

# 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。

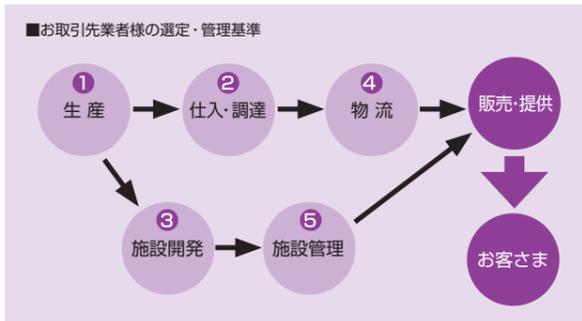


生産者会議の様子

#### ●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ています。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。