

お客様とともに 国内外食事業

<経営理念>

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

■お客様満足度の向上を目指して

お客様アンケート

国内外食事業では、外食店舗に設置したアンケートハガキやメール、WEB サイト内に設置したアンケートフォームを通して、ご来店いただいたお客様から積極的にご意見・ご感想をお伺いしています。2014 年度は、53,213 件のご意見をいただきました。いただいたご意見・ご感想は、隔週で行われる「業務改革会議」にて確認し、ご満足いただけなかったという内容などについては、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。

■店舗運営レベルの維持向上

国内外食事業では、お客様にご満足いただける営業レベルを確保・維持するため、本部社員やお取引業者様の視点から外食店舗のチェックを行い、運営のスタンダードが維持されているかを確認しています。

店舗業務監査

国内外食事業の監査部社員が、対象店舗を抜き打ちでチェックを行い、事故発生の未然抑止や管理面是正と改善が行われる体制をとっています。2014 年度は、延べ 476 回実施しました。

ミステリーカスタマー

お取引業者様に無作為に「お客様としてご来店」いただき、店頭の入りやすさからお帰りまでの「66 項目」の評価を行っています。お客様の視点での「より良い店舗づくり」に努めています。2014 年度は、179 回実施していただきました。

覆面調査

一般の方に、覆面調査隊として来店いただき、評価をしていただく覆面調査を行っています。2014 年度は、6 月と 9 月に合計 1245 回実施しました。外部からみた視線での「より良い店舗づくり」に努めています。

■商品へのこだわり

国内外食事業では、アンケートを通していただいたお客様のご意見をもとに、メニューラインナップや調理方法、手づくり感にこだわった商品開発を行っています。また、ワタミファームなどから供給される有機野菜を積極活用するなど、「安全・安心」にこだわっています。

「和民」「坐・和民」「わたみんな」メニューの見直し

主力業態 JAPANESE DINING「和民」、語り処「坐・和民」、炭火やきとりと手づくり料理「わたみんな」では、2015 年春、グランドメニューの全体的な見直しを行いました。お客様の声をもとに、よりご利用いただきやすくなるために、商品の品質向上を行い、お客様が求める本来の価格に近づけるため価格の引き下げを行いました。また、グランドメニューも、冊子タイプのものから見開きタイプへ変更し、よりお客様が選びやすいようにしました。



冊子タイプから見開きタイプに変更されたグランドメニュー (右・和民 左・わたみんな)

原産地・特定原材料の公開

「和民」、「坐・和民」、「わたみんな家」では、「ワタミフードシステムズ<外食事業>原産地表示サイト(携帯サイト: <http://www.watamifoodservice.jp/g>)」を設け、「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。

また、同業態においては、特定原材料(※)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。

※特定原材料とは: 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・えび・かに」の7品目。

■安心してご利用いただける空間づくり

「点字メニュー」「英字メニュー」の設置

2000年より、店舗にて、「点字メニュー」を設置しています。2015年8月現在、「和民」、「坐・和民」の全店に設置しています。また、2002年より「英字メニュー」の設置も開始し、2015年8月現在、「和民」、「坐・和民」、「わたみんな家」、「TGI フライデーズ」「炉ばたや 銀政」「炭旬」の店舗に設置しています。



点字が記された「和民」ランドメニュー



英語・中国語・韓国語で記載されている「和民」のランドメニュー

分煙の取り組み

店舗では、分煙化に積極的に取り組んでいます。特に、ごちそう厨房「饗の屋」では全席禁煙席とし、喫煙スペースを別に設けることで、お子様連れのお客様にも安心してご利用いただける工夫を行っています。

■新業態の出店

国内外食事業では、より細分化しているお客様のニーズにお答えするため、様々な需要にあった店舗展開を行っています。

串カツと餃子の店「揚旬」

2015年4月、東京都世田谷区に、串カツと餃子の店「揚旬」を出店しました。お手ごろ価格で、様々な種類の素材を活かした串揚げや餃子などをちょっとずつ楽しんでいただければ、会社の同僚や友人、家族と和気あいあいと楽しめるお店を目指しています。



「ニッポンまぐろ漁業団」

2015年9月、東京都港区に、「ニッポンまぐろ漁業団」を出店しました。お客様に様々な種類の鮪や、鮪の多種多様な部位を堪能していただけるようなメニューを提供します。また、活気あふれる店内で、まるで漁港や漁船にいるような臨場感を味わっていただきたいとの思いから、ご利用シーンにあわせて、「漁港・波止場エリア」「漁師の集いの酒場エリア」「漁具小屋エリア」「船長のお屋敷エリア」の4つのエリアで構成し、少人数から大人数まで、様々なシーンでご利用いただけるようにしています。



■より多くのお客様に喜んでいただくために

海外のお客様の受け入れ

2015年5月より、観光で日本を訪れる外国人の方を対象に、日本の料理やサービスを体験していただくための取り組みを始めました。日本を訪れた外国のお客様が安心しておくつろぎいただきながらお食事ができるよう、その国の風習や嗜好を尊重したサービスや専用のメニューを用意し、ランチやディナーの提供を行っています。2015年8月現在30店舗で受け入れを行っており、開始してから合計12,650名の外国人の方にご来店いただきました。



折り鶴のおもてなし