

お客様とともに 宅食事業

<経営目的>

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

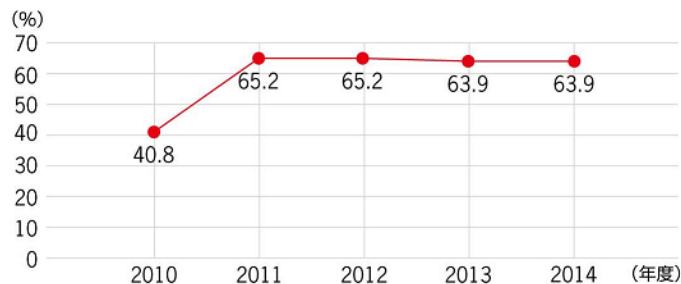
■お客様満足度の向上を目指して

お客様アンケート

宅食事業では、毎月発行しているお客様向け情報誌「宅食らいふ」内にアンケートハガキを設け、お客様からのご意見・ご感想をいただいています。アンケートの評価は3段階となっており、最も高い評価である「満足」を80%以上いただくことを目標にしています。

2014年度は、36,848件のご意見をいただき、「満足」の評価は63.9%でした。

お客様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。また、毎週行われる「業務改革会議」では、日々のお客様からのお電話、アンケートハガキ、メールでのご意見の対応状況を共有し、営業活動の問題点の把握と改善を迅速に行えるようにしています。



お客様満足度の推移グラフ

■「まごころスタッフ」が1軒1軒、手渡しでお届け

宅食事業では、健康に配慮した日替わりのお弁当やお惣菜を、お客様と同じ地域で暮らす「まごころスタッフ」が、1軒1軒、毎日決まった時間帯に、手渡しを基本にお届けしています。「まごころスタッフ」から直接手渡しすることで、お客様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、「まごころスタッフ」として私たちの事業に参画していただき、一緒に高齢者を支えていきたいと考えています。



■「ワタミの宅食 イラスト大賞」を実施

宅食事業では、2010年度より、一人でも多くのお客様と絆を深めていきたいという思いから、お弁当箱のふたも一つのメディアと考え、ふたを飾るイラストをお客様から募集する「お弁当のふたイラストコンクール」を行ってきました。

2014年度は、お弁当のふたのイラストだけではなく「2015年ワタミの宅食カレンダー」へ掲載するイラストとしての利用も想定し、「ワタミの宅食 イラスト大賞」として新たにスタートしました。第1回は、「食の風景」「日本の四季」をテーマに募集を行い、250点の応募を頂きました。集まったイラストの中から17点の作品を「2015年版ワタミの宅食カレンダー」にて使用させていただいております。



■お客様向け情報誌の発行

宅食事業では、自社の取り組みを知っていただくためのお客様向け情報誌として「月刊宅食らいふ」を、また、調理済み商品の1週間分の献立をお知らせするツールとして「週刊ふかしいも」を定期的に発行しています。2015年4月からはお客様により伝わりやすいようにと、お客様にお届けする発信物の内容の見直しを行いました。

「宅食らいふ」では、ワタミの宅食のある新しいライフスタイルを提案しています。ワタミの宅食に関して、お客様から数多く頂くご意見、ご質問にお答えするコーナーとして、2014年4月号よりスタートした「知って納得！ワタミの宅食」では、食の安全・安心に関わる取り組みや、お弁当をお届けするまでの舞台裏などについて紹介しています。



■地域コミュニティ活動

宅食事業では、地域に根ざした活動を営業所ごとに行っています。また、社員の現地採用を積極的に行うことで、より地域に密着した活動を行っています。

地域イベントへの参加

2014年度、計18の営業所が地域清掃や地域祭り、敬老会などの地域イベントのお手伝いに参加しました。



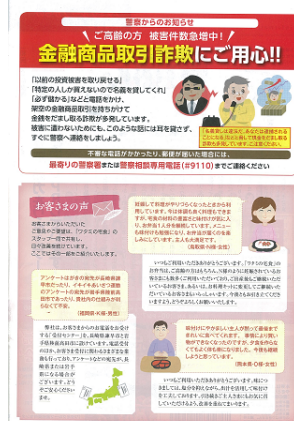
東京羽村営業所のバザーの様子

詐欺被害防止取り組みへの協力

2014年2月より、「振り込め詐欺」などの被害防止対策に力を入れている各警察機関に協力しています。

2014年度は、警察署からの協力依頼に基づき、振り込め詐欺、投資詐欺などの被害予防チラシの配布を強化し、全国で合計約36,000部の被害予防チラシをお客様に配布しました。

また、2014年10月号の「宅食らいふ」より、巻末スペースに特殊詐欺防止の告知を連載しています。告知のテーマや内容は、犯罪発生件数などに合わせ警察庁と協同考案し、お客様に注意喚起を行っています。



「宅食らいふ」掲載ページ例

見守り活動

「まごころスタッフ」が商品をご自宅にお届けする特性を活かし、地域・行政と連携し「地域を見守る」取り組みに協力しています。これは、「まごころスタッフ」が、お届けの際に地域・行政との協定に基づき、異変に気がついた場合、市区町村の指定の連絡先に通報するというものです。（※）

2015年7月現在、計230の自治体と見守りサービスを締結しています。今後は、協定都市の拡大を目指し、継続して取り組んでいきます。

※地域福祉の向上に協力するものであり、協力実施に関してワタミフードシステムズ株式会社宅食事業部や「まごころスタッフ」がなんらかの義務や責任を負うものではありません

配食サービス

宅食事業では、外出が困難なため、食事の準備などが難しいご高齢の方にお弁当をご自宅にお届けする「配食サービス」を自治体から受託しています。2015年7月現在、17の市区町村と契約を結んでおり、2015年末には、30都市へ拡大していく予定です。

■よりご満足いただける商品を目指して

飽きのこない献立づくり

専任の管理栄養士がカロリーやバランスに配慮し、四季折々のバラエティ豊かな献立を考えています。2012年度からは、主にお弁当やお惣菜をご利用いただいている60代～80代の年齢層の方で、8週以上ご注文いただいているお客様を対象に、毎日の献立、味に対するアンケートを継続して行っています。長く継続していただいても飽きのこない献立をつくるため、お客様からいただいたご意見を活かし、レシピや献立の改善を行うとともに、商品開発にも力を入れています。

調理法改善

2015年6月より、お客様によりご満足いただける商品づくりのために、新調理法を導入しました。お弁当の煮物に使用している一部の根菜類を対象に、ばらつきなく均一な軟らかさができるよう加圧調理機を新たに導入したり、焼き魚においては、よりこんがりと焼き目をつけて仕上げるができるように、一部の献立の調理に新オープンを使用しています。今後もお客様のお声一つ一つに向き合い、見た目や味、食感の細部までこだわり、美味しさを追求します。