの食に対する安全性の取り組みやこだわりを体験していただきました。

今後は、地域社会とのコミュニケーションの一環として、近隣の小学校や自治会などにも活動範囲を広げていきたいと考えています。



相模原センターにおける「ワタミ手づくり厨房子ども見学会」の様子

### 農業

#### 有機農業の推進

#### ワタミ式生産方式の確立を目指して

ワタミファームでは経営の根幹である畑作事業のシステム化を進めています。創業以来、全国の各農場において、圃場ごとに日々の業務実績を記帳し、データ化を実施してきました。このデータを活用しワタミ式生産方式を確立させようと日々取り組んでいます。完成した生産方式は外部へも流通させ、結果として農業界が少しでも活性化することを目指しています。

また、2010年11月にはMD事業と農業との組織統合を行いました。その効果としてワタミファームの主力作物である大根・人参におけるフルアソート規格を設けて出荷歩留まりを向上させました。グループ内の有機野菜および特別栽培農産物比率が向上し、安全・安心な食の提供に貢献することができました。

#### ワタミファームの事業展開

#### 有機農業を軸とした事業展開

ワタミファームでは2002年に畑作事業を千葉県山武農場で開始しました。2004年には酪農・養鶏・乳製品加工事業を北海道の瀬棚農場にて、2006年には畜産事業を北海道の弟子屈牧場にて、2007年には育苗事業を千葉県の佐原農場にて開始しました。

今後は各地域に根ざした有機農業を進め、少しでも多くの農産物と加工品を供給することで社会に貢献していきます。

事業名	内容
畑作事業	北海道から九州まで、全国各地域においてリレー栽培を実施しています。周年での有機農産物の安定供給を目指しています。
鶏卵事業	「ボリスブラウン」と「ごとうもみじ」2種類の鶏を計約1,600羽、平飼いで飼育しています。国内初の有機JAS認証を取得しました。
乳製品加工事業	チーズ・アイスクリーム・バターを生産しています。瀬棚農場内で生産された生乳と鶏卵を主原料にしています。鶏卵同様国内で初めてJAS認証を取得しました。
畜産事業	約240haの広大な土地で「短角和牛」「褐毛和牛」を中心に飼育しています。
育苗事業	有機JASに即した生産管理をしています。生産した苗は、自社農場や契約生産者様、ロイヤルホームセンター様へ供給しています。

#### 有機農業を世の中に広めるために

#### 外部販売の強化

各農場や牧場で生産された農産物や加工品は、ワタミグループの外食店舗、介護施設、高齢者向け宅配事業のお弁当・お惣菜への供給だけではなく一般の量販店や小売店・生協等へも積極的に販売を進めています。

また、昨今のガーデニングブームを受けて2010年からは有機JASに適合した野菜苗を、さらに2011年からはワタミファーム肥料をブレンドした「育苗用培土」の販売をロイヤルホームセンター様にて開始しました。



#### 安全な「食」の提供

#### 畜産事業での取り組み

2006年に北海道川上郡南弟子屈町に設立されたワタミファーム弟子屈牧場は、面積約240haあまりの広大な敷地において、肉牛を中心に現在550頭ほどの飼育を行っています。

自社繁殖・自社飼育を行い、出荷に至るまでの間は細かく決められた自社基準プログラムに基づき育成しています。牧草や飼料なども、基本的に自社敷地内や契約先で栽培されたものを与え、育成期間によっては牛舎飼育ではなく、完全放牧できる環境づくりを行っています。



ワタミファーム 弟子屈牧場

#### 消費者とともに

#### 鶏卵事業での取り組み

「安全・安心を生産者だけにまかせるのではなく、消費者自らが経営に参加した方が安全な鶏卵をより安定的に確保できるはず」という消費者団体の思いを受けて、2010年から生産管理の委託（外部企業様に購入していただいた鶏を、ワタミファーム瀬棚農場にて飼育する）を受けております。生産と消費者の新しい関係を構築すべく今後もより協力して進めていきます。

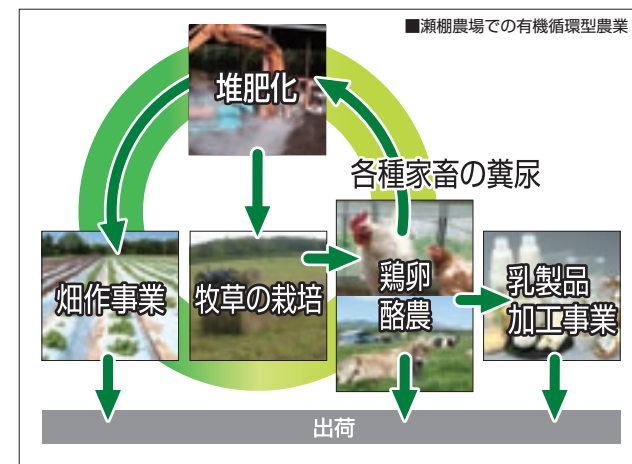
#### 持続可能な地域社会の創造を目指して

#### 有機循環型農業経営のモデル

ワタミファーム瀬棚農場では「有機循環型農業経営モデル」が確立しています。

養鶏と酪農事業で排出された家畜の糞尿を堆肥化し、圃場や草地に投入して土づくりを行っています。そこで収穫された野菜や牧草を鶏や牛に与えます。そして、鶏や牛から生産された鶏卵や生乳を主原料にアイスクリームやチーズを生産します。

この循環型モデルを構築したことで、瀬棚地区は安定した経営を持続しています。



#### より地域に根ざして

#### 企業様と地産地消の取り組み

ワタミファーム山武農場では2010年度1年間を通じて、地元千葉県のお菓子メーカーである株式会社オランダ家様と落花生の共同栽培を実施しました。オランダ家様は地産地消を重視されており地元食材を積極的に原料に使用されています。

ワタミファームからは有機農業を実施している意図や農業界の実体、栽培や土づくりについてお伝えし、オランダ家様からは地産地消へのこだわりについて学ばせていただきました。収穫された落花生はお菓子の原料に使用していただきました。

#### より地域に根ざして

#### ランドマザーファクトリーの開設

2011年3月、北海道九遠郡せたな町に「ワタミファーム瀬棚ランドマザーファクトリー」を開設しました。ここではワタミグループ外食店舗で提供されている「パンアイス」を製造しています。

「ランドマザーファクトリー」は「高齢者や障がいのある方が作業を行うことができる、持続的な運営が可能な工場を創造し地域社会に貢献すること」をコンセプトにしています。

単純工程の加工品の開発、既存工程の改善を行い雇用の拡大を目指します。



ランドマザーファクトリーでの作業の様子

外食店舗で提供しているパンアイス

#### 地域社会への貢献を目指して

#### ワタミファーム北総集荷センターの開設

2011年7月、千葉県富里市に「ワタミファーム北総集荷センター」を開設しました。ワタミファーム直営農場はもちろん千葉県北総地域の生産者様の農産物を集荷し販売しています。この集荷センターに農産物を集荷し、人や情報、サービスなどを1カ所に集約させることで、品質向上、物流をはじめとしたコストの削減、新たな雇用の創出をはかり、地域社会に貢献することを目指していきます。



ワタミファーム 北総集荷センター



# 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



ワタエコロジー株式会社  
代表取締役社長  
清水 利重

## 循環型社会創造企業を目指して

2010年度は「環境貢献」の輪を広げるために、環境負荷低減ができる商品やサービスの提供に努めてきました。試行錯誤の繰り返しではありましたが、廃棄物管理サービスの提供とリサイクルループの拡大、食器洗浄機節水システムの導入により、「環境貢献」というグループのブランドテーマに大きく寄与することができました。

2011年度は、今までの取り組みに更に磨きをかけて、品質・納期・コストにおける取り組みを強化し、お客さまの満足度向上を追求し続けています。より多くのお客さまの環境意識が高まるための新たな環境負荷低減ができる商品やサービスを開発・提供し、循環型社会を構築していくための努力を継続していきます。

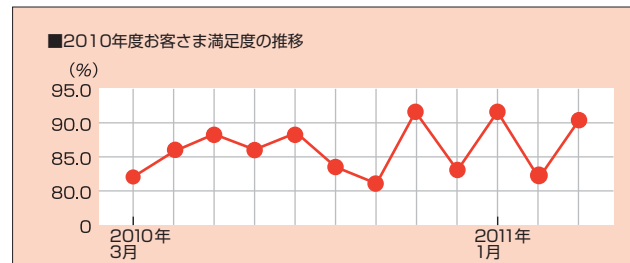
### お客さまのご意見をいただく仕組み

## お客さま満足度の向上を目指して

ワタエコロジーでは、より質の高いサービスを目指し、「定期清掃メンテナンス」の作業終了後や「サポートサービス」での修理完了後、お客さまアンケートを配布し、「週間満足度80%以上」を目標に評価を伺っています。そこで、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、協力会社様と共有、改善を水平展開しています。

### ■定期清掃メンテナンスとサポートサービス

施設清掃の活動では、施設の快適な空間づくりに取り組んでいます。サポートサービスでは、設備機器のトラブルなどを24時間365日体制でサポートし対応しています。修理ごとに施設様で評価していただくお客さまアンケートでは、「最も良い評価を80%以上、指摘・クレーム0件」を目標としています。



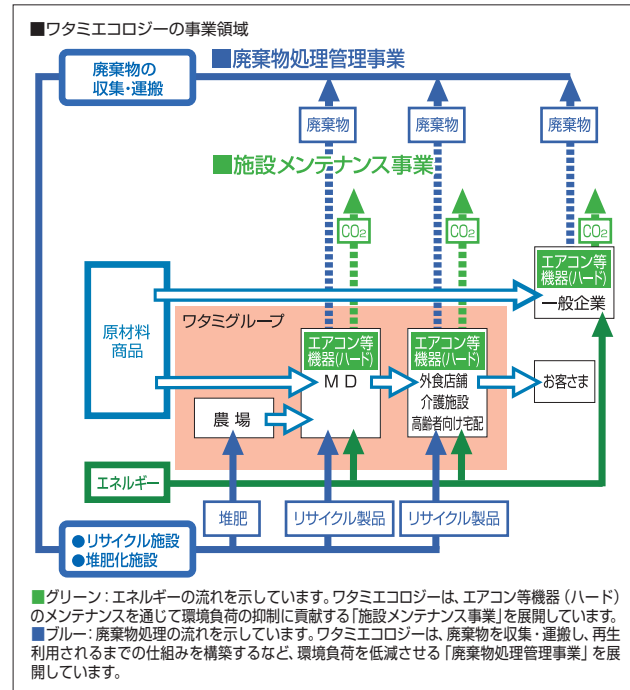
### ワタエコロジーの事業展開

## 環境負荷低減の事業展開

ワタエコロジーでは、「様々な施設の環境負荷低減を主軸とした事業」を構築、展開しています。

外食店舗やアミューズメント施設・介護施設など、約1,700カ所のメンテナンスを通じて、エアコン等機器（ハード）の寿命延長や、省エネ化・省資源化、CO<sub>2</sub>排出量の抑制など、環境負荷の抑制に有効な保全活動を展開しており、2010年度は29,000件の依頼に対応しました。（施設メンテナンス事業）

また、グループでの廃棄物処理管理で得たノウハウの提供と廃棄物回収の共同物流化を推進することで、生ゴミリサイクル他、3R[Reduce(発生抑制)]「Reuse(再利用)」「Recycle(再生)」推進のサポートを行うなど、ソフト面からも施設の環境負荷低減に取り組んでいます。（廃棄物処理管理事業）



### 環境負荷低減の施設メンテナンス

## エアコン洗浄

ワタエコロジーの主要サービスの一つが「施設メンテナンス」です。特に環境負荷低減にインパクトがあるサービスがエアコン洗浄です。エアコンは「冷媒ガス」の液化・気化による熱交換を利用した冷却装置です。「フィン」という細かなアルミ板の組み合わせで表面積を最大限に取るように設定された部分が空気が通過することで、効率的な熱交換が行われますが、その部分に汚れが堆積すると熱交換機能も低下し消費電力も増加します。一例では洗浄前後で30%の消費電力差が見込まれるとされています。

ワタエコロジーではエアコンを効率よくご利用いただき、かつ電気料金削減に大きな効果がある「空調機分解フィン洗浄作業」を施設メンテナンス事業のサービスとして、積極的に外部企業様への営業活動を推進しています。

### 環境負荷低減の廃棄物処理管理

## 廃棄物の適正管理

ワタエコロジーのもう一つの主要サービスが「廃棄物処理管理」です。外食店舗や介護施設から排出される廃棄物の収集・運搬・処分については、様々な法律上の制約があり、無認可作業や不法投棄などの不正があれば排出事業者が罰則の対象となります。

ワタエコロジーでは、コンプライアンス順守での廃棄物処理が行われているかを、厳重にチェックし、適正価格かつ安全で安心なスキームが運営されるようお取引業者様との強固な関係を構築して「廃棄物処理管理」というサービスを確立しています。

### リサイクル率の向上を目指して

## リサイクルループの推進

外食業界では、食品リサイクル法に基づき、企業ごとにリサイクル率の向上に取り組んでいます。しかしながら、業界目標40%に対して、現状は22%に留まっています（2007年度、農林水産省）。

ワタミグループでは、ワタエコロジーを推進役として、自社のみならず業界としてのリサイクル率の向上促進のため、企業連携を含めたリサイクルループの構築を推進してきました。そして2010年5月、国内大手居酒屋チェーンとして初めて、環境省・農林水産省から「再生利用計画事業（リサイクルループ）」の認証を得ることができました。（※1）

2010年6月より、東京都渋谷・品川・大田区エリアのワタミグループの外食店舗を中心に、合計70店舗（※2）で、生ゴミのリサイクルを実施しています。ワタミファームを活用することにより、安定したループ

これまで、このサービス対象はグループ会社と一部の外部企業様に限られていましたが、全国規模での管理体制を整備し、2010年度から積極的に外部企業様への営業を開始しました。そして、2010年10月より、その第1号として北関東地区の中華チェーン様へのサービスをスタートさせました。

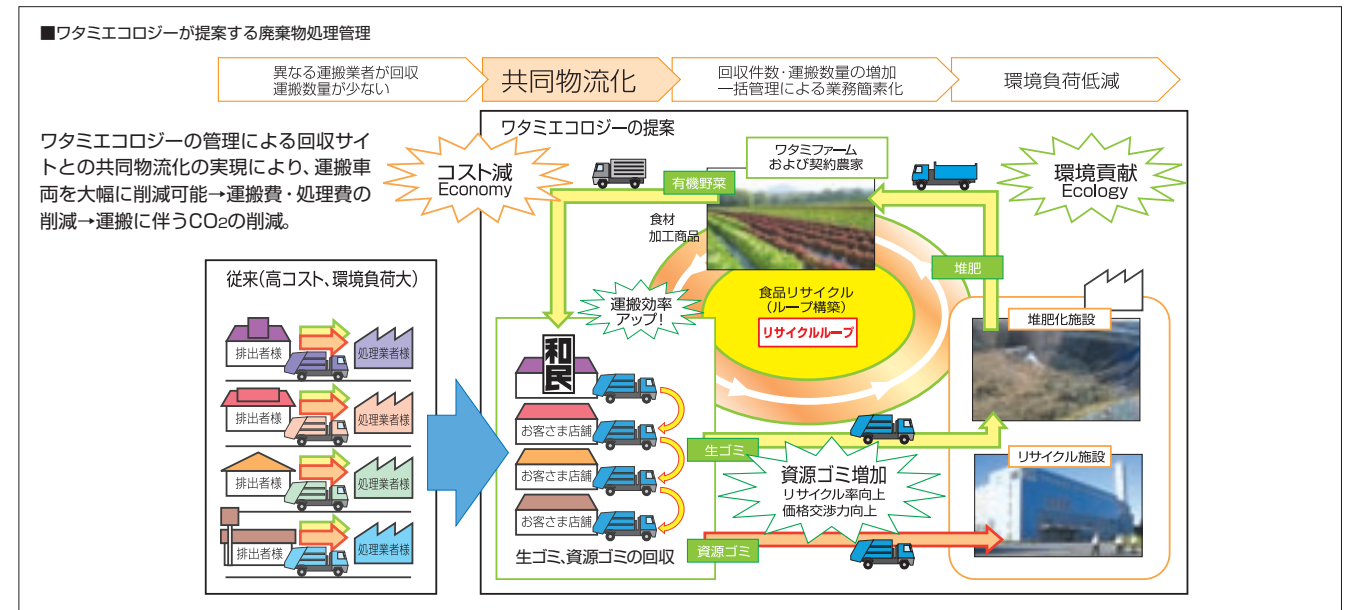
現在、外食チェーン業界以外へもアプローチを開始し、2011年度は、380カ所の排出事業場（廃棄物発生現場）の管理を目標としています。この活動は、地域全体の環境負荷低減に寄与することにつながります。

の構築が可能となっています。

また、収集運搬に関しては、日本ケンタッキー・フライド・チキン株式会社様（KFC様）、株式会社グリーンハウスフーズ様（GHF様）の参加が得られたことで効率化されました。

2011年3月には、新たに38店舗（※3）が加わり、計108店舗においてリサイクルを実施しています。2011年度末には、外部企業様を含め、合計129店舗になる計画です。

（※1）リサイクルループ（再生利用事業計画認定制度）  
農畜水産物等の利用までを含めた計画的な食品循環資源の再生利用の取り組みを主務大臣が認定することにより、再生利用の促進に関わる関係者の連携を推進するとともに、認定事業者による確かな再生利用の実施、廃棄物処理法の許可手続等の簡素化による効率的な再生利用の実施を確保する。制度上、食品関連事業者、特定肥料等製造業者、特定肥料等の利用者の三者で申請することとなっている。  
（※2）リサイクルループの参加店舗 WFS55店舗 KFC様10店舗 GHF様5店舗  
（※3）WFS34店舗 GHF様4店舗



### ゼロエミッションへの熱い思いは変えず

## リサイクルセンターの発展的解消

ゼロエミッションを目指し、2002年にワタミリサイクルセンターは設立されました。設立後、社会的にリサイクル普及したため受け入れ業者様も多くなり、ワタミが単独でセンターを運営する必要性が低下、2010年9月、その役割を終え廃止されました。

現在は、ワタエコロジーを中心としてお取引業者様のネットワークを活用することにより効率的、かつローコストでリサイクルを推進できるようになりました。このようにワタエコロジーは、循環型社会の創造に寄与していきたいと考えています。



## 株主様とともに

ワタミでは、安定配当を維持、株主還元を図るとともに、迅速かつ正確な情報開示に努めています。また、積極的なIR活動を行うことに加えて、皆様のご意見に真摯に耳を傾け、活動に反映させることを基本としています。



「第25期定時株主総会」会場入り口

主な取り組み		2010年度目標	2010年度結果	評価	2011年度目標
株主様への取り組み	安定配当の維持	売上（連結） 130,000百万円	123,877百万円	×	135,000百万円
		経常利益（連結） 7,500百万円	6,708百万円	×	6,720百万円
		配当性向 20%を目安とする配当	28.5%	○	20%を目安とする配当
情報開示	適切な情報開示	毎月8日までに「近況報告」を開示	月次での開示を実施	×	毎月8日までに「近況報告」を開示

○達成、×未達成、一該当なし

### 株主様への還元

#### 安定配当の維持、健全性の高い経営の維持

ワタミ(株)では、株主様への利益還元を経営上の重要課題の一つと考え、安定配当の維持を基本としながら、配当性向20%を目安として業績と財務状況などを鑑み配当を実施しています。2010年3月期は通期で20円配当、配当性向は24.7%、2011年3月期は20円配当で28.5%となりました。

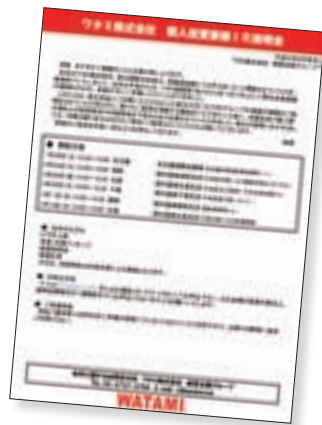
また、健全性の高い経営を維持していくために財務の健全性・安定性を確保するとともに、事業特性に応じた投下資本利益率(ROI)や内部収益率(IRR)等の基準を設定し、投資効率を重視した経営を行っています。同時に、資本コスト等の指標も投資配分や事業の拡大・撤退の基準として活用し、資本効率の最大化に努めています。

### 株主様、投資家様とのコミュニケーション

#### IR説明会を全国各地で開催

今後のワタミグループの経営や事業にご意見を反映させることを目的として個人株主様、投資家様向けのIR説明会を積極的に開催しています。

より多くの株主様にもご参加いただけるよう札幌市・千葉市・静岡市・名古屋市・大阪市・広島市・福岡市の全国7カ所で開催、多くの株主様にご参加いただきました。



IR説明会のお知らせ

### 情報開示

#### 適切な情報開示

決算発表の同日に、株式市場関係者・報道機関の方々を対象とした「決算説明会」を実施しています。

決算説明会の内容はワタミふれあいホームページにて動画配信するとともに、その資料の内容も公開しています。

さらに、機関投資家様、アナリストの方々に対してのスマールミーティングの開催や、IR担当者が直接訪問し、決算数値・事業内容についてお伝えする1on1(ワンオンワン)ミーティングを実施しています。



決算説明会の様子



ワタミふれあいホームページでの決算説明会の動画配信

### 株主様への活動報告

#### 「ありがとうをつなぐ日」に7,655名の方が参加

ワタミ(株)は、2011年6月18日(土)両国国技館(東京都墨田区)にて、「第25期定時株主総会」および「ワタミ感謝祭～夢のチカラ SPECIAL 2011～」を開催し、株主様・同伴者様および招待者様など延べ7,655名の方にご参加いただきました。

当日は「ありがとうをつなぐ日」と題し、日頃の感謝の意をお伝えするとともに、ワタミグループが1年間行ってきた「ありがとうを集める活動」としての事業活動や社会貢献活動をご報告しました。

会場では、グループ各社や、ワタミが支援している3つの社会貢献団体の活動を紹介しました。また、東日本大震災の復興支援のためにブースでの募金および物販(お弁当販売、デザート販売、野菜販売)の売上の一部、カリカチュアコーナーの売上全額、計775,582円を公益財団法人SAJへ寄附させていただきました。



ワタミ株式会社「第25期定時株主総会」の様子



会場内に設置されたワタミの介護のブース

### 株主様への情報を伝えやすくなるための取り組み

#### 「株主ふれあい通信」の発行

株主優待制度のご案内に加え、半期ごとの各事業紹介や社会貢献活動などを記載した冊子「株主ふれあい通信」を年2回、株数に応じた「株主様ご優待券」とともに、株主様にお送りしています。

日頃よりご支援いただいている株主様に、ワタミへの理解をより深めていただけるよう作成しています。



株主ふれあい通信

### ワタミグループを知っていただくためのきっかけづくり

#### 株主優待制度の見直し

株主様アンケートでいただいたご意見を基に、ワタミグループのサービスをより知っていただくためのきっかけとして、2010年下期より株主様ご優待券の利用範囲を拡充しました。

外食店舗でのご利用、公益財団法人SAJへの寄附の他に、介護事業、高齢者向け宅配事業の代金の一部としてもご利用いただけるようになりました。

さらに2011年上期は、「わたみの特撰おせち」の代金の一部として、また東日本大震災における被災地への支援金としてもご利用いただけるようになっていました。

### トピックス

#### 株主様による復興支援への寄附



ワタミ(株)では、未使用の株主様ご優待券を公益財団法人SAJへの寄附として受け付けております。寄附は1枚からしていただくことができ、1枚300円分となります。また、SAJの活動に被災地支援活動が追加されたことに伴い、2011年6月からは、東日本大震災の被災地への支援金としても寄附していただけるようになりました。

2011年7月末現在、株主様ご優待券での被災地への支援金は1,238,700円にのぼっております。

#### 【株主様ご優待券での寄附方法】

ワタミグループ各外食店舗に設置されております募金箱へ投函していただくか、下記宛先まで株主様ご優待券をお送りください。  
 ※株主様ご優待券を寄附としてお使いになられる場合、使用期限はございません。  
 ※株主様ご優待券送付用封筒はございません。恐れ入りますが、ご自身でご用意くださいますよう、宜しくお願いいたします。  
 ※株主様ご優待券をお送りいただく際に、東日本大震災に対する寄附は封筒に「被災地支援」と明記ください。  
送付先 〒144-0043 東京都大田区羽田1-1-3  
 ワタミ株式会社 広報グループ SAJ寄附受付係

### 株主様への「ありがとう」

#### 長期株主様優待制度

1,000株以上の株式を、3年以上保有された株主様を対象として「長期株主様優待制度」を設けています。(2009年3月期の株主名簿よりカウントされます。)対象となる株主様には、記念品として、千葉県山武市にあるワタミの森の間伐材を使用した額入りの感謝状、その他オリジナルグッズを贈呈しています。





# お取引業者様とともに

ワタミグループでは、お取引業者様は、単なるお取引先ではなく、お客さまへの安全で安心な商品の提供や、よりよい社会づくりを目指す「ともに成長できるパートナー」として連携しています。そのために、お取引業者様と対話を重ね、情報・状況を共有しながら共存共栄できる取り組みを行っています。また、公平・公正な取引を徹底することで、お取引業者様との相互理解・信頼関係の強化・構築に努めています。

「全国物流会議」の様子

主な取り組み		2010年度目標	2010年度結果	評価	2011年度目標
お取引業者様との 共存共栄を目指して	配送時の品質維持	配送時における品質クレーム29件未満(※1)	27件	○	配送時における品質クレーム26件以下
		—	高齢者向け宅配弁当配送における品質クレーム数41件	—	高齢者向け宅配弁当配送における品質クレーム数20件以下
		納品時間の厳守98.6%以上	99.0%	○	納品時間の厳守99.0%以上
	配送時の定期監査	継続して実施	10拠点にて実施	○	10拠点にて実施
	環境への取り組み説明	年2回以上実施する会議にて説明を実施	年2回開催した物流会議で説明	○	引き続き年2回以上実施する会議にて説明を実施
	物件を提供していただいているお取引業者様との協力	年1回出店説明会を開催	2010年4月に説明会を開催	○	—(※2)
公正な取引の強化	有機農業生産者様との交流会を開催	年1回懇親会を開催	年1回懇親会を開催	○	年1回懇親会を開催
	ビジネスパートナーシップ(BPS)会議開催	年2回の開催	10月実施(年1回)	×	年1回の総会実施、各事業でのエリア会、分科会の開催
公正な取引の強化	入札説明会開催	新店40店舗中ローコストわたみん家以外の10店舗を計画中	「T.G.I.フライデーズ」「ゴハン」の5店舗実施	×	「わたみん家」「炭旬」以外の新店にて実施
	購買方針の徹底	継続的に使用されている食材を年2回評価	年2回評価	○	継続的に使用されている食材を年2回評価

○達成、×未達成、一該当なし  
 (※1)対象は外食店舗、介護施設への配送 (※2)2011年度は、東日本大震災の影響により、出店説明会の開催を見合わせています。

## 公正・公平な取引のために

### ワタミグループに共通する取引基準

ワタミグループは、公平・公正な取引を徹底することで、サプライチェーン全体を通して、協力体制をつくり、お取引業者様との相互理解・信頼関係の強化・構築に努めています。お取引業者様の「選定」と「お取引」については、公平な機会と公正な評価に基づいて調達することを目的に「お取引業者様の選定・管理基準」を設けています。

また、新規お取引の際は、帳票での申請・評価制度を導入している他、お取引を継続している企業様にも年1回再評価を行う体制としています。

## 安全・安心な食材を供給するための連携

### ① 生産における協力体制

#### ●有機農業の振興

ワタミファームでは、安全で安心な農作物をお客さまにお届けするために「日本に有機農業を拡げ、技術的側面の普及や啓発活動を行う」ことを目的とするJOHF(※)が主催する生産者会議に参加しています。この会議の終了後には、ワタミファームが主催する懇親会を実施しており、2010年度は、有機農産物を栽培する方々など116名にご参加いただきました。

(※) JOHF(Japan Organic Heat Farmers-Food-Family)…有機農業の普及を目的に設立され、有機生産者および有機への転換意思を持つ生産者約100戸と関係業者で、技術の普及や啓発活動を行う任意団体。

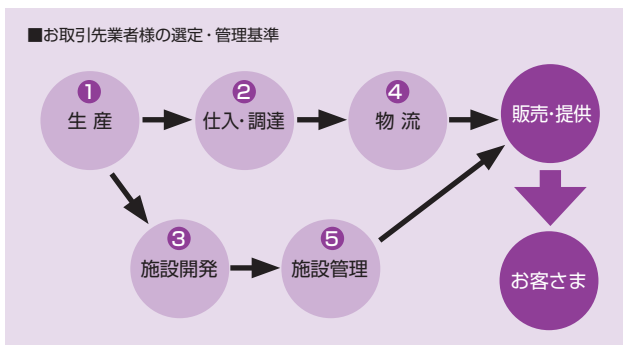


生産者会議の様子

#### ●堆肥・飼料の原料仕入れ

ワタミファームでは、「環境への配慮、資源の有効活用」をテーマに、お取引業者様と連携した仕入れに取り組んでいます。

瀬棚農場や弟子屈牧場では豆乳の製造時に発生するおからやビール粕、そして大豆生産の際に発生する規格外品を家畜の飼料として活用しています。また、各農場では地元から発生する食品残渣(茶殻・コーヒー粕・落花生粕等々)や家畜の糞尿を堆肥化して圃場に投入しており、地元での循環型モデル構築に積極的に参加しています。



## 安全・安心な食材を仕入れるために

### ② 仕入・調達における協力体制

#### ●仕入部門における購買基準

WTMDでは、1996年に策定された「購買管理規定」に基づき、独自の基準を設定しています。規定では、新規お取引業者様を含め公平で公正なお取引を実現するために、継続的に使用されている食材などについては、年2回再評価を義務づけています。

#### ●品質基本方針

WTMDでは、お客さまに安全で安心してご利用いただけるように、食材に関する法律を順守し、原材料の安全性を確認し、適切な品質管理のもとで製造(生産)された食材のみを使用しています。

仕入先(提携先)となるお取引業者様においても、ワタミの理念に共感していただけるサプライヤー(工場)であることを優先させていただいています。また、定期的に、お取引業者様を訪問し、製造されている商品が、仕入れ・調理(製造)など、「セクションごとに決められた手順・工程で行われ、一定の品質を確保していること」を確認しており、安全・安心のための対話を重視しています。

さらに、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、さらに、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に努めています。

#### ●漁港からの直接納品

WFSでは、神奈川県小田原漁港・新潟漁港などの漁港から直接魚介類を外食店舗に納品しています。そのため、鮮度が良い魚介類はもちろん、量が確保できない、形が小さいなどの理由で、通常の流通市場に出ない魚介類を低価格でお客さまにご提供することができます。また、築地市場・福岡中央市場などからも同様に納品されています。各地の漁港については、地産地消の観点から、今後もお取引を増やしていく予定です。(2011年5月現在、47店舗にてご提供)

## 現場見学で一体化

### ③ 施設開発における協力体制

#### ●公平・公正な入札説明会の実施

ワタミグループでは、外食事業における新規物件の建設にあたり「入札説明会」を実施しています。また、ワタミに物件を提供していただいているお取引業者様への定期的な訪問を行い、日頃の感謝をお伝えするとともに積極的な意見交換に努めています。

#### ●ワタミの介護での取り組み

オーナー様は個人の方をはじめ、企業様まで幅広くいらっしゃいます。お取引業者様からのご紹介を頂き、ワタミグループおよびワタミの介護の企業理念を理解していただき、信頼関係を構築して、初めて長期に渡る共同事業として成り立ちます。

そのための主な取り組みとして、オーナー様およびお取引業者様に、ワタミの介護が運営する介護付有料老人ホームや、介護施設で行われている各種イベントを実際にご見学いただくことで、企業理念をご理解いただくことに努めています。

## 配送時の品質維持

### ④ 物流における協力体制

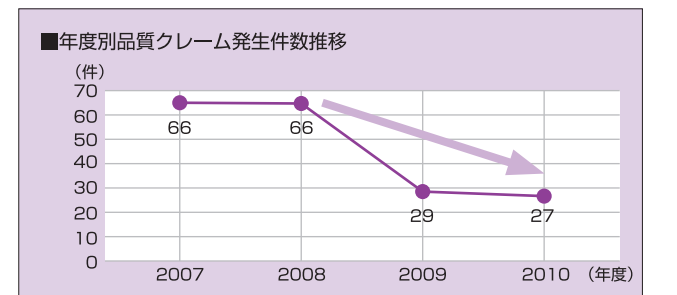
#### ●全国の物流お取引業者様との改善活動による品質クレームの削減

WTMDでは、2007年度より、外食店舗および介護施設に対し、機会損失等の要因となりうる物流関連クレームを「重大な品質クレーム」と位置づけ、低減させるべく、物流会社様とともに改善活動を行っています。

それぞれの物流会社様に業務改善テーマを設定していただき、毎月の定例会議にて活動の進捗管理を行い、年2回の全国物流会議では、改善結果を発表していただいています。活動結果を共有する場を設けることで、各社が切磋琢磨し合うことができ、品質クレーム数は減少、2010年度は27件となりました。

また、半期品質クレーム0件を達成された企業様3社を表彰させていただきました。

2011年度は、品質クレーム26件以下を目標に掲げ、さらに高齢者向け宅配事業における物流にも水平展開し、2010年41件のクレーム数を20件以下に抑えることを目指しています。



#### ●定期監査の実施

2006年度より飲料配送、2010年度より食材配送における運行管理や安全運転、商品の取り扱い状態など、46項目において定期監査を行っています。

2010年度は10拠点において監査を実施しました。2011年度も同様に10拠点における実施を計画しています。

## トラブルへの迅速な対応のために

### ⑤ 施設管理における協力体制

#### ●ビジネスパートナーシップ(BPS)

ワタミエコロジーでは、お客さまの店舗・施設のトラブルを迅速に解決するため、約1,600社の協力会社様と積極的に連携する「ビジネスパートナーシップ(BPS)」制度を構築し、年2回「BPS会議」を開催しています。

BPS会議では、ワタミグループのビジョンの共有や、品質向上を目的とした事例紹介などを行っています。

事業分野別に開催していたBPS会議に加えて、2011年度より「全社BPS会議」を企画し、統一した対応体制と協力会社様賞賛を含む内容の充実を図ります。





ワタミグループ社員

## 従業員とともに

ワタミグループでは、全社員が理念を共有し、社員一人ひとりがそれぞれの思いを実現していく組織を目指すことが、会社の成長につながると考えています。グループ共通で、「明るくのびのびと仕事をしよう」という合言葉を実現する職場づくりのために、理念教育を基盤として、各事業特性に応じた従業員教育や自発的なキャリア形成の支援を行っています。また、従業員が安全で安心して働ける職場づくりにも取り組んでいます。

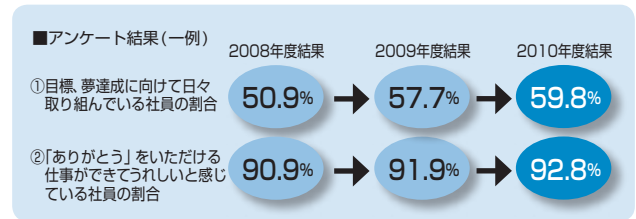
主な取り組み		2010年度目標	2010年度結果	評価	2011年度目標
理念共有	理念研修満足度	95%	97.5%	○	96%
	カウンセリングによる実施率(※1)	100%	96.7%	×	100%
	課題レポートに対するフィードバック実施率	100%	94.0%	×	100%
	ビデオレター見たぞシートの回収率	—	100%	○	100%
夢の実現のサポート	FA(フリーエージェント)制度	書類選考合格者からの異動成立率目標30%(2009年度は24%)	39.2%	○	書類選考合格者からの異動成立率目標50%
	DFC(ダイレクトフランチャイズ)制度	110店舗の展開	90店舗の展開	×	132店舗の展開
	NPO法人「みんなの夢をかなえる会」支援	—	—	—	会員数拡大
	障がい者の雇用促進(※2)	1.8%以上	1.9%	○	1.8%以上
職場環境改善	再雇用制度	嘱託制度の運用	嘱託制度の運用を継続	○	嘱託制度の運用
	労働安全衛生	安全衛生委員会を月1回開催	月1回開催	○	安全衛生委員会を月1回開催
	雇用拡大	安定的な雇用の維持・拡大	1,116人(※3)	○	安定的な雇用の維持・拡大
	定着率の向上	定着率の向上	定着率85.1%(昨年度85.3%)	×	定着率の向上

○達成、×未達成、—該当なし  
 (※1)2011年2月度までの実施率です。(※2)ワタミ(株)、WFS、ワタミの介護、WTMDの4社(※3)新入社員数と中途入社社員数の合算

夢を追いかけるグループを目指して

### 社員アンケートの実施

ワタミでは、一人ひとりの社員に寄り添い、社員の現状を把握することを目的に、全社員に対して社員アンケートを実施しています。アンケート結果に関しては、グループ各社の教育担当が共有・協議し改善策の立案・検証を行っています。



### ワタミグループは応援します。「みんなの夢をかなえる会」の支援

ワタミは創業以来、一人ひとりの社員が「夢」を持ち、その「夢」を実現するためのプロセスの中で、周りの人の幸せに関わり、世の中の人々から「ありがとう」を集めていくことで成長することを目指してきました。ワタミは、夢に向かって前進する人々を応援するNPO法人「みんなの夢をかなえる会」を支援していきます。(活動内容はP54・55でご紹介しています。)



夢の実現のサポート

### 社員独立支援制度

ワタミでは、1995年より、社員の独立支援を目的とした「DFC(ダイレクトフランチャイズ)制度」を導入しています。2010年度は、居食屋「和民」、語らい処「坐・和民」、炭火焼だいにんぐ「わたみん家」などの既存店の設備資産をDFCオーナーへ譲渡、WFSと賃貸借契約を結び、DFCオーナーによる外食店舗の運営が行える制度を新たに導入しました。2011年度は新たに23名の社員が独立の夢を実現し、2011年6月現在で88名のオーナーが123店舗(全店舗数の約19%)を運営しています。

夢の実現のサポート

### FA(フリーエージェント)制度

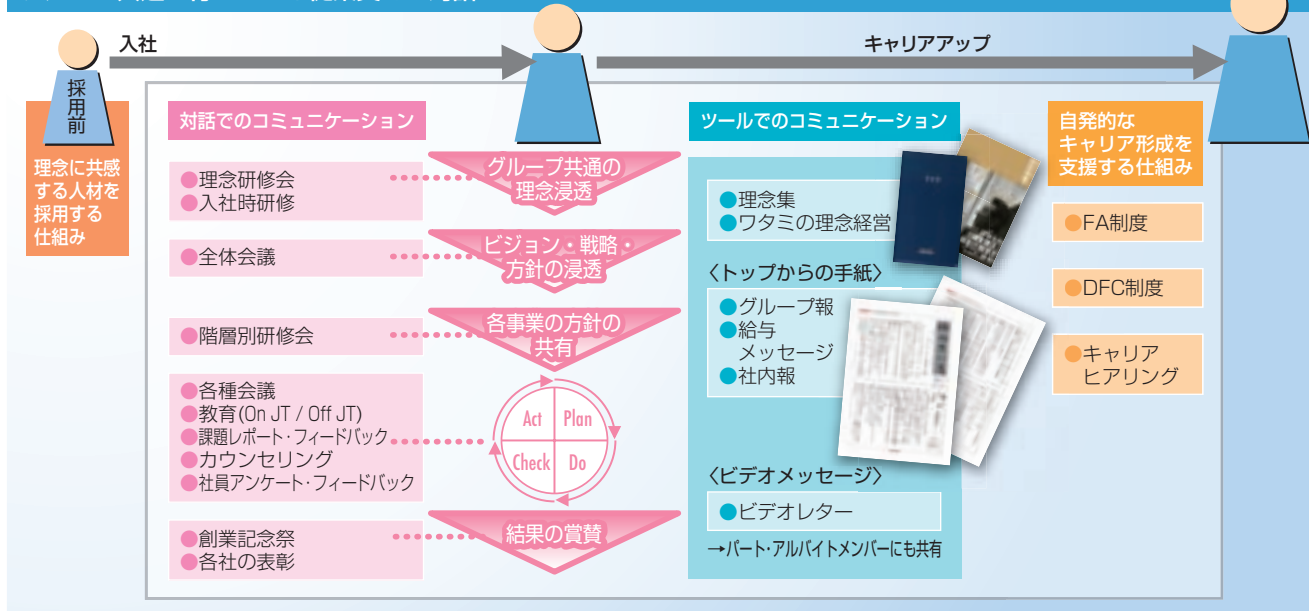
ワタミグループでは、「もっと大きな仕事にチャレンジしたい、個性や経験を活かした仕事をしたい」という意欲を持つ社員をバックアップすることを目的に、FA制度を導入しています。2010年度は、60名の応募があり、22名が希望の会社・部署に異動しました。

ワタミグループのビジョンを全社員と共有する

### 全体会議の開催

ワタミグループでは、毎年2回春と秋に、関東と関西にて、全体会議を開催しています。ワタミグループの各事業に関する半期の情報共有の場、各社の方向性と戦略を知るための場として開催しており、ほぼ全ての社員が参加しています。

### グループ共通で行っている従業員との対話



理念を理解し、体現するために

### 理念研修会の開催

ワタミでは、ワタミグループの「原点」を振り返ること、一人ひとりの社員がワタミの理念を体現できるようになることを目的に、「理念研修会」を実施しています。研修では、ワタミグループのトップの講話や質疑応答、理念をテーマにしたグループディスカッションなどを通じて、理念のより深い理解を促進しています。

全従業員で理念を共有

### ビデオレター

ワタミグループでは、1997年より、毎月ワタミグループのトップのメッセージを本社・各事業拠点にビデオで配布し、全従業員が視聴できるようにしています。このビデオは、グループの事業展開や活動を紹介し、パート・アルバイトメンバーにもワタミの理念を理解してもらおうきっかけとしています。

創業の精神を忘れず、今後への決意を新たに

### 創業記念祭の開催

ワタミグループでは毎年、創業記念日の5月16日の前後にグループ全社員が集まるイベントとして「創業記念祭」を開催しています。ワタミの歴史を振り返るとともに、仲間との社員・取り組み施策を共有・賞賛することで原点に立ち返ることが目的です。2011年度は、社員の理念に基づいた活動を紹介した他、全社員が自身の決意や夢を「決意カード」に宣言・記入しました。理念研修会、全体会議では記入した「決意カード」と向き合う機会を設けています。

理念を繰り返し確認する

### 理念集の活用

ワタミでは、創業者の価値観・使命感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。本理念集は、日々理念と触れるため、いつも社員が携帯することに加え、より理解を深めるための「理念研修会」において「ワタミの理念経営(※)」とともに徹底して活用しています。2010年度は、ワタミグループ全社での階層別研修会や、毎月の課題レポートの対象として、この2冊が活用されました。(※)ワタミの理念経営 会社の創業から25年の歴史をまとめ、「経営理念」の誕生の背景を共有する書

安心して働ける職場づくり

### ライフプランナー制度

ワタミグループでは、2009年度より、「ライフプランナー」によるカウンセリング制度を実施しており、社員一人ひとりが財務的なアドバイスを受けています。この制度は、ワタミグループ社員が、金銭面に関して大きな不安を抱えることなく安心して働くことを目的として導入されました。

社員の交流を深める

### 社員旅行の開催

ワタミグループでは、国内グループ会社を対象として、毎年、社員旅行を開催しています。「ワタミについて社員同士が夢を語り合う場」や「仲間意識を培い、広げるきっかけとする場」をつくるのが目的です。参加した社員の素直な意見を積極的に取り入れ、さらに満足度の高い社員旅行を目指しています。



差別のない雇用の実施

## 公正な採用活動

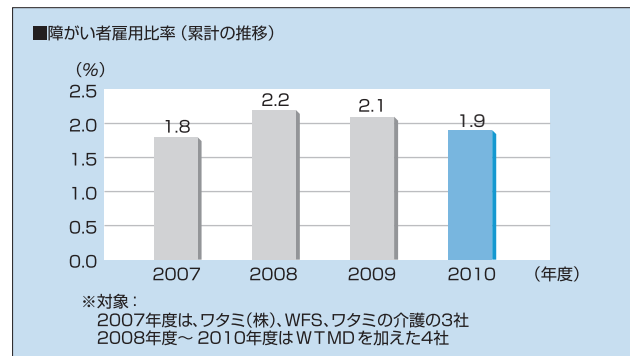
ワタミでは、理念への共感・共有を基本に、事業を展開する国・地域の法規を順守し、文化・習慣を理解、尊重した上で、学歴や性別などで差別することなく統一された選考基準で採用活動を実施しています。

2011年度は、新卒280名を採用、2012年度は310名の採用を計画しています。

雇用の促進

## 障がい者の雇用

ワタミグループでは、2010年度も継続して積極的に人材募集を行い、複数の特別支援学校との提携により研修生の受け入れを行いました。業務内容としては、外食店舗清掃、仕込業務、クリーニング業務、事務補助などがあります。研修期間中に、双方で継続的に勤務が可能かを確認し、採用を決定しています。2010年度の障がい者雇用比率は、グループ全体で1.9%となりました。



雇用の促進

## 高齢者の雇用・再雇用制度

ワタミグループでは61名の60歳以上のパート・アルバイトメンバーが勤務しています。(2011年6月末現在)

また、社員が長年培ってきた豊富な経験を活かす制度として再雇用制度を設け、定年退職者で再就職を希望する方に対し、嘱託社員として再雇用しています。

社員の自己資産の形成

## 社員の87.5%が自社株を保有

1999年より、社員が自己資産を形成すること、そして社員の経営への参加意識を向上させることを目的に持ち株を奨励しています。また一定以上の役職者にワタミ(株)のストックオプションを付与しています。持ち株会を通じて、グループ社員の87.5%が、自社株を保有しています。(2011年7月末現在)

安全な職場環境への改善

## 従業員の安全について

WTMDでは、2010年度、ワタミ手づくり厨房「関西センター」にてリスクアセスメントを導入し、リスクマップの作成、高リスクへの対処を実施しました。今後は各ワタミ手づくり厨房へ展開していく予定です。

さらに、全てのワタミ手づくり厨房にAED(自動体外式除細動器)を導入しました。導入時には講習会を実施、今後も年1回の講習を実施していく予定です。

安全な職場環境への改善

## ワタミファーム安全衛生委員会を稼働

ワタミファームの規模拡大を受け、労働災害防止に対し、より組織的に体系立てて取り組む必要性があると判断し、2011年度より、ワタミ手づくり厨房で導入している安全管理手法をワタミファームの各農場に導入することとなりました。山武農場にて、WTMDとワタミファームが協同で安全衛生委員会を新たに組織し、安全管理の仕組みを強化していきます。

山武農場にて体系化した後、他の農場へ水平展開していく予定です。

安心して働ける職場づくり

## 出産・育児・介護への支援

ワタミグループでは、社員が出産・育児・介護などに携わりながら職場で継続的に能力が発揮できるよう、出産・育児・介護に関する支援・休職など各種制度を導入しています。

法律に基づく対応はもちろんのこと、時間短縮勤務や深夜就労・残業の制限などを行い、出産・育児や介護をしやすい環境をつくっています。2010年度は、産前産後休暇を8名、育児休暇を17名が取得しました。

安心して働ける職場づくり

## 家族手当、教育手当の支給

家族手当、教育手当は、労働集約的な事業展開を行うワタミグループにとって、社員の将来の生活不安を軽減し、安心して働き続けられる職場環境づくりのため、重要な福利厚生上のインフラであると考えています。結婚、出産、子どもの進学など、生活の変化による必要所得の増加分を基本給と別に支給し、社員の不安、負担を軽減するために、家族手当、教育手当を設けています。

安全な職場環境への改善

## 防災訓練の実施

ワタミグループ本社では、2010年8月と2011年2月の2度にわたり、地震を想定した避難訓練を実施しました。今後は、災害発生時における社内伝達など、発見された課題に対し対策を打っていくとともに、安全強化をしていくために訓練の質の向上を図ります。

## 各社での従業員教育の取り組み

アルバイトメンバーも含めた理念共有

### 外食事業での取り組み

WFSでは、「働く従業員が、自ら考え、明るく前向きに仕事に取り組む」をテーマに人材育成をしています。

2010年度より、アルバイトメンバーに対しても研修制度を取り入れ、働くことに喜びを感じ、自ら行動できる人材の育成に努めています。アルバイトメンバーからの正社員採用も増加傾向にあります。

T.G.I.F.Jでは、本場アメリカのコーチング手法を学ぶ「コーチセミナー」を実施しています。外食店舗においてコーチが「確立されたノウハウに基づいた育成、指導」を行うことで、従業員の自己啓発・モチベーション向上に繋がっています。

### ●WBC(Watami Best-store Challengeship)

WFSでは、2009年4月より、一人ひとりのお客さまと向き合うことを目的に、WBCという取り組みを行っています。

外部機関の調査員の方に抜き打ちで「お客さま」として入店していただき、第三者の視点から公正・公平に約60項目につき評価していただけます。その結果をもとに、地区予選や全国大会を開催し、上位店舗を表彰しています。

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、「お客様に感動を与える店をつくろう」という合言葉の実践・強化を行っています。



2010年度WBC優勝店舗 炭火焼だいにんく「わたみん家」仙台西口店へトロフィーを授与

営業所業務の標準化

## 高齢者向け宅配事業での取り組み

ワタミタクシヨクでは、2010年度、「営業所長マニュアル」「まごころお食事宅配マニュアル」「まごころスタッフ事前研修手順書」を作成し、各営業所で行われている業務の標準化を図りました。2011年度は、これらのブラッシュアップを進めています。

環境意識の啓発

## 環境・メンテナンス事業での取り組み

ワタミエコロジーでは、2010年度、ワタミの森に「ピオトープ」を設置し、生態系保護を目的とした実習を行い、全社員参加による環境意識の啓発を行いました。今後も定期的な観察を継続していきます。

従業員の技術力・人間性向上の取り組み

## 介護事業での取り組み

### ●事例発表会

ワタミの介護では、すぐれた事例を全社で共有することで、サービスの向上に繋げていくために「事例発表会」を年に1回行っています。2010年度は、すべての介護施設の中から選考された13事例のプレゼンテーションを行い、新しい発想に基づく取り組みに加え、ワタミの介護が目標に掲げる「4大ゼロ」、認知症プロジェクトの取り組みなどが発表されました。

### ●社員向け職能別教育研修

ワタミの介護では、ホーム長クラスなど職能別に分けたクラスごとに研修を実施しています。研修では、「知識や経験にあわせた介護技術や知識を身につける研修」や「マネジメントスキルを向上させる研修」、また新たに、管理職向けにマネジメント研修を導入するなど、職位・職能に合わせたプログラムを組んでいます。2010年度は88.4%の参加率となり、2009年度の77.9%より10.5%向上しました。また、すべての介護施設を対象に接遇キャンペーンを実施しました。

### ●パート全体研修

ワタミの介護は、ワタミの介護の「理念」を全従業員と共有することを目的に、「パート全体研修」を実施しています。

2010年度は、開催地域を埼玉県・千葉県に拡大し、10年間、ワタミの介護パート従業員として勤務された方に感謝の意を込めて、8名の方を表彰しました。参加率は2009年度の52.8%から64.4%へと向上しました。



ワタミの介護 事例発表会

従業員教育でもー一体化

## MD事業、農業での取り組み

### ●感謝祭

WTMD、ワタミファームでは、社員・家族への感謝の気持ちを込めて、合同で「感謝祭」を実施しています。2010年度は、関東、関西、九州にて行いました。東日本大震災後に行われた九州での感謝祭は、集めた支援金を被災した社員のご家族にお送りするなど、「東日本大震災のチャリティ感謝祭」として開催しました。

### ●農業独自の取り組み

ワタミファームでは、農機具メーカー様からは重機の取り扱いについて、種苗メーカー様からは栽培技術について、大学からは土壌について、それぞれ定期的に講義をいただき、人材育成につなげています。





お食事会の様子

## 地域・社会とともに

1995年5月に福祉施設が開催するバザーに屋台を出店させていただいたことから、ワタミの社会貢献活動が本格的に始まりました。ワタミグループでは、「全社員が年に1回はボランティアに参加する」を合言葉として、社員が自主的に参加しやすいようにグループ各社にボランティア担当者を設け、社員へ向けてボランティア開催予定の案内をしています。

主な取り組み		2010年度目標	2010年度結果	評価	2011年度目標	
地域・社会への取り組み	全社員ボランティア活動	ボランティア参加人数率(※1)	100%	76.0% (2,512人)	×	参加率100%
	社会貢献活動	わたみ北海道自然学校の開催	参加者全員が夢作文記入と夢発表	参加者全員が夢作文記入と夢発表	○	参加者全員が夢作文記入と夢発表
		ワタミふれあいカードでの寄附(※2)	国内外食店舗での利用総額の1%相当を社会貢献に使用	利用総額309,358千円の1%となる4,567千円を寄附	○	国内外食店舗での利用総額の1%相当を社会貢献に使用
		ワタミふれあいカードでの寄附(※3)	利用総額の1%相当を社会貢献に使用	利用総額7,121,680千円の1%となる89,060千円(234千円)を寄附	○	利用総額の1%相当を社会貢献に使用
	公益財団法人SAJへの支援	継続して支援を実施	外食店舗・介護施設での募金箱設置 2,019千円 従業員から寄附 40,181千円 ワタミグループによる法人会員寄附 960千円	○	継続して支援を実施	

○達成、×未達成、一該当なし  
 (※1)対象はワタミ(株)、WFS、T.G.I.F.J、ワタミの介護、WTMD、ワタミタクシヨク、有限会社ワタミファーム、ワタミエコロジーの8社。  
 (※2)対象は日本国内のグループ外食店舗。(※3)対象は台湾和民餐飲股份有限公司

### 良き企業市民として

#### ワタミグループ社員一人ひとりが行う社会貢献

ワタミグループは、社会的使命(責任)を果たすためにも、「良き企業市民」として社会とともに生きる企業を目指し、グループをあげて社会貢献活動を実践していきます。

ワタミグループでは、社会貢献活動やボランティア活動とは「何かをしてあげるのではなく、何かをさせていただくことにより学び、感動し、結果として成長させていただくこと」だと考え、社員一人ひとりが、自発的・継続的に社会貢献活動を行うことを推奨しています。

活動は「グローバル&ローカル」を基本に、地球規模的視点で捉え、かつ地域密着型で実践、推進し、「できるところからコツコツ」という考えのもと、「無理をせず、確実に継続すること」を重視しています。

### ボランティア体験を研修カリキュラムに

#### 「ボランティア研修」の実施

1994年4月に、横浜ボランティア協会との協力で、新入社員が地域の作業所を訪問し、ボランティア活動を行うプログラムを導入、以来、新入社員の入社時研修として毎年4月に「ボランティア研修」を実施しています。

「ボランティア研修」とは、障がい者福祉施設や児童福祉施設を訪問させていただき、ボランティアを通じて「相手の立場に立ち、相手がしてほしいことをするとは、どういうことなのか」を学ばせていただくことを目的としています。

訪問した社員は、職員の方に教わり、障がいをもった方と一緒に作業を行ったり、交流を図りながら一日を過ごします。

2010年度は、65の施設に受け入れていただき、グループ社員251名が参加しました。

### 「人間が本来持っている美しい資質」を高めるきっかけを提供する

#### わたみ北海道自然学校の開催

ワタミでは、1999年より毎年夏季に、小学校高学年生を対象としたふれあいイベント「わたみ北海道自然学校」を開催しています。

この学校は、子どもたちの持つ「思いやり、誠実さ、謙虚さ、感謝の心、素直さ」など、「人間が本来持っている美しい資質」を高める「きっかけ」を提供できたらとの思いから始まりました。

第13回となる2011年度は、「命・自然・友だち・生活習慣・夢との出会い」をテーマに、北海道久遠せたな町にて、8月8日から11日までの3泊4日で開催され、子どもたち36名とスタッフ(社員、OGの子どもたち)15名が参加しました。



集合写真(ワタミファーム瀬棚農場にて)



第13回「わたみ北海道自然学校」のしおり

### 外食店舗における社会貢献活動

#### 授産品代行販売

ワタミグループでは、障がいをもった方々の社会参加の後押しを目的に、1999年6月より居食屋「和み亭」やごちそう厨房「饗の屋」にショーケースを設置し、「授産品」の販路を広げるお手伝いをさせていただいています。

また2005年度より、定時株主総会で授産品を販売するスペースを用意させていただいています。

2010年度は、15店舗にて458千円を代行販売させていただきました。



ごちそう厨房「饗の屋」南浦田店での販売の様子

### 外食店舗における社会貢献活動

#### ふれあいカードによる寄附

1996年度より「未来の子どもたちのために」をテーマに導入した「ふれあいカード(クレジットカード)」を通じて、国内ワタミグループ外食店舗での利用総額の1%相当を社会貢献に使用させていただいています。

2010年度は公益財団法人SAJに利用総額309,358千円の1%となる4,567千円を寄附させていただきました。





お食事を通してホスピタリティを学ぶ

### お食事会の開催

ワタミグループでは、1999年の7月と9月に横浜訓盲院、横浜援護産所の方々をお迎えしてお食事会を開催しました。以来、ハンディキャップがあるなど社会参加の少ない方を外食店舗にご招待し、「お食事会を通じた交流会」を開催しています。

2010年度、ワタミではお食事会を46回行い、928名の方々をご招待し、845名の社員がボランティアとして参加しました。また、新たな取り組みとして、嚥下障害のある方にソフト食を提供させていただきました。

この活動を通して、サービスの原点であるホスピタリティを学び、一人ひとりが、「相手の喜びを自分の喜びに変える」この意味を実感できるような機会をいただいています。



居酒屋「和民」でのお食事会

VOICE

### 福祉施設からの御礼の言葉

2010年12月8日に開催した、居酒屋「和民」草加西口店でのクリスマス会に参加された、生活介護事業所「風座」瀬尾正義様よりいただいたお手紙

先日は、楽しいお食事会にお招きいただきまして、誠にありがとうございました。

普段、外食の機会がなかなか無い利用者さんにとりましてこの度のようにお店で食事をすることは大変貴重な体験であり、とてもありがたいことであると思います。

普段見ることが出来ない表情や様子を目の当たりにし、職員としても学ぶことの多い時間となりました。

また、「食事をする」ということの大切さを、改めて感じる事が出来ました。

好きなもの、美味しいものを食べ、飲むことが人にとってどれだけの影響を与えるのかということ、考える機会となりました。本当にありがとうございました。

素敵な写真と社員の皆様からの貴重なメッセージ、ありがとうございました。

地域の福祉施設との交流

### 福祉施設の訪問

ワタミグループでは、福祉施設や作業所を訪問し、作業のお手伝いをさせていただいています。

2010年11月には、福祉施設ワークステーション「どんぐり」様より、施設の誕生日会でワタミの料理が食べたいとのご要望を受け、外食事業の社員が訪問させていただきました。作業のお手伝いをさせていただくとともに、施設の方と焼きそばを調理し、好評をいただきました。



福祉施設ワークステーション「どんぐり」様への訪問

ワタミグループ社会貢献活動の原点

### 福祉施設開催のバザーへの参加

ワタミグループは、1995年に福祉施設開催のバザーに屋台を出店して以降、継続的にバザーに参加しています。2010年度は17回、171名の社員が参加し、合計782千円を主催団体に寄附させていただきました。



バザーへの屋台出店

高齢者の方との交流を通してホスピタリティを学ぶ

### 介護ボランティアの実施

ワタミグループでは、2006年度より主にワタミの介護施設で行うボランティアを開始、以降継続して介護ボランティアを実施しています。

2010年度は計6回実施し、介護施設でのアクティビティ、寿司キャラバン、納涼祭、居酒屋キャラバン、カジノキャラバンに17名の社員が参加しました。



レストヴィラ鎌倉常盤での介護ボランティア

地域の活動への参加

### 地域清掃・美化活動の実施

WFSでは、毎日の外食店舗周辺の清掃に加え、各地で開催される定期的な清掃にも参加しています。2010年度は、379名の社員が清掃活動に参加しました。

WTMDにおいては、「地域に根ざした活動を行う」ことを目的として、研修が行われる際に、定期的にワタミ本社ビルの前やワタミ手づくり厨房付近の清掃を行っています。

ワタミファームにおいては、農道などの共用スペースや荒地になっている土地の除草作業を全社員で実施しています。

地域の活動に参加することで、地域との関わりを深めることを目指しています。

地域の活動への参加

### 地域イベントへの参加

2010年度、ワタミグループは、本社や事業施設が所在する地域との関わりを深めるため、各地域のイベントに参加しました。

ワタミ本社ビルがある大田区羽田においては、ワタミ(株)社員を中心に、6月から9月にかけて、お祭りや盆踊りへの参加と協力を行い、2011年2月にはスポーツごみ拾いに参加させていただきました。大田区羽田特別出張所や町内会とは様々な分野において、情報交換を行っています。外食店舗、介護施設、高齢者向け宅配事業の営業所、ワタミ手づくり厨房などでは、商店街のミーティングや地元のお祭りへの参加などそれぞれの地域の活動に参加しました。



スポーツごみ拾い

環境活動に取り組む企業として

### 「エコフェスタ ワンダーランド」への参加

ワタミは毎年、子どもたちが環境について考えるきっかけづくりとして大田区の小学校で開催されるエコフェスタに参加しています。2011年2月は、有機食材を使ったおでんを提供させていただいた他、有機ニンジンを使ったケーキづくりや、ワタミの森の間伐材を使用したキーホルダーの作成を体験させていただきました。



にんじんケーキとレシビ

「食の大切さ」を理解していただくために

### ワタミファームでの学生や法人の受け入れ

ワタミファームでは、2004年度より、有機農業への理解促進を目的として、学生や法人の受け入れを行っています。

2010年度は、山武農場でインターン生7名、法人3団体、郁文館夢学園の中学生約180名を受け入れました。郁文館夢学園には、圃場を一反借りいただき、そこで農作業の体験をしていただいています。瀬棚農場では、郁文館夢学園の中学生と高校生約400名に、畑での播種をはじめ、牧場での搾乳などを体験していただいた他、札幌の高校生12名の実習を受け入れました。

また、郁文館夢学園の高校生への農業指導として、播種や定植から収穫までの基本的な農作業の指導を行いました。

「農業」「働くこと」と向き合う機会の提供

### 農業インターンシップの実施

ワタミでは、1999年度より、学生を対象に「農業インターンシップ」を実施してきました。農業インターンシップの目的は、単なる収穫の補助だけでなく、日本の農業に対する理解の促進や、若者に「働くこと」「自然」「農業」「仲間」と向き合う機会を提供することを目的として実施しています。

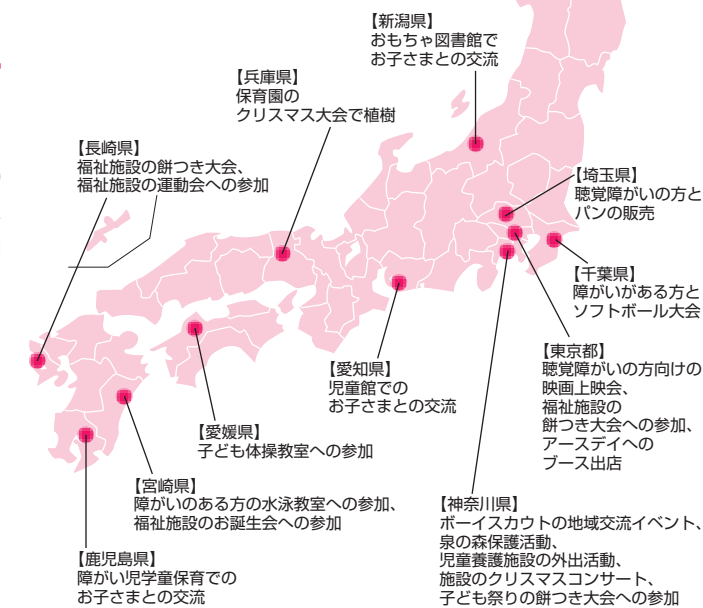
2010年度は、帯広大正農協様をはじめ、30戸の農家の方々のご協力を得て、農産物の収穫や箱詰め作業などの農作業を実施し、約70名の学生に参加していただきました。

様々な社会貢献活動

### その他の社会貢献活動

ワタミグループでは、他にも様々な社会貢献活動を行っています。

2010年度は、グループ社員2,512名が社会貢献活動に参加しました。





# 環境とともに



ワタミグループはエコ・ファースト企業です。

ワタミグループでは、環境宣言「美しい地球を美しいままに、子どもたちに残していく」を実現するため、環境(エコロジー)と経済(エコノミー)の両立(W-ECO)を目指し、環境活動を実践しています。2010年5月には、過去の取り組みの評価と今後への期待から、環境省より「エコ・ファースト企業」の認定を受けました。環境保全活動に取り組むことはワタミグループの責務と考え、より一層の貢献を目指します。

2012年2月に竣工予定の風車と同規模のもの

主な取り組み		2010年度目標	2010年度結果	評価	2011年度目標	2012年度目標 (エコ・ファーストの約束)	2020年度目標 (W-ECOビジョン)
環境への取り組み	エコ・ファースト・テーマ1 事業活動での削減	グループCO <sub>2</sub> 排出量削減 (2008年度比)	5%削減	6%削減 (3月単月)	○	11%削減	15%削減
	エコ・ファースト・テーマ2 環境改善事業の強化	ISO14001	全事業取得	全事業取得	○	全事業取得	継続
	エコ・ファースト・テーマ3 社員行動での削減	社員の生活によるCO <sub>2</sub> 排出量削減	5%(*1)	0%	×	5% (2008年度比)	10% (2008年度比)
	エコ・ファースト・テーマ4 環境保全活動の応援	ワタミの森の活動拡大	モデル構築	体制整備	×	再生モデル構築	50ha
環境貢献活動	ブラックイルミネーション キャンペーン	参加	「屋も。夜も。節電 ライトダウン 2011」に参加	○	キャンペーン 参加	参加	参加
	NPO法人RFLへの支援	ボランティア 参加900人	100人	×	ボランティア 参加1,500人	-	-

○達成、×未達成、一該当なし  
(\*1)2010年度の目標は日本人のCO<sub>2</sub>排出量の平均値に対して5%削減と設定しました。

## 環境活動の歴史

### ワタミグループのこれまでの主な環境活動

ワタミグループでは、1999年の外食産業初のISO14001取得以来、環境宣言「美しい地球を美しいままに、子どもたちに残していく」のもと、様々な環境保全活動を行ってきました。

環境宣言を実現させるための長期な目標として、2009年10月「W-ECOビジョン2020」(2020年グループ環境負荷(CO<sub>2</sub>)を50%削減(2008年度比、売上高当たり))を掲げました。さらに「エコ・ファースト企業」に認定されたことから、2012年までの社会に対する必達目標として、「エコ・ファーストの約束」を宣言しています(環境負荷を15%削減など)。

#### ■環境活動年表

1999年	外食産業初ISO14001認証取得
2000年	「ワタミ環境宣言」
2002年	リサイクルセンター設立 首都圏リサイクル開始
2003年	首都圏200店舗に生ゴミ処理機導入
2004年	WEM(ワタミエネルギー・マネジメント)システム導入
2006年	森づくり活動の開始
2007年	NPO法人「Return to Forest Life」設立
2008年	「環境宣言2008」掲出
2008年	「W-ECOビジョン2013」策定
2009年	LED照明導入店舗のOPEN
2009年	日本酒ビンリユースの開始(首都圏400店)
2009年	「W-ECOビジョン2020」策定
2010年	環境省「エコ・ファースト企業」認定
2010年	社員の環境負荷削減のための「エコ夢カード」発行
2010年	環境省・農林水産省認定「リサイクルループ」をスタート
2011年	エコ介護施設がオープン

## CO<sub>2</sub>削減を目指して

### ISO14001 認証を全事業で取得

2011年6月、新しい環境推進体制となって、初めての更新審査を受けました。事業の成長とともに審査を受ける拠点が増えていますが、重大な指摘事項もなく、更新することができました。

#### ■節電の取り組み

### 「夏の節電についてのエコ・ファーストの約束」を宣言

ワタミグループは、2011年5月、環境省において開催された「エコ・ファースト 2011年夏の節電の約束の会」において、2011年夏の電力需給の逼迫を計画停電なしに乗り切るための取り組みを盛り上げていくことを目的に、2011年夏の節電の取り組みを公表し目標を約束しました。

「2011年夏の節電についてのエコ・ファーストの約束」の中で、ワタミグループは、夏の最大電力を削減すべく取り組みを進め、節電に努めることを宣言しました。(主な取り組みについては、表を参照)

約束した内容については、結果を報告させていただきます。

#### ■電力対策

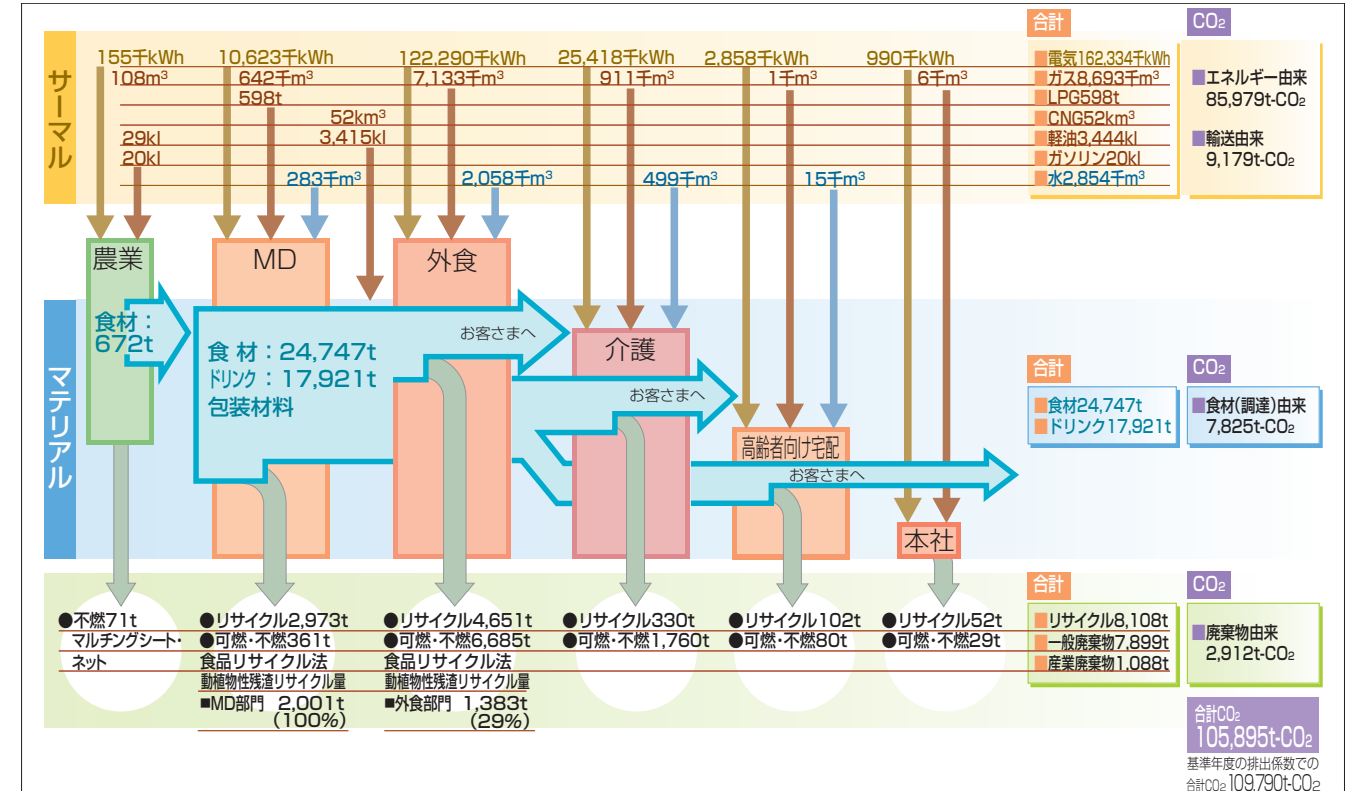
外食店舗	エアコン温度を+1℃ ジョッキクーラーの日中電源 OFF
介護施設	不使用室のエアコン・照明 OFF 白熱球を蛍光球に順次交換
ワタミ手づくり厨房	人感センサーの導入 非製造室のエアコン温度を+1℃
本社	全館キャノピースイッチ導入 エレベーターの使用を制限

## 環境への取り組みのための第一歩～現状把握～

### ワタミグループの環境負荷(2020年度までにCO<sub>2</sub>50%削減)

ワタミグループ全事業(外食、介護、高齢者向け宅配、MD、農業、環境・メンテナンス)の2010年度の環境負荷は下図の通りです。この環境負荷を2020年度までに50%削減(2008年度比、売上高当たり)エコ・ファーストでは、ベンチマークとして2012年までに15%削減を約束しています。

#### ■ワタミ マテリアル&サーマル・フロー



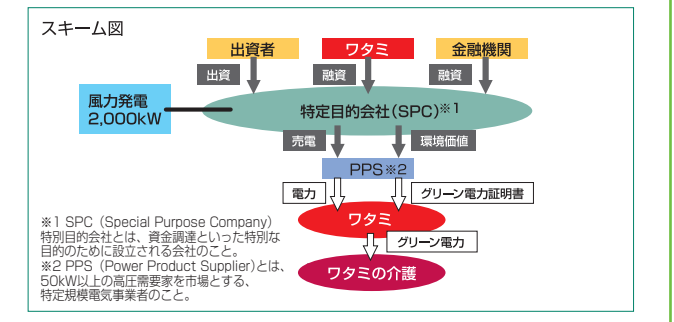
【注意書き】①CO<sub>2</sub>の排出係数は次の通り設定しています。(※1:毎年度変更となる数値です。努力値を見るために、基準年度である2008年度の排出係数を用いて算出した数値も掲載しています。2010年度算出係数) ●電気量:0.3863(kg-CO<sub>2</sub>/kWh) ●都市ガス:2.28(kg-CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>) ●水:0.58(kg-CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>) ●一般廃棄物:0.0175(kg-CO<sub>2</sub>/kg) ●産業廃棄物:2.55(kg-CO<sub>2</sub>/kg)である2008年度の排出係数を用いて算出した数値も掲載しています。2010年度算出係数(※2:2008年度算出係数) ●電気量:0.421(kg-CO<sub>2</sub>/kWh) ●都市ガス:2.08(kg-CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>) ●水:0.58(kg-CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>) ②表記の数値は、年間総計を示しています(2010年4月1日～2011年3月31日)。③外食店舗における投入量(INPUT)は、下記の方法により算出しています。●エネルギー由来 ●電気:WEM(ワタミエネルギー・マネジメント)導入店舗(274店舗)の平均単価(円/kWh)を用いて、経理支払い金額(円)を算出しています。●ガス:320店舗の検針数値(m<sup>3</sup>/店舗)を用いて、店舗数を乗じて算出しています。●水道:請求書から399店舗の平均単価(円/店舗)を用いて、店舗数を乗じて算出しています。●輸送由来:対象範囲は農業→MD、MD→外食店舗・介護施設・高齢者向け宅配事業営業所としています。●食材(調達)由来:主たる食材である肉類の国内外比率を代表数値として用い、全使用食材の総量を案分した数値に移動距離を乗じて算出しています。④外食店舗における排出量(OUTPUT)は、2009年度の定期計量数値の平均を使用しています。⑤介護施設における排出量は10年度の平均排出量(kg/人)を用いて、ご入居者様数を乗じて算出しています。⑥高齢者向け宅配事業の食品製造工場は今年度よりMDに移管しているためMDの数値に含まれます。

## トピックス

### ワタミグループは風力発電事業に参入します

ワタミグループは、日本で停滞している再生可能エネルギーの普及促進に寄与すること、グループのCO<sub>2</sub>削減を目的として、風力発電事業に参入します。市民風力発電プロジェクトにワタミグループより資金を拠出し風車建設を支援し、2012年2月に竣工予定の風車(秋田県にかほ市)による電力と環境価値を購入します。今回のスキームの最大の特徴は、風車が発電する電力と生み出される環境価値(CO<sub>2</sub>削減)をすべてワタミグループで購入することであり、これは日本では初めての取り組みです。現在計画されている風車の出力は2,000kWであり、ワタミグループ全体の電力使用量の約3%に相当します。環境価値としては、ワタミグループの事業活動によって排出されるCO<sub>2</sub>を2%削減することになります。今回購入する電力は、ワタミの介護施設で使用予定です。今回の風力発電事業の取り組みにより、ワタミグループで使用す

るすべての電力を自然エネルギーに転換していくことを目指していきます。今後とも、ワタミグループは地球上で事業活動を営む企業の責任として、より一層の地球環境負荷低減を推進していきます。





各事業での環境活動の展開

## ワタミグループ各社の環境活動

ワタミグループでは、各事業ごとに様々な環境活動を実施しています。2011年度は、これらの活動のさらなる推進を行い「W-ECOビジョン2020」、「エコ・ファーストの約束」の達成を目指してまいります。

テーマ	活動内容	外食	介護	高齢者向け宅配	MD	農業	環境・メンテナンス
エコ・ファースト テーマ1 事業活動でのCO <sub>2</sub> 削減	新規外食店舗・介護施設へのLED照明の導入(1)	○	○				
	環境配慮型介護施設建設(2)		○				
	モデル外食店舗(3)・介護施設での削減プログラムスタート	○	○				
	ロス率削減	○			○		
エコ・ファースト テーマ2 環境改善事業の強化	日本酒空きビンのリユース(4)	○					○
	本格的なリサイクルループスタート(4)	○					○
エコ・ファースト テーマ3 社員行動でのCO <sub>2</sub> 削減	エコキャップ活動	○	○	○	○	○	○
	エコ夢カード配布(5)(6)	○	○	○	○	○	○
	本社ビルキャノピースイッチ導入(7)	○	○	○	○	○	○
エコ・ファースト テーマ4 環境保全活動の応援	ワタミの森の活動	○	○	○	○	○	○
	ブラックイルミネーションキャンペーン参加(8)	○	○	○	○	○	○
	アースデイ2011参加					○	
	カーボンオフセットカクテルの導入(9)	○					

## エコ・ファースト テーマ1 事業活動でのCO<sub>2</sub>削減

活動内容(1)

### 外食店舗でのLED照明利用拡大

2009年度のT.G.I.F.J国内全店舗へのLED照明導入に引き続き、2011年3月、語らい処「坐・和民」国内188店舗にてLED照明の導入を完了しました。これにより、従来照明による電気使用量の約90%を削減、LED導入店舗全電気使用量の6%に相当する2,403t-CO<sub>2</sub>の削減を計画しています。

今回のLED照明導入に際しては、昭和リース株式会社様がエネルギー使用量削減を保証し、削減したエネルギーコストから報酬を得るESCO方式(※1)を採用しています。

(※1)ESCOとは、Energy Service Companyの略。工場、オフィスビルや商業施設などに対して、エネルギー効率の改善策を提案、エネルギー削減効果を保証し、削減したエネルギーコストから報酬を得る事業。

活動内容(2)

### 環境配慮型介護施設がオープン

ワタミの介護は、2011年9月、ワタミの介護初の環境に配慮した介護施設として、「レストヴィラ弁天町」を大阪市にオープンしました。CO<sub>2</sub>削減のため、屋上には庭園、農園、太陽光パネルを設置しました。また、吹き抜けの中庭を設けた他、介護施設内ではLED照明を積極的に採用、ワタミカフェの壁にはワタミの森の間伐材を利用し、リビングダイニングにはベレットストーブを導入しました。

今後は弁天町での取り組みを踏まえ、環境配慮型介護施設を展開していく予定です。



レストヴィラ弁天町外観

活動内容(3)

### エネルギーマネジメントシステムの活用

外食店舗の使用電力を一元管理するモニター機器(いつ・どこで・どのくらい電気が使われているのかを計測する電力監視システム)を2011年3月現在で274店舗に導入しています。2009年までは、営業時間外のムダ電気を削減するために活用していましたが、2010年度から営業時間中のムダ電気の削減にも活用を始めました。ムダ電気削減により、2011年度、CO<sub>2</sub>11%削減(2008年度比、累計)を目指します。

## エコ・ファースト テーマ2 環境改善事業の強化

活動内容(4)

### 日本酒空きビンのリユース・本格的なリサイクルループの開始

2009年10月より、ビン廃棄量を抑制するため、日本酒の空きビンリユースに取り組んでいます。リユースはリサイクルよりも使用されるエネルギーが小さく環境問題へのインパクトが大きいことから、対象エリア、ビンの種類の拡大を計画中です。

また、2010年6月からは、外食店舗から排出された生ゴミをリサイクルループにより堆肥化し、ワタミファームの土壌を潤し、有機野菜となって戻ってくる循環型社会の取り組みを本格的に稼働させています。



リユースの対象となっている日本酒ビン

## エコ・ファースト テーマ3 社員行動でのCO<sub>2</sub>削減

活動内容(5)

### 「エコ夢サイト」の開設

社員一人ひとりが生活をするうえで環境を意識していくことが、明日の地球を変えていくことにつながると考えています。社員の環境意識が向上することによって、周囲の家族や友人にも良い影響を及ぼしていくと考えています。

そこで、W-ECOビジョン2020では、具体的な目標として、社員の生活におけるCO<sub>2</sub>排出量を2020年度までに30%削減(2008年度比)することを設定しました。この目標を達成するため、2010年度から「エコ夢カード」を国内グループの全従業員に配布し、日々の生活でのCO<sub>2</sub>排出量(電気、ガス、ガソリン)を記録、一人ひとりが具体的に活動目標を設定できることを目指しています。

2010年には、環境家計簿の入力サイト「エコ夢サイト」を開設しました。登録率は100%、入力率は約40%となっています。



エコ夢サイト

活動内容(6)

### エコ・ファースト表彰

「エコ夢サイト」に入力されたデータをもとに、2011年3月の全体会議にて「エコ・ファースト表彰」を行いました。これは、他の模範となるような取り組みを行った外食店舗、介護施設、社員を表彰する制度です。2010年度は、CO<sub>2</sub>と電気料金を約20%削減した外食店舗、電力量削減に全従業員で徹底して取り組んだ介護施設、家族でCO<sub>2</sub>排出量削減に取り組んだ社員を表彰しました。

活動内容(7)

### 本社での取り組み

2010年6月、ワタミ本社全館にキャノピースイッチを導入しました。また、「大鳥居本社環境負荷低減&コスト削減プロジェクト2010」と称し、紙削減や使用しない照明の消灯に取り組みました。

複合機の削減、本社全従業員を対象とした講習会の開催、フロアごとに目標と実績を報告するなどの活動の結果、2010年11月以降、毎月20万枚以上の紙の削減(2010年6月比)と、2010年7月~2011年3月で平均18.9%の電気使用量(電灯)の削減(2010年4月~6月平均比)を達成することができました。

今後も、従業員の環境意識の向上を目指し、取り組みを継続してまいります。

## エコ・ファースト テーマ4 環境保全活動の応援

活動内容(8)

### 「昼も。夜も。節電ライトダウン2011」に参加

ワタミグループは、2008年以降、環境省主催の「ブラックイルミネーションキャンペーン」に毎年参加しています。2011年度は、環境省がライトアップ施設の消灯を呼びかけている「昼も。夜も。節電ライトダウン2011」の主旨に賛同し、以下の期間において節電とライトダウンを行いました。

- 6月22日から8月31日の期間中に国内の全外食店舗でエアコン設定温度を、昨年の夏場の設定温度に対してプラス1℃に設定。
- 6月22日(水)・7月7日(木)の夜8時~10時の間、国内の全外食店舗の看板を消灯。(一部、消灯ができない外食店舗をのぞく)
- 6月22日(水)・7月7日(木)の夜7時~9時の間、介護施設の外灯看板を消灯。(外灯看板がない場合には、駐車場・玄関などの照明を消灯)

活動内容(9)

### 「カーボンオフセット付きカクテル」の販売

WFSは、2009年9月より「カーボンオフセット付きカクテル」を販売しています。2010年4月からは、炭火焼だいにんく「わたみん家」でも販売を開始し、国内約600店舗に販売を拡大しています。

「カーボンオフセット付きカクテル」は、販売数に応じて「カーボン・オフセット」やNPO法人への寄附をさせていただくカクテルです。このカクテルの売上げの一部により国内のCO<sub>2</sub>削減プロジェクトを支援することになります。

2010年度は、184,539杯を販売し、184tのカーボンオフセットを実施しました。

**ワタミグループは応援します。「Return to Forest Life」の支援**

ワタミグループは、NPO法人 Return to Forest Life を支援しています。

現在、ほぼ全社員が会員となり、活動を強化しています。2011年4月からは専任者を配置、新たにWEBサイトを開設しました。

下半期からは、千葉県以外の地域での森林保全活動を予定しています。また、2012年度には森面積の拡大を予定しており、2020年度5,000haを目標としています。(活動内容はP52・53でご紹介しています。)



## 公益財団法人 School Aid Japan

SAJは、ワタミの社員の発案から設立された団体です(NPO法人として2001年に設立)。スタート時点ではワタミグループからの支援が中心でしたが、今では一般の方をはじめ、多くの企業様からの支援により運営されている公益財団法人です。

SAJでは、皆様からいただいた寄附金・会費は「全額、現地の支援費に使う」ことを原則として活動しています。また、何の支援に使われたのか、その用途を明確にしておき、「現地の現実が変わったことを確認できる支援」を行っています。



孤児院「夢追う子どもたちの家」



公益財団法人  
School Aid Japan  
事務局長  
住田 平吉

### 公益財団法人 School Aid Japan 2010年度の活動および2011年度計画について

「公益財団法人 School Aid Japan」の2010年度事業は、すべての事業において順調に活動が終了しました。行った活動は以下の通りです。①学校建設：カンボジア6州に16校(小学校9校・中学校7校) ②ふれあいサポートプラン：制服と文房具をコンポンチュナン州14校661名に支援。(サポーター70名を募集し、プロフィールと写真・手紙の交換をした。) ③食糧支援：【給食支援】コンポンチュナン州とポーサット州のSAJ建設小学校の内28校13,064名に実施。【お米支援】10Kg/月のお米をコンポンチュナン州14校661名に支援。④孤児院運営：入園児81名、孤児院初の高校生が誕生。⑤就労支援：農場の開墾と作物の試験栽培の実施。

◎2011年度活動計画

学校建設は高校建設のための調査を始めます。就労支援(農業)では1haのモデル区で循環型有機農業を稼働させます。それぞれの事業を以下の通り計画しています。①学校建設：15校 ②ふれあいサポートプラン：人数未定 ③食糧支援：シェムリアップ州で給食の実施調査開始 ④孤児院運営：2haの農地で本格的農業を開始。入園児79名。⑤就労支援：米の3期作の試験栽培。卒園の中学卒業生2名の受入れ

### 活動目的

「一人でも多くの子どもたちに、人間性の向上のための教育機会と教育環境を提供する」  
子どもたちの夢を育み、健全な成長を促進すると共に、将来、自身に備わったすばらしい能力に気づき、それを伸ばし、そして、社会に貢献できる子どもたちを育成する事を目標にして、この活動を行います。

### 活動方針

「School Aid Japan」教育支援の3つの方針

1. 学校教育を充実させる
2. 地域に根ざした支援
3. 点から面への支援の広がりを目指す

### 活動方針1, 2, 3

## 就学支援事業(ふれあいサポートプラン)

開発途上国においては、貧しさのために未就学の子どもや、入学しても途中退学せざるを得ない子どもたちが多くいます。

SAJでは、貧しい家庭の子どもたちへの、就学支援(制服1着・ノート・ボールペンなどの文房具)をすることで、学校で学習が続けられるように支援しています。

2010年度は、661名の子どもたちに制服、ボールペン、ノートを支援しました。



ふれあいサポートプラン

### 活動方針1, 3

## 学校建設支援事業

開発途上国においては、学校教育は子どもの基礎学力の向上を組織的、効率的に行うために特に重要な役割を果たします。SAJでは、カンボジアなどの海外の国において、学校の無い地域には小学校や中学校を建設し、倒壊の危険にある校舎や老朽化した校舎の再建築を行っています。

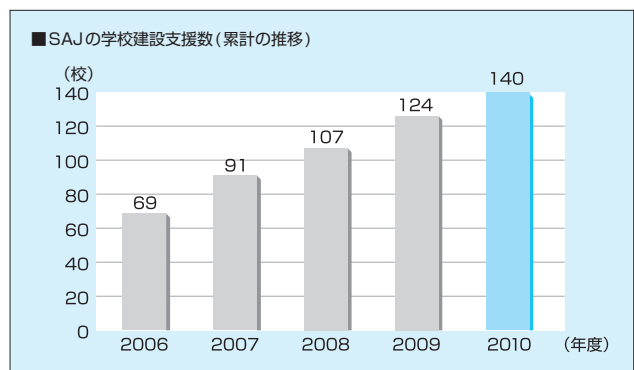
2010年3月末には累計140校(カンボジア132校、ネパール8校)の学校建設支援を行いました。

2011年度はカンボジアで15校の建設を予定しています。カンボジアでは、新たにシェムリアップ州で調査・建設支援を始めます。



カンボジアのヤシの葉でつくった校舎

カンボジアでSAJが建設した新校舎



### 活動方針1, 2

## 食料支援事業

開発途上国においては、貧しさのために1日1回の食事がとれない子どもたちがいます。食費を稼ぐために、学校に入学せずに働いている子どもや学校を休んで働いている子どもたちもいます。そのような子どもたちに、お米を支援することで学校での学習が続けられるよう、食料支援をしています。

2010年度の就学支援対象者のうち661名に月10Kgのお米を支給しました。その他、WFPの協力を得て、24校9,521名に朝食を提供しています。また、お米の保管方法や計量の仕方、帳簿のつけ方、盗難防止策などについても、指導をしています。



お米支援

### 活動方針2

## 孤児院建設・運営事業

SAJでは、2008年カンボジア・ポーサット州に、SAJ初の孤児院「夢追う子どもたちの家」を開園しました。「80人の子どもたちの幸せのためだけに運営する」を方針とし、子どもたちが勉強する学習室や、働く場所として畑・果樹園などをつくり、しっかりと生活習慣とあるべき人格を身につけ、自立するまでのサポートを行っています。

2011年8月現在、79名の子どもたちが生活しています。



孤児院「夢追う子どもたちの家」全景

### 活動方針2

## 災害支援活動を開始

SAJでは、これまでの5つの事業に加え、2011年3月より、災害支援の活動を行っています。

日本においては東日本大震災により壊滅的な被害を受けた地域も多く、この国難に当たって災害復興支援に力を注ぐのは日本国民として、日本の公益財団法人として当然の責務であると考えています。よって2011年度は、まず、日本において、災害支援募金、支援物資、瓦礫撤去などのボランティアを被災地に送る「災害支援活動」を最優先課題として取り組んでいます。

支援活動の内容については、SAJのWEBサイトで公開しており、日々更新しています。

### 活動方針2

## 就労支援事業(農業)

カンボジアでは、首都プノンペンにおける失業率が50%を超えており、多くの人が働きたくても働けない状況にあります。一方で、カンボジアの基幹産業である農業の後継者は不足しています。また農業技術が乏しいことにより、より貧困が進み、さらなる技術の習得も難しい状況であり、カンボジアにおいては、農業技術の発展と安定が大きな課題となっています。

SAJでは、2009年にカンボジアの農業技術の向上と雇用の拡大、生活の安定を目指し、14.5haの農地を購入し、2010年より本格的に農業を開始しました。

SAJの農場では、化学肥料を使わず、現地で手に入る肥料を使って有機農業を行う「完全循環型有機農業」を目指しています。

2011年度は、1haの循環型有機農業モデルを完成させます。前期は1haのモデル区の造成工事を完了、「砂地の農地に水の漏らない水田」を完成させ、栽培実験を繰り返します。後期から1haのモデル農地で循環型有機農業を実践し、成功させます。また、SAJが運営する孤児院から2人の卒園生を農業実習生として迎えます。



田植えの様子

農場

### ①災害募金

SAJでは、救援物資の購入、ボランティア募集、派遣、「復興街づくりイベント」などの支援金募金のため、WEBサイトにて、皆様からの災害募金のご協力をお願いしています。なお、被災地にて支援が必要とされなくなった場合は、信頼できる被災地の行政機関・災害復旧支援組織等に対して、支援金として寄附します。

※指定寄附金の受付期間  
救援物資・復旧支援(ボランティアの募集、派遣) 2011年6月16日~2013年12月31日  
陸前高田市復興街づくりイベント支援 2011年8月16日~2011年9月30日

### ②物資の支援

SAJは宮城県とホットラインを結び、被災地からの要請で必要とする物資を必要とする場所までお届けしています。物資購入の原資は、指定寄附と災害募金を当てています。

### ③復興支援ボランティアの募集

SAJは、活動主旨に賛同していただいています旅行代理店様と連携し、陸前高田市に瓦礫の撤去等の復興支援を行っています。この度の主旨に賛同していただける個人、企業様や団体様を幅広く募り、ボランティアの募集と派遣を行っています。

### ④陸前高田市復興街づくりイベントの後援

陸前高田市立高田小学校を会場に、8月27日、28日(日)の両日にわたり「陸前高田市復興街づくりイベント」が行われました。地元の方約12,000名の他、全国から約5,000名の方に参加いただきました。SAJは、このイベントの後援団体として、企画運営及び会場等の設営を支援する活動を行いました。



# NPO法人 Return to Forest Life

2006年より社員の有志で行っていた森を再生させる活動「森づくり」を、ワタミグループとして積極的に稼働させるため、2007年10月、NPO法人 Return to Forest Lifeが設立されました。現在は、ワタミグループのほぼ全社員がRFLの会員になるなど、多くの会員からの支援により、「美しい地球を子どもたちに残すため、ひとつでも多くの森を再生させたい」という思いのもと、千葉県山武市にある「ワタミの森」(面積9ha)を運営、管理しています。



ワタミの森



NPO法人  
Return to Forest Life  
事務局長  
小出 浩平

## 思いをカタチにするために、基盤づくりに取り組みます。

「森林を再生させたい」、この思いから、「NPO法人 Return to Forest Life」は活動を続けています。2010年度は持続可能な活動にすべく、体制整備と活動目的・方針の整理を行いました。目的は「一つでも多くの森林再生への貢献」、方針は「森林再生、間伐材有効活用、環境教育」です。特にグループ社員の環境教育とボランティア活動の場という位置づけを明確にし、多くの社員が賛助会員となりました。

2011年度は専任事務局を配置して、目的達成に向けた活動を強化します。具体的には森林再生として、調査手法と施業計画立案手法の習得、間伐材活用として介護施設への内装材やペレットストーブの導入、環境教育の場の提供に力を入れてまいります。

荒廃した人工林は九州(約400万ha)ほどあると言われています。私たちの活動(9ha)は本当に小さなものですが、未来の子どもたちにつながると信じ、一歩ずつ広がっていきます。

### 設立の思い

## 「Return to Forest Life」設立趣意

人工林に手が入らない状態で放置されると、土砂の流出や水源涵養機能の低下をもたらす、災害にも弱い森林になる恐れも出てくる。また、きちんと管理され生態系が維持された森は、きれいな水をつくり、災害に強い土壌をつくり、そして光合成を行うことによって二酸化炭素を吸収し酸素を作り出して、私たちが住んでいる地上を住みやすい環境に維持してくれている。

私たちの森づくりでは、このように荒廃している山林を適切な管理を施すことにより少しずつ元の姿に戻し、たくさんの生き物達を森に呼び戻すことを主な目的とする。多くの生き物にとって森はふるさとであり、そのふるさとである森を次世代の子どもたちに健全なかたちで引き継いでいきたいと考える。

### 活動目的

「美しい地球を子どもたちに残すため、一つでも多くの森を再生することに貢献する」

### 活動方針

1. 不健全な森林を再生させる
2. 森林の資源の有効活用
3. 環境教育への貢献

### 活動方針1

## 不健全な森林を再生させる

日本は国土面積の約3分の2が森林であり、その約4割が杉・ヒノキなどの人工林であると言われています。その人工林のうちさらに約4割が人の手が入らず不健全な状態(全森林の約16%、約400万ha=九州の面積)にあります。この不健全な人工林を適正に管理(間

伐、下草刈り、枝打ち、植樹など)することによって、多様な生き物たちが存在する里山のような自然林、あるいは健全な人工林に再生させる活動を行います。



### 活動方針2

## 森林資源の有効活用

森林の再生活動により倒木される間伐材は、活用せずに放置すると腐敗してCO<sub>2</sub>を排出するだけでなく、土砂崩れなどの災害の原因となります。この倒木された間伐材を適正に活用することによって、森林再生活動を促進させ、国産材の自給率向上、海外森林の違法伐採の防止に貢献し、その結果として、関係する地域産業に貢献することになると考えています。

- バイオマスプラスチック管  
間伐材の樹皮と端材55%とポリプロピレン(樹脂)45%を混合してつくりました。
- 公益財団法人SAJの募金箱に活用(2011年6月より)  
福祉作業所で製作していただいています。
- 介護施設での活用  
内装材料として活用されている他、2011年9月オープンの「レストヴィラ南町田」では、ペレットストーブの燃料として使用する予定です。
- カウネット様による備品販売  
ワタミの森の間伐材から店舗用備品を製作し、販売していただいています。



レストヴィラ南町田のダイニング(食堂)

### 活動方針1

## 森林資源調査の開始

森林づくりを行う際には、利用目的や機能に応じて、どのような森林を形成する必要があるかをエリアごとに明確にする必要があります。目的や機能には、木材生産、レクリエーション機能の発揮などがあります。

目標とする森林の形(目標林型)や施業方針を決定するには、森林資源調査を行い、森林の状態を把握する必要があります。森林の構造、立木の形状等を調査し、計測結果から森林の状態を示す数値を算出し、森林の現況を判断します。

RFLは、ワタミの森を管理する正会員が、現地調査、データ解析作業を通じて森の測り方・見方を習得できるようになることを目的とし、森林再生を手掛ける企業様の調査指導を受けることとしました。今後、現地調査の結果から、ワタミの森が目標とする森林の形(目標林型)、施業方針等を立案していきます。

### 活動方針3

## 環境教育への貢献

環境活動、地球資源(森林)保全への貢献において、もっとも大切なことは、環境負荷を出す人の行動が変わることです(意識の変化によって行動が変わり、行動が継続されることにより習慣となり、習慣が継続されることによって人間性の向上につながる)。グループ社員を含め、すべての人に対する環境教育の場の提供に貢献していきます。

- 安全講習・フィールド(森の様子)案内  
安全第一で活動を行えるように、間伐作業の注意点を伝える安全講習を作業前に必ず行っています。その後、森林の再生活動への理解を深めるために、森の中を歩きながら、手入れが進んでいる様子や病気になる木を実際に見てもらいフィールド案内を行っています。

- 間伐作業  
森の中に日差しが入るよう意識しながら、病気の木から間伐を進めています。間伐後、1本の杉を運べる大きさに切る「玉切り」を行います。

- 植樹作業  
光が当たる場所に新しい命(苗木)を植樹しています。購入している苗木は日本に古来からあるシイ・カシ・タブ類で種類を混ぜて密植しています。どんぐりから約2年かけて育てられた苗木の根ははりが強く、密植させることで互いに競争し育つため、通常よりも早く森づくりができるといわれています。



植樹作業の様子



測定の様子



年輪の計測





## NPO法人 みんなの夢をかなえる会

みんなの夢をかなえる会は、2010年11月に特定非営利活動法人の認証を取得しました。本来、夢をもつことは、平等に与えられた人間の権利です。しかし、その権利が何らかの理由で持てない人々が世界にはたくさん存在します。すべての人々が平等に夢をもつことを与えられる社会を創造することを目指します。



「みんなの夢シンポジウム」会場の様子



NPO法人  
みんなの夢をかなえる会  
専務理事  
西野 聖司

### 夢溢れ“ありがとう”が飛び交う社会の実現に向けて

誰もが「夢」を持ち、「夢」を追いかけ、それによって一人ひとりが自らの持つ資質を磨き高め、生き生きと暮らすことで、「夢溢れ、“ありがとう”が飛び交う社会の実現」に寄与することを目的とした「NPO法人 みんなの夢をかなえる会」を設立しました。

2010年は、設立目的実現に向けて、「①みんなの夢シンポジウム②みんなの夢アワード③未来の名刺」の立ち上げに注力しました。活動については、目的に鑑みて、啓蒙は十分でありましたが、教育・支援には改善の余地が残る結果だと理解しています。

2011年は、3事業の改善活動を強化してまいります。具体的には、3事業の連動性をより明確にします。「みんなの夢シンポジウム」で多くの人へ「夢」の素晴らしさを認識してもらい「夢」を追いかけるためのきっかけを提供します。次に「未来の名刺」へ「夢」を投稿してもらい多くの夢をサイト間で共有し、さらに投稿者の中から「みんなの夢アワード」の参加者を選抜します。そして、「みんなの夢アワード」にて高らかに夢を「宣言」し優勝者を選び夢実現に向けての支援へつなげていきます。「叶う」という文字は、「十回口にする（言葉にする）」と書きます。我々の活動で一人ひとりが言葉にすることにより多くの人が夢を実現できるように活動を進めてまいります。

#### 設立の思い

### 「みんなの夢をかなえる会」設立趣意

人が生きていくということは、周囲の人々や、動植物を含めた地球上のあらゆる環境に、日々支えられていることを意味しています。それならば、それに見合う責任を果たすため、自分の存在をよりよくしたい、自分の価値を高めたいと思うことは当然のことです。人が生きていくなかで、どれだけ多くの人の幸せにかかわれたか、それこそが自分の存在を高めることであり、その指標が、「存在対効果」です。

人生の目的は、この「存在対効果」を高めることにあります。私たちは考えます。存在対効果を高めるためには、「己の人間性を向上させること」が必要です。人間性を向上させることは、社会で生活するすべての人に共通する使命であると私たちは信じています。

豊かな国に生まれようと、貧しい国に生まれようと、人にはそれぞれ生まれてきた意味があるのです。人は遺伝によって与えられた「それぞれの美しい資質」を磨き高めるために生まれてきたと私たちは考えます。

人間性を高め、持って生まれた美しい資質を高めるために大切なこと。それが、夢を持ち、その夢をかなえようと懸命に努力するプロセスであると、私たちは考えます。

私たちは「一人でも多くの人々に“夢”の素晴らしさを認識してもらい、“夢”をもち、“夢”を追いかけるためのきっかけを提供する」ことを目的とした特定非営利活動法人「みんなの夢をかなえる会」を設立し、啓蒙・教育・支援活動を行います。

#### 活動目的

「みんなの夢をかなえる会」は、「多くの若者が、自分と社会の未来に“責任”をもつ“夢”を実現できる社会にしたい」という考えのもと、人・地域・日本の活性化を図ることをミッションに掲げています。「夢をかなえるきっかけ」を世の中に広く訴求し、「夢の途中」の人々を応援します。

#### 活動方針

1. みんなの夢シンポジウム（みんなの夢と社会貢献を考える）
2. 未来の名刺プロジェクト（5年先の自分の名刺で夢の発信）
3. みんなの夢アワード（夢を語り、夢を実現させる活動）



みんなの夢シンポジウムの様子

#### 活動方針1

### 「みんなの夢シンポジウム」

「みんなの夢シンポジウム」は、「みんなの夢」と「社会貢献（ボランティア）」を考えるきっかけとなるイベントです。

「わたなべ美樹と考えるみんなの夢」をテーマに、2010年度は東京を中心に全国11カ所ですべて約15,000名の方々にご参加いただきました。チケット収益の一部は、公益財団法人SAJに寄附しています。

2011年度は、7月に虎ノ門、8月に大手町で開催しました。「夢をカタチに」をテーマとした講話や、わたなべ美樹が行う、カンボジアや東日本大震災への支援活動など、「お金の集まらない“ありがとう”集め」の紹介を行いました。シンポジウムは、11月まで毎月継続して開催する予定です。

今後も、参加者の皆様と夢の大切さを共有し、皆様と一緒に元気になれるようなシンポジウムを目指します。



みんなの夢シンポジウムでの質疑応答の様子

#### 活動方針2

### 「未来の名刺プロジェクト」

このプロジェクトは、夢の実現に役立つこと、まだ夢が見つからない人が夢を見つけるためのヒントを得られる場となることを目的として生まれました。

WEBサイト「未来の名刺」では、「5年先の夢を名刺って、未来の名刺を作ろう」というコンセプトのもと、すてきな夢を持つ方々にその夢を投稿していただきます。（5年先の肩書きで名刺を作成し、5年先への道のりを作成していただきます。）

投稿された夢は「未来の名刺」としてWEBサイトに掲載されます。「未来の名刺」に掲載されると、「みんなの夢アワード」にエントリーすることができます。



WEBサイトに掲載された「未来の名刺」(http://www.miraimeshi.net/)

#### 活動方針3

### 「みんなの夢アワード」

「みんなの夢アワード」とは、みんなをワクワクさせ、みんなに夢を与えるすてきな夢に贈られるアワードです。

みなさんの夢をWEBサイトで募集し審査、そして、「みんなの夢アワード」で表彰します。

- 審査の基準は
- ①みんなをワクワクさせ、世界をちょっと良くする夢であること
  - ②夢を具体的に描き、かなえるための計画をたてていること
  - ③毎日、夢に向かって少しずつでも前進していることです。

アワード受賞者には、わたなべ美樹および「みんなの夢をかなえる会」が夢の実現に向けて積極的にサポートします。

今回は、2012年1月に開催を予定しています。

#### トピックス

### 「みんなの夢アワード2010」のご報告



「みんなの夢シンポジウム」のちらし

「みんなの夢アワード2010」のちらし

2010年12月21日、日比谷公会堂にて行われた「みんなの夢アワード2010」の最終選考会にて、一次選考を突破した5名の方がステージに立ち、それぞれの応援団を含む1,450人の観客と最終選考委員の前で夢を語りました。

熱いステージと、慎重な審査の結果、バングラデシュの農村部に住む高校生にDVDの授業を届ける活動を行っている方が、「みんなの夢アワード」と「ワタミ特別賞」をダブル受賞されました。この方は、アジア最貧国と言われるバングラデシュで、やる気はあるのに、質の良い教育を受けることができず将来の可能性を閉ざしてしまう高校生たちに、DVDに収録した授業を見せることで受験勉強を支援していました。今後は、アジア貧困地域全体へと教育革命を広げていくことが夢と語られました。

※「ワタミ特別賞」とは…  
ワタミグループは、特別協賛企業として「みんなの夢アワード2010」を応援、それに伴い「ワタミ特別賞」を設けさせていただきました。ワタミの理念に照らし合わせて「ワタミらしい事業」だと判断させていただいた夢に贈らせていただきました。受賞者に対して、ワタミ(株)は資金のサポートを行いました。



# ワタミグループ概要

## ■会社概要 (2011年3月末現在)

社名: ワタミ株式会社  
 本社所在地: 東京都大田区羽田一丁目1番3号 (〒144-0043)  
 創業: 昭和59年4月  
 設立: 昭和61年5月  
 売上高: 123,877百万円(連結)  
 資本金: 4,410百万円  
 社員数: グループ計5,068名

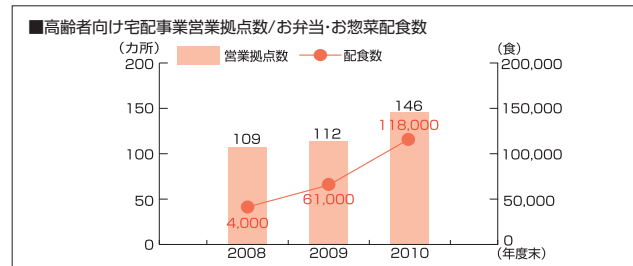
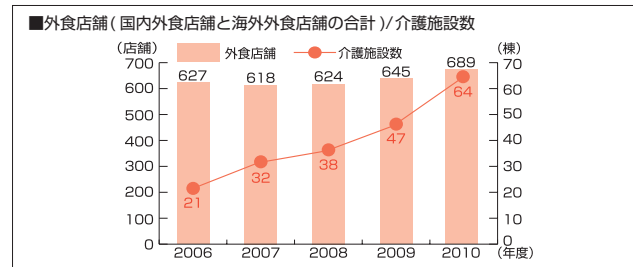
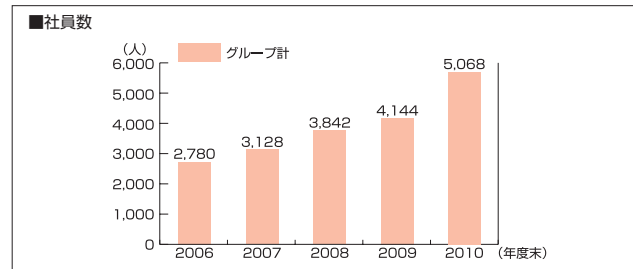
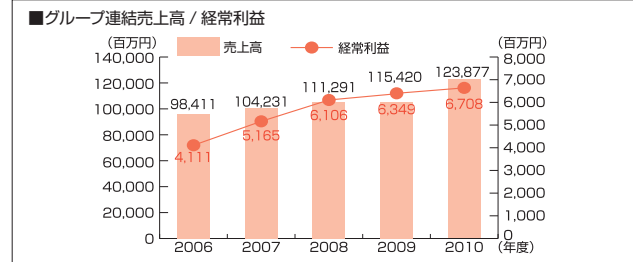
## ■事業概要

ワタミグループは、外食、介護、高齢者向け宅配、MD、農業、環境・メンテナンスの分野で事業を展開しています。ワタミの最大の財産である「人」が差別化要因となる事業で、積極的に展開しています。

	売上高	営業利益
外食(国内)(※1)	79,766	2,845
外食(海外)(※2)	5,419	125
介護	22,272	3,781
高齢者向け宅配	15,497	1,410
農業(※3)	977	▲204
環境・メンテナンス	2,994	22

連結決算実績  
 (※1)ワタミ(株)+WFS+WTMD+T.G.I.F.J.(GUAM含む)(※2)和民(中国)有限公司及び和民餐飲(深圳)有限公司+台湾和民餐飲股份有限公司+WATAMI FOOD SERVICE SINGAPORE. PTE. LTD (※3)(有)ワタミファーム+(有)当麻グリーンライフ

## ■主要な経営指標等の推移



ワタミタクシヨクは2008年7月にグループ会社となったため、2008年度からのグラフとなっています。

## ■ワタミグループの事業施設展開状況 (2011年3月末現在)

**北海道**  
 【外食】13店舗  
 【MD(ワタミ手づくり厨房)】  
 北海道サテライトセンター  
 【農業】  
 瀬棚農場  
 乳製品加工部門 年間生産量 120t  
 鶏卵部門 1,300羽  
 畑作部門 8.1ha  
 酪農部門 61.3ha、59頭(28頭搾乳)  
 弟子屈牧場 241.3ha、616頭  
 当麻グリーンライフの農場 127ha

**関西**  
 【外食】97店舗  
 【介護】3棟  
 【高齢者向け宅配】16拠点  
 【MD(ワタミ手づくり厨房)】  
 関西センター、丹波センター  
 【農業】京都・京丹後農場 9.6ha

**中国・四国**  
 【外食】26店舗  
 【介護】1棟  
 【高齢者向け宅配】1拠点

**九州**  
 【外食】33店舗  
 【高齢者向け宅配】80拠点  
 【MD(ワタミ手づくり厨房)】  
 鹿児島センター、長崎センター、  
 福岡センター、九州サテライトセンター  
 【農業】大分・臼杵農場 7.4ha

**東北**  
 【外食】11店舗

**関東**  
 【外食】417店舗  
 【介護】60棟  
 【高齢者向け宅配】49拠点  
 【MD(ワタミ手づくり厨房)】  
 宇都宮センター、越谷センター、  
 柏機原センター、白高センター  
 【農業】  
 群馬・倉洲農場 16.2ha  
 千葉・佐原農場 3.7ha  
 千葉・山武農場 9.7ha  
 千葉・白浜農場 6.1ha

**甲信越** 【外食】9店舗  
**中京・東海** 【外食】38店舗

**香港** 【外食】20店舗  
 【MD(ワタミ手づくり厨房)】  
 香港センター

**深圳** 【外食】2店舗

**上海** 【外食】4店舗  
**台湾** 【外食】11店舗  
**広州** 【外食】2店舗

**シンガポール** 【外食】4店舗  
**グアム** 【外食】2店舗

## ■事業内容 (2011年3月末現在)

国内外食事業(ワタミフードサービス株式会社、株式会社ティージーアイ・フライデー・ジャパン)

飲食店の経営およびフランチャイズ事業の展開  
 居食屋「和民」、炭火焼だいにんぐ「わたみん家」、Restaurant & American Bar「T.G.I. Friday's®」などの、料理の専門性を追求した業態や、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を展開。646店舗を展開。(グアム2店舗を含む)

海外外食事業(和民国際有限公司、和民(中国)有限公司及び和民餐飲(深圳)有限公司、台湾和民餐飲股份有限公司、WATAMI FOODSERVICE SINGAPORE. PTE. LTD)

飲食店の経営およびフランチャイズ事業の展開  
 海外における居食屋「和民」、日本料理「和亭」、計43店舗の展開。現地提携企業の開拓。

介護事業(ワタミの介護株式会社)

施設介護および通所介護、訪問介護、訪問看護、居宅介護支援事業  
 介護付有料老人ホーム「レストヴィア」62棟の展開、住宅供給公社「トクオーレ横須賀」の運営を受託、住宅型有料老人ホーム「レヴィータ岸和田」の運営。

高齢者向け宅配事業(ワタミタクシヨク株式会社)

高齢者向けのお弁当宅配事業  
 高齢者向けのお弁当・お惣菜と夕食材料の製造・販売・宅配  
 営業拠点146カ所、調理済み弁当配食数11万8千食。

MD事業(ワタミ手づくりマーチャンダイジング株式会社)

グループ内外への商品供給(仕入れ・製造・物流・品質管理)・給食事業・通信販売事業  
 「ワタミ手づくり厨房(集中仕込みセンター)」の運営(全国9カ所)、仕入れ、製造物流、品質管理、保育園・学校・病院などへの商品提供、通信販売の展開。

農業(有限会社ワタミファーム・有限会社当麻グリーンライフ)

農産物の生産・販売およびWTMDに対する農産物の納入、畑作事業、鶏卵事業、乳製品加工事業、畜産事業、育苗事業  
 全国に9カ所、490.4haの農場(牧場含む)を運営。畑作事業、鶏卵事業、乳製品加工事業、畜産事業、育苗事業の展開。

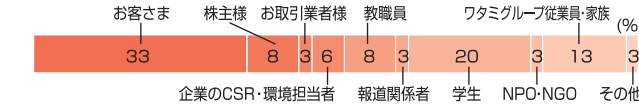
環境・メンテナンス事業(ワタミエコロジー株式会社)

グループ内外の施設のメンテナンス業務の受託、環境改善事業  
 外食店舗や介護・商業施設のメンテナンス、施設管理サービスを展開。

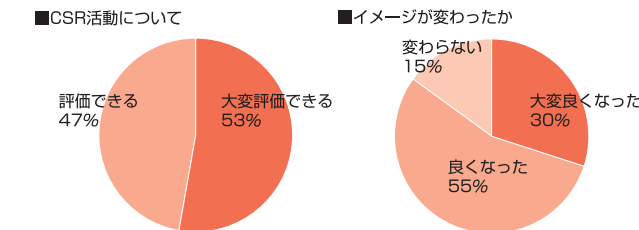
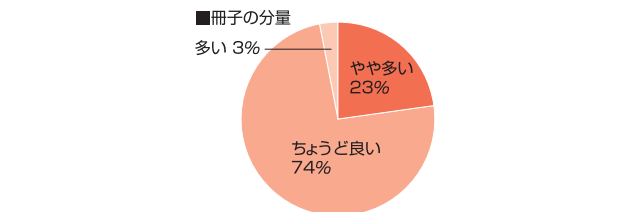
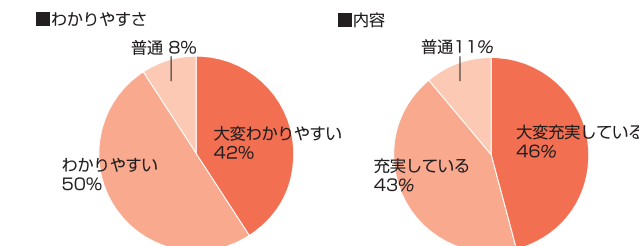
# ふれあい報告書 2010 アンケート結果

「ふれあい報告書 2010」(2010年10月発行)アンケートにお答えいただき、誠にありがとうございました。皆様からお寄せいただきました貴重なご意見・ご感想は、本報告書の制作に役立たせていただきました。

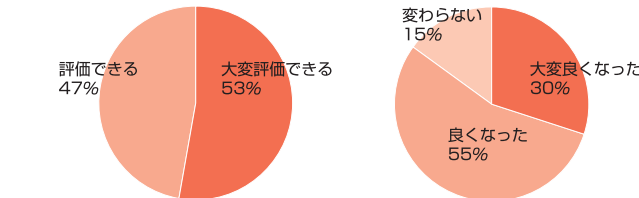
## ■ Q1: どのような立場でこの報告書をご覧になっていますか?



## ■ Q2: 報告書についての満足度



## ■ CSR活動について



## ■ Q3: 興味のあった項目 (複数回答可) (件)

1	ブランドコミットメント	5	14	介護事業	10
2	目次・編集方針	3	15	高齢者向け宅配事業	10
3	トップメッセージ	13	16	MD事業	3
4	ワタミグループに共通する経営の考え方	18	17	農業	10
5	ワタミグループの特徴	6	18	環境 / メンテナンス事業	5
6	ワタミグループの事業活動	7	19	株主様とともに	5
7	コーポレートガバナンス	3	20	お取引業者様とともに	4
8	[特集1]ワタミグループの環境活動	11	21	従業員とともに	14
9	[特集2]全社員ボランティア活動を目指して	14	22	地域・社会とともに	9
10	[特集3]次世代の子どもたちに、学びの場を	12	23	環境とともに	7
11	お客さまとともに	7	24	ワタミグループ概要	5
12	外食事業 / 国内	9	25	209年度 アンケート結果 / 編集後記	4
13	外食事業 / 海外	8			

## ■ Q4: ご意見・ご感想

●お取引先様からいただいております一企業で御社の担当をさせていただいております。2年前に転職致しましたが、御社が第一希望でした。家庭の事情で現職となりましたが、違う形で御社と係われ大変うれしく思う日々です。この報告書を拝見させていただきより一層御社のファンになりました。今後も御社のありがとう集めに貢献できるように活動してまいります。ありがとうございました

●全体を通して、ワタミの意思が伝わってくる内容でした。私たち客は、お店や宅配を利用して、ごく限られた点で接するだけですから、そこから知りえる企業の姿勢も当然限られたものになります。これだけ多様な活動が行なわれているのですから、CSR報告書のほかでも、私たちの目に触れる機会がもっとあって良いのでは?と思いました。

**ご意見・ご感想をお聞かせください。** アンケート用紙、またはWEBサイトのアンケートフォームをご利用ください。

「ふれあい報告書2011」をご覧いただきありがとうございました。よりよい報告書を作成していくために、皆様のご意見、ご感想をお聞かせください。

ホームページアドレス  
<http://www.watami.co.jp>

### 編集後記

「ふれあい報告書2011」をお読みいただき、誠にありがとうございました。

今回の「ワタミグループCSR報告書」に関しましては、皆様よりいただきましたご意見を参考にさせていただき、読者の方がこの報告書に期待すること、またワタミグループの重要テーマなどから議論を始め、約半年間に亘り制作を進めてまいりました。

本報告書は、ワタミグループの経営に対する考え方、事業活動を通じて、そして事業活動を超えて「ありがとう」を集める活動を、幅広い読者の方に、より分かりやすくお伝えすることを心がけて制作いたしました。

ブランドコミットメントでもご紹介させていただきました通り、ワタミグループは、今後とも創業時と変わることなく、多くの方々の幸せに関わりながら、さらなる「ありがとう」を集めてまいります。

なお、本報告書の制作にあたり、多くの方々にご協力いただきましたことを、この場をお借りして御礼を申し上げます。





### 環境省エコ・ファースト企業に

ワタミグループは、2010年5月31日、今までの環境への姿勢と先進的な活動が評価されるとともに、これからも業界のトップランナーとして走ることを期待され、環境大臣から環境先進企業として「エコ・ファースト企業」の認定を受けました。

ワタミふれあいホームページ  
<http://www.watami.co.jp>

本報告書に掲載されている内容は、「ワタミふれあいホームページ」でご覧になれます。  
また、ワタミグループ各社および関連団体のホームページには、「ワタミふれあいホームページ」からアクセスできます。

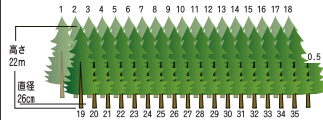


このCSR報告書は、ワタミ株式会社が印刷プロセスで使用する54,26kgのアルミ版をリユースして印刷させる事で、**CO<sub>2</sub>排出量を494.64kg削減しました。**



株式会社日本スマートエナジー

当CO<sub>2</sub>削減認証は株式会社日本スマートエナジー社がこの印刷システムを厳格・公正に審査・確認して与えられたものです。



494.64kgのCO<sub>2</sub>削減量とは樹齢50年(高さ22m・直径26cm)の杉の木約35.5本分が1年間に吸収するCO<sub>2</sub>量に匹敵します。

(出典：林業白書)

本報告書は、用紙はFSC認証林および管理された森林から製品化されたFSCミックスマックス認証紙を用い、インキには有害なVOC(揮発性有機化合物)を排除しほぼ100%植物油を材料としたベジタブルインキを使用、印刷方式にはアルミ版をリユースする「マイナス、カーボンプリンティングシステム」を採用しています。製本用接着剤は古紙再生時に分離除去が容易なポリウレタン系の接着剤を使用しました。

地球上で一番たくさんのありがとうを集めるグループになりたい。

# WATAMI®

東京都大田区羽田一丁目1番3号 (〒144-0043)  
お問い合わせ先 TEL(03)5737-2784 FAX(03)5737-2793