

# ふれあい報告書2001

環境・社会活動報告

## 目次

トップメッセージ	1
<b>ワタミグループの事業活動</b>	2
<b>環境マネジメント</b>	
環境方針 / 目的・目標	4
環境マネジメントシステム	6
トピックス: ISO14001の活用	7
環境監査 / リスク管理	8
環境会計	10
<b>環境保全活動</b>	
2000年度の環境影響	11
安全・安心な食材	12
店舗での取り組み	14
本社での取り組み	16
トピックス: ゼロエミッション構想	18
<b>社会的活動</b>	
お客様とのコミュニケーション	21
環境コミュニケーション	22
従業員との関わり	24
社会貢献活動	26
会社概要	28

グループスローガン .....

グループミッション .....

私たちの目指すもの  
(経営目的) .....

事業推進のテーマ .....

## 報告方針

この報告書は、ワタミフードサービス株式会社の本社全部門および全直営店舗の2000年4月から2001年3月までの環境保全活動ならびに社会的活動を主な報告対象としています。

# 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。

ワタミグループの思い

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

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

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

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

人として...を大切にせる企業

社会貢献

人間貢献

環境貢献

それが私たちワタミグループの思いです。

このグループスローガンを掲げて、私たちワタミグループは、「人として...を大切にせる企業」となるべく、人間貢献・社会貢献・環境貢献の3つのテーマを機軸に事業を推進し、レストラン事業を事業戦略の要としながら、安全安心な食卓の提供、発展途上国における学校教育の支援、ゼロエミッションの実現等に取り組んでまいります。

私たちワタミグループは、地球上におけるすべての生物の継続的な生存を可能にするためには、社会を構成するすべての人たちが、大きな決意をもって地球環境保全に取り組むことが必要であると考えています。1999年7月、ワタミは外食産業としては初めて、本社および全店舗でISO14001環境マネジメントシステムの認証を取得しました。

今、環境マネジメントシステムの運用開始から経年を経て、ようやく全社員およびパート、アルバイトメンバーさんたちがこの活動に参加し、日常業務の中で環境を意識して行動するようになりました。ここでさらに、ワタミでは「2004年ゼロエミッション構想」のもとで廃棄物削減活動を強化し、グループ会社のジャパン・リテイル・メンテナンス株式会社を中心にワタミの事業活動で出るすべての廃棄物をリサイクルする仕組みの構築に取り組んでまいります。

一方、お客様に安全安心な食卓を提供することも、ワタミグループの課題のひとつです。従来の減農薬野菜や外洋での養殖などの食材へのこだわりに加えて、株式会社安全安心食卓研究所での食材、調理方法、衛生に関する研究を通して、食の安全を追求していきます。また、2001年3月には特定非営利活動法人のスクール・エイド・ジャパンを設立し、アジアの開発途上国における学校教育を充実させることを願って、学校や付帯施設の建設と教育者育成のための支援活動をスタートさせました。

こうした私たちの取り組みを広く皆様にお伝えするため、今年度、はじめて環境・社会活動報告書を「ふれあい報告書2001」と題して発行いたします。2000年度のワタミの活動を中心に、環境・社会に対する取り組みをご紹介させていただきます。本報告書を通じて、皆様の温かい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に存じます。



2001年12月  
ワタミフードサービス株式会社  
代表取締役社長

渡邊美樹

## すべての事業活動で、 人間・社会・環境への貢献を 目指しています。

ワタミグループは、ファミリーレストランと居酒屋の中間「居食屋」市場開拓に取り組み、事業を拡大してきました。2004年ホールディングカンパニー制移行を機に、ワタミグループ全体でのさらなる人間・社会・環境への貢献を目指しています。

### ワタミグループのミッション

ワタミでは、創業時より「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」「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」を経営目的として事業を進めてきましたが、さらに1998年の東証二部上場を機にグループミッションとして「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こと」を定めました。

1998年に株式会社キャリアビジョンに出資して以降、さまざまな業種へとグループ展開を進めていますが、これらワタミグループのすべての事業活動は、このミッションを遂行するためのものと位置づけています。

### ワタミグループの事業展開

ワタミは、1984年に居酒屋のフランチャイジーとして事業活動を開始。1992年に「豊かで楽しいもうひとつの家庭の食卓」をコンセプトに居食屋「和民」を出店し、ファミリーレストランと居酒屋の中間に位置する新しいマーケット「居食屋」市場を開拓しました。以降10年間にわたり、生活者のニーズを先取りしながら、この新マーケットでさまざまな切り口の業態を開発し、事業を拡大し続けてきました。

この「豊かで楽しいもうひとつの家庭の食卓」をコンセプトとした「居食屋」市場の開拓は、生活者の皆様からの多大なご支持をいただきました。その結果として、創業12年目での株式会社頭登録、14年目での東証二部上場、そして16年目の2000年3月に東証一部上場と売上高300億円達成という、外食産業としては異例の急成長を実現しました。

#### 外食事業

#### あなたのリビング&ダイニング

##### 居食屋「和民」

飲むだけでなく、食べるだけでなく、どなたでも楽しめる「あなたのリビング&ダイニング」としてご利用いただいています。



##### ファミリー コミュニティ レストラン「和み亭」

和食、洋食、中華風のランチ&ディナーを提供する地域密着型のカジュアルレストランです。

豊かで楽しいもうひとつの家庭の食卓



#### その他の事業会社

##### 株式会社キャリアビジョン

ワタミグループ企業や他の企業の人材開発コンサルティングをしています。

**Career Vision**

##### ジャパン・リテイル・メンテナンス株式会社

ワタミグループ企業や他の企業の店舗施工・メンテナンス業務をサポートしています。



Restaurant & American Bar「T.G.I.Friday's」  
株式会社ティージーアイ・フライデーズ・ジャパン

「古き良きアメリカ」をコンセプトに、アメリカの家庭食をフレンドリーなサービスで提供しています。



Restaurant & American Bar



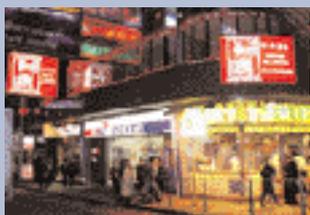
イタリアン居食屋「Cara Gente」  
株式会社カーラジェンテ

「フィレンツェの家庭の食卓」をコンセプトに、ワインとともに楽しめるイタリアンを提供しています。



居食屋「和民」香港  
和民(中国)有限公司

中国での居食屋「和民」を展開するために2000年7月に設立。2001年11月に第1号店を香港に出店しました。



Japanese Casual Restaurant



WATAMI Hong Kong

グリーンインダストリー株式会社

ワタミグループの外食事業部門や消費者を対象に、仕入れた花卉の納入・小売りを行っています。

株式会社安全安心食卓研究所

食卓についての調査研究成果をワタミグループや他の企業へ提供しています。

## ホールディングカンパニー制へ

ワタミグループでは、より効果的なグループ経営を目指し、2004年を目標としてホールディングカンパニー制への移行を計画しています。子会社が展開するレストラン群の競争力を強化するため、専門会社と社内ベンチャーを展開して「環境」「安全・安心」「農業」「教育活動」への関わりを深め、グループ全体を常に活性化していきます。

この新体制への移行を通じて、首都圏で居食屋「和民」、Restaurant & American Bar「T.G.I.Friday's」、イタリアン居食屋「Cara Gente」の展開に加え、出店エリアを関西に拡大していきます。また、首都圏で開発中のファミリーコミュニティレストラン「和み亭」の業態を確立し、2002年4月にJapanese dining table「ゴハン」を、2004年までに中華居食屋を開発します。2008年までには、グループ全体で1,000店舗を目標に店舗展開を推進し、2020年にはグループ売上高1兆円、3,000店舗をビジョンとする「総合フードサービスグループ」を目指していきます。

## 人間、社会、環境への貢献のために

ホールディングカンパニー制移行後の新たな経営戦略として、レストラン事業をグループ事業の要と位置づけて、人間、社会、環境への貢献を目指し、多彩な事業活動を展開していきます。

社会貢献活動や教育事業を通じて社会的な面での貢献を果たし、また一方、安全・安心の追求や自然環境保護を通じて環境的な面での貢献をも果たし、あわせて人間への貢献を実現していきます。

この三つの視点のもと、レストラン事業を中心として「キャリアビジョン」「グリーンインダストリー」「ジャパン・リテイル・メンテナンス」「安全安心食卓研究所」など、既存の事業会社の活動を再編するとともに、新規事業分野として農業法人、学校法人などにも積極的に事業を拡大していきます。これらの多角的な事業展開により、ワタミグループ全体で人間、社会、環境へ貢献していきます。



ワタミフードサービス株式会社本社

## 社会全体を視野に入れた環境活動を進めています。

外食産業は環境負荷の小さい業種ですが、企業市民として環境を守り、環境負荷を少なくする義務があると考えています。ワタミでは、社員、パート・アルバイトの一人ひとりが環境を意識して行動し、その社会的役割を果たせるよう、具体的目標を掲げた取り組みを行っています。

### 環境方針

#### 環境基本方針

ワタミフードサービス(株)は、「安全・安心」な食材をより多く確保してお客様に提供するとともに、地球や自然にやさしい環境の保全に貢献することを当社の責務と考え、すべての店舗および事業所を対象とした環境負荷の削減を図るための可能な限りの努力を行います。

#### 環境方針

1. ワタミフードサービス(株)は、環境基本方針の理念にもとづき事業活動の中で環境影響の大きな項目について、環境目的、目標を設定し、見直す枠組みを与えます。
2. 特に以下の項目に取り組むために、具体的な環境行動計画を策定し、継続的改善および汚染の予防を約束します。
  - 電気使用量(店舗・本社)の削減
  - 水使用量(店舗)の削減、排水の水質改善
  - 消耗品(店舗) 紙使用量(本社)の削減
  - 生ゴミ廃棄量(店舗)削減
  - リサイクルシステムの構築
3. 当社の活動に関連する環境法規制およびワタミフードサービス(株)が同意するその他の要求事項を遵守します。
4. 店舗においてサービスを行うすべての従業員、店舗運営を支える本社スタッフに対して継続的に教育を行い、環境に対する意識を高めるとともに本方針の浸透を図ります。
5. 本方針を適切な機会をとらえて積極的に公開し、社外の方からの開示要望に対応します。

2001年5月1日

ワタミフードサービス株式会社 代表取締役

渡邊 夫樹

### 外食産業の環境影響

外食産業は製造業と比べて、企業としては比較的環境負荷が小さい業種です。しかし、企業市民として環境を守る義務があり、環境負荷を少なくすることもできます。また、数多くの社員、パート・アルバイトの一人ひとりが環境を意識して行動するようになることは、社会的影響が大きいと考えています。

ワタミは、環境負荷の高いものから取り組みを始めるために、店舗活動、本社活動、店舗に関わる本部業務の3つの視点から環境影響<sup>1</sup>事項を洗い出し、点数づけを行いました。その結果、

店舗活動では

- 生ゴミ・消耗品・紙ゴミ・ダンボールの廃棄
- 不燃消耗品(ラップ・ビニール・アルミ箔等)の廃棄

- 水の使用
  - 電気の使用
  - 食用油・洗剤等の排水
- 本社活動では、
- 紙の廃棄(コピー用紙)
  - 電気の使用

が比較的大きな環境影響事項であることが認められました。

外食産業では危険な化学薬品や大型のボイラーを使用しないため、他社と比較すると大きな環境影響事項は出ませんでした。しかし、全体として環境負荷が低い中でも、自社の中で優先順位をつけ、ISO14001<sup>2</sup>の仕組みにもとづいて継続的な取り組みを推進していきます。

1 環境影響：自社の事業活動を行うことによって発生する環境負荷のこと。

2 ISO14001：環境マネジメントシステムの要求事項を記述する規格で、経営管理サイクルである「Plan(計画) Do(実行) Check(点検) Actio n(改善)」に対応させて、システムを構築・運営することを定めている。この規格が求めているものは、「環境関連法規制の遵守」のもとに、自ら「汚染の予防」を含めた環境目的・目標を定め、それを組織的に実現し、さらに「継続的な改善」を行う仕組み(マネジメントシステム)を構築し、運用することにある。

## 環境目的・目標

ワタミでは、下表のような環境目的を設定し、活動を推進しています。「環境影響」を把握した際に、環境負荷が高いとして認識した項目のほかに、環境方針に則り「グリーン資材の導入」「リサイクルの促進」を加えました。この目的および目標は、EMS委員会(6ページ参照)でディスカッションを行い立案し、社長によって承認されました。この目標を達成するために、より具体的な環境マネジメントプログラム(行動計画)を部門ごとに定め、どのように運用していくかを文書に定めています。

ISO14001運用2年目の2000年度は、大目標として「全従業員が環境への取り組み意識・意欲を持つ」ことを掲げ、取り組みを進めましたが、目標を達成できない項目が一部ありました。これらの反省も踏まえ、2001年度は業務の洗い出しから再度実施し、環境方針、目的・目標を立て直しました。また、「法律の遵守」「緊急時対応および教育訓練」も改めて目標として掲げて取り組むことを決めました。

### 2000年度の目標と実績

環境目的	2000年度目標	2000年度結果	2001年度目標	詳細
電気使用量を削減する(店舗)	平均使用量実績 (98年度)対比3%減	39,163,520kWh(244,772kWh/1店舗)98年度比98.2%(1.8%減)	1店舗当使用量(2000年度対比)現状維持および実測による検証	P.14
水使用量を削減する(店舗)	平均使用量実績 (98年度)対比10%減	702,880m <sup>3</sup> (4,393m <sup>3</sup> /1店舗)98年度比94.4%(5.6%減)	1店舗当使用量(2000年度対比)現状維持および実測による検証	P.14
排水の水質を改善する	グリストラップ 清掃の徹底	1店舗・年間4回バキューム 清掃実施	水質測定による検証	P.15
生ゴミの廃棄量を削減する	現状把握・削減に向け検証する	抜き取り調査による検証実施 廃棄量3,075t(192t/1店舗)	野菜廃棄量削減	P.15
可燃物の廃棄量を削減する	分別の徹底を実施する	廃棄量817t(5.1t/1店舗)	分別の徹底および計測の実施	P.15
不燃物の使用量を削減する	分別の徹底を実施する	廃棄量1,110t(6.9t/1店舗)	発泡スチロール廃棄量削減	P.15
従業員の話し声及び店内騒音を削減する	監視測定項目遵守率 90%	遵守率:97.4% クレーム:10件	「法律の遵守」としてまとめました。	P.15
ゴミによる店外悪臭を削減する	監視測定項目遵守率 90%	遵守率:76.6% クレーム:4件	「法律の遵守」としてまとめました。	P.15
電気使用量を削減する(本社)	現状把握・99年度実績維持	198,732kWh 99年度比28%増	空調機、有線放送の電源1日1時間停止	P.16
建設廃材量を削減する	改装・撤退時のリサイクルを実施する	改装店舗什器はセンターにて保管(2店舗)	—	P.16
グリーン資材を導入する	情報収集・導入検討	導入決定	新規ユニフォーム(プレザー・エブロン)のエコ素材化実施	P.17
紙の使用量を削減する(本社)	店舗出店伸び率 (98年度)対比3%減	12.5t(78.1kg/1店舗) 店舗出店伸び率対比20.6%減	出店伸び率に対し帳票プリントアウト量10%削減	P.17
リサイクルを推進する	リサイクルの促進・検討 「分別廃棄の徹底」継続	定着	店舗廃棄物一括回収促進	P.17
法規制の遵守	—	—	適合性のチェック実施	P.9
緊急時対応および教育訓練	—	—	現行教育体系に環境教育を組み込み、実施	P.9

: 1店舗あたり原単位は、2000年度平均の160店舗で換算しています。

# 全社一丸となった環境管理体制を構築しています。

1999年7月、ワタミは外食産業では世界で初の、国際環境規格ISO14001認証取得企業となりました。ワタミの環境マネジメントシステム(EMS)が、外食産業全体の環境活動の浸透のきっかけとなるよう全社一丸となった環境管理体制構築に取り組んでいます。

## ISO14001の運用

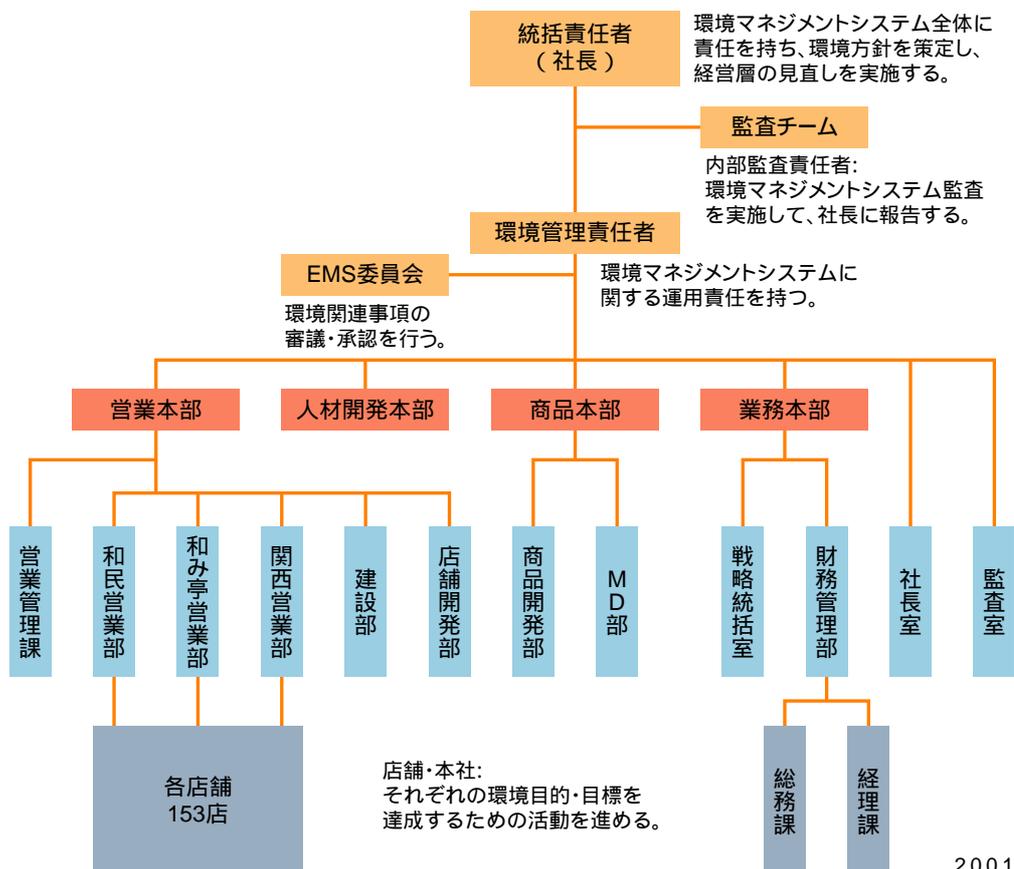
ワタミは1999年7月17日、スイスの認証機関SASよりISO14001の認証を取得しました。適用の範囲は、テストトレーニングキッチンを含む本社全部門と直営全店舗(「和民」121店、「和み亭」2店、同年7月26日時点)です。遂行にあたる環境管理責任者以下、各部門の責任者等11名で構成する「EMS委員会」を1998年5月に総務部内に設置、内部監査員を2名任命しました。また、店舗ハード面での対策実行に子会社のジャパン・リテイル・メンテナン

ス(株)があたります。

2000年度は、7月11日から13日にかけて営業企画課、建設部、店舗開発部、営業本部、店舗14店を対象とした維持・拡大審査が実施されました。その結果、5件の指摘事項がありましたが、いずれも書類上の小さな不適合でした。この審査を経て、適用範囲店舗は153店舗になりました。

## EMS委員会等各組織の役割

ワタミの環境マネジメントシステム(EMS)は、下記のような組織体制で運用されます。ワタミの最高経営層は、社長になります。その他にはEMSに関わることを審議するために、「EMS委員会」が月1回開催されます。委員会メンバーは各部門長の推薦によって、選抜されています。



2001年4月1日改訂

## ワタミから外食産業全体へ ～ ISO14001環境マネジメントシステムの運用と拡大

### ISO14001認証取得から3年を経て

1999年にISO14001の認証を取得してから3年が経過しようとしています。私たちは、1996年の店頭公開をきっかけとして、今後「環境」「安全・安心」「農業」「教育活動」に積極的に取り組んでいく決意をしました。環境に関してはISOの規格要求事項に対し、規格に則ったマネジメントシステムの構築・運用をして、私たちが関わっている環境に対し、できることからひとつずつ改善を進めて現在に至っています。



### 現状の課題と取り組み

しかし、現状はマネジメントシステムの運用において、いくつかの課題を残しています。取り組み当初、事務局主導によって認証までこぎつけたものの、店舗従業員への理解と浸透がなかなか進まない。手続き文書類には専門用語が多くわかりにくいいため、そのままでは十分な機能を果たさない。環境影響の洗い出しが不十分であったため、目的・目標の設定ポイントがズレたり、指導メンバーの知識不足から各取り組みへのチェック機能を十分に生かしきれない等。現在は、これらの問題を踏まえて体制を再編成し、店舗や各セクションごとの担当者を設置し、責任体制を強化するとともに、わかりやすい手続き文書作りを目指して、文書の改訂を重ねています。



「日経流通新聞」に全面広告を掲出  
(1999年7月29日)

### リサイクルセンター稼働と分社化

一方、店舗には意識の向上等を目的として、取り組み事項をフィードバックしてきましたが、2002年度からは、リサイクルセンター稼働により、ようやく、自店で分別したゴミの行方を確実に知ることが可能となります。さらにこれをきっかけとして、多くの従業員に自社のリサイクルと廃棄物の現状理解を兼ねて、リサイクル施設や処分場の見学会の開催を予定しています。

現状、「和民」および「和み亭」とその本部関連でISO14001の認証を取得していますが、2002年度からの分社化をきっかけとし、他グループ会社へも認証拡大を進めていきたいと考えています。その手始めとして、今回は、関連会社で定期清掃およびメンテナンスと廃棄物処理の体制整備を行っているジャパン・リテイル・メンテナンス(株)および、店舗の仕込み作業を集中して行うワタミ手づくり厨房(株)(2002年2月設立予定)を拡大審査の対象として加えていくこととしました。

### 外食産業全体の環境活動のために

私たちは、今後も環境マネジメントの仕組みと日常業務の中で積み重ねた環境保全に関するノウハウをこれからも公開し続けていきたいと思っています。また、リサイクルセンターの運用では、共同参加企業を広く募集して同じ志を持つ企業を募り、微力ながら業界全体の環境活動の浸透に役立っていききたいと考えています。

社長室  
環境推進リーダー  
遠藤 恒夫



## 柔軟で、徹底した環境管理活動を実施しています。

ワタミは、環境マネジメントシステムの適切な運用のため、内部監査員による全社的な厳しい環境監査と、最高経営層による見直しを行っています。また、自治体レベルの法規制遵守の重要性を再認識し、お客様と店舗近隣の方々への社会的責務を果たしています。

### 環境監査

ワタミでは、監査室の内部監査員が通常の店舗監査と併せて環境監査を実施し、本社でも同様の環境監査を実施しています。主に、取り組みの進捗状況や法規制の遵守状況などをチェックし、特に店舗監査では、ゴミの分別状況、節水・節電教育、緊急事態への対応などがきちんとなされているかを見て回ります。

内部監査員は、監査終了後にEMS委員会と社長に報告書を提出します。手順通りに実施できていない場合や、目標達成ができそうもないことなどが判明した場合は、各関係部門にその是正や予防のための対策を要請します。さらに本部勤務社員による店舗フォロー監査(SIP)を利用してフォローアップを実施します。これらの監査の結果は、社長に報告され、経営層の見直しの基礎資料となります。

2000年度は、全店舗の監査等を計画通り実施しました。その結果、店舗における理解度が一部で不足しているものの、浸透度は着実にアップしていることが認められました。

### 店舗監査の主な監査項目

照明スイッチングの徹底  
分別廃棄の徹底  
水の出しっ放し禁止  
営業前後の店頭清掃  
ゴミ置き場の清掃  
グリストラップ内網カゴ清掃  
ゴミ箱の洗浄  
文書と記録の管理  
従業員の教育状況

### 2000年度の監査実績

監査名称	回数
本部監査	2回(6月、1月)
店舗監査	1店舗 1～2回(通年)
店舗フォロー監査	1店舗 4回(通年)

### 経営層による見直し

環境マネジメントシステムの見直しは、社長が最高経営層として担当しています。2000年度は、2001年2月に「環境目的・目標と達成状況」環境マネジメントシステム監査の結果のほか、食品リサイクル法の施行など廃棄物関連法規制がより厳しくなる経営環境の状況などを考慮して、見直しを実施しました。

その結果、所見として、  
業務の洗い出しから再度実施し、環境方針、目的・目標を再度立て直すこと  
店舗および本社への理解・浸透をさらに推進すること  
管理システムを向上させて、法規制(特に廃棄物)および緊急事態対応を徹底すること

の3点を挙げ、環境方針の変更、環境目的・目標の変更、その他、責任体制の明確化、新規プログラムによる内部監査の実施、監査機能の強化を指示しました。



店舗監査風景

SIP(スタンダード・インボータント・パトロール):

1997年9月より導入した定期的に店舗の「スタンダード(あるべき姿)」の実施状況を確認する機会。店長と同職位以上の本社管理職社員約30名が、4カ月に1回、お客様の視点で全店舗を評価する。100項目あるSIPの評価項目のうち、10項目が環境関連となっている。

## 法規制遵守

国が定めた環境関連の法律はもちろん、都道府県および市町村条例、近隣住民等との協定の遵守を、環境管理の必要最低条件と認識しています。ワタミでは、店舗のある都道府県および市町村の条例、ショッピングセンターやマンション内で営業している場合の協定が含まれます。

ワタミは各地に出店していますが、実際に対象となる法規制の種類は多くありません。「騒音規制法」「振動規制法」「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」などがワタミの業務に関わる主な法律です。

2000年度の法規制遵守状況として、とくに廃棄物の悪臭面で管理の徹底度が低いことから(15ページ参照)、2001年度からは環境目的に「法律の遵守」を加え、適合性チェックを店舗でより確実に実施していくことにしました。

### ワタミの業務に関わる主な法規制

	規制名称	対象店舗
騒音	東京都公害防止条例： 第68条 規制基準の遵守	東京都内店舗
	神奈川県生活環境の保全に関する条例： 第32条 騒音及び振動の防止に関する規制基準	神奈川県内店舗
	第56条 飲食店に関わる外部騒音の防止	全店舗
	埼玉県公害防止条例： 第5章第3節 深夜騒音に関する規制 第68条1・2 深夜営業における静穏保持	埼玉県内店舗
振動	千葉県飲食店営業等に係る深夜等における騒音基準 第80条	千葉県千葉市内店舗
	東京都公害防止条例： 第68条 規制基準の遵守	東京都内店舗
廃棄物	神奈川県生活環境の保全に関する条例： 第32条 騒音及び振動の防止に関する規制基準	神奈川県内店舗
	廃棄物の処理及び清掃に関する法律： 第3章産業廃棄物第1節 産業廃棄物の処理 第12条第3項 事業者の処理	全店舗
	東京都廃棄物の処理及び再利用に関する条例： 第35条の3 事業系一般廃棄物等の排出方法	浅草店
	容器包装に係る分別収集及び再商品化の促進等に関する法律	全店舗

## 緊急事態の予防・対応

ワタミにおける緊急事態は、店舗における火災によって引き起こされる大気汚染、店舗における地震による洗剤等の転倒による水質汚濁の2項目が認識されています。そこで、これらの緊急事態に対する予防・緩和のための対策方法や発生時の連絡の手順等を「ISO14001店舗手順書」「店長マニュアル」等に定めるとともに、営業担当者による確認指導を義務づけています。

しかし、2000年度の監査の結果、意識づけ対策の未消化が認められました。そこで、可能な限りの取り組みを実施していくために、現行教育体系に環境教育を組み込み、実施することを2001年度の環境目的に加えしました。

### 店舗における緊急発生時の対策

#### 火災(大気汚染)

- ・白絞油・廃油の加熱等による延焼防止対策として、使用中の1斗缶は未使用時には必ず切り口を缶の中に戻し、引火しにくくする。引火時は、消火器を使用して消火する。
- ・コンロ用ポンベの加熱等による暴発・延焼対策として、使用後はガスを完全に抜いた後、不燃ゴミとして廃棄する。引火時は、消火器を使用して消火する。

#### 地震(水質汚染)

- ・白絞油・廃油のこぼれによる排水溝への流出の防止対策として、倒れた場合はダスターまたはペーパータオルで速やかに拭き取る。

## 環境活動にかかる費用と効果を把握しています。

環境活動のために、具体的にどれだけ費用がかかり、  
どれほどの効果があったのかを把握することは企業の責務。

ワタミは、2000年度から環境コストの集計を開始し、  
目的・目標コスト、法規制対応コスト、管理活動コストの三分類での集計と効果測定に取り組みました。

### ワタミの環境会計

ワタミは、2000年度から環境コストの集計を開始しました。集計範囲は、ワタミの本社および全直営店舗で2000年4月から2001年3月までに環境保全・管理活動のために支出した投資と費用の額です。それぞれの活動ごとにコスト項目を特定し、金額を集計しています。店舗・本社における環境目的・目標を達成するための活動にかかるコスト(目的・目標コスト)、環境法規制に対応するために必要なコスト(法規制対応コスト)、EMSの適切な運用・維持を図り、環境パフォーマンスを改善していくために必要なコスト(管理活動コスト)に大きく分類しました。

### 集計結果

2000年度の環境コストは、費用の額が約7,300万円でした。そのうちの3分の2は、目的・目標コストにあたります。店舗からの排水の水質を改善するためのグリストラップの清掃、店舗での活動を徹底するためのメンバー教育と店長による実施状況の確認・徹底への支出などが含まれます。また、残りの3分の1には、店舗から出る廃油・汚泥の委託処理費用、環境担当者の人件費などが含まれます。

2000年度の社内における経済効果については、店舗の増加・大型化により、エネルギー・水道使用料が約3億円増加しました。ただし、1999年度より省エネ・節水に取り組んでいる既存の96店では、今年度の活動の結果、約2,800万円のコストを削減しました。

環境保全コスト集計表

(単位:千円)

コスト項目		具体的な取り組み	コスト <sup>1</sup>	説明ページ	
目的・目標コスト	店舗	従業員の教育と店長による実施状況チェック	節電・節水・ゴミの分別の徹底とチェック	13,720	P. 8
		電気・水使用量の削減	節電球、節水コマの導入	10,613	P. 14
		排水の水質改善	グリストラップの管理	16,670	P. 15
		生ゴミ、可燃物・不燃物廃棄量の削減	カット野菜の集中加工、梱包資材の削減、VTRのリサイクル	2,595	P. 15
		騒音・悪臭の削減	フタつきゴミ箱の導入	4,901	P. 15
	本社	EMS委員会の活動	リサイクル・ゼロエミッション活動の計画	893	P. 18
小計			49,392		
法規制対応コスト	適正な廃棄物処理	廃棄物の委託処理	11,956	P. 15	
	容器包装リサイクル法対応	容器包装リサイクルに関わる委託料	35	P. 15	
小計			11,991		
管理活動コスト	環境マネジメントシステムのもとでの管理活動	環境保全活動の推進、環境教育・監査の計画的実施	12,266	P. 6~9	
合計			73,649		

社内における経済効果

(単位:千円)

効果項目	前年からの削減額	既存店における削減額 <sup>2</sup>
省エネルギーの推進	-236,676	18,494
節水の推進	-82,545	9,560
廃棄物の削減 <sup>3</sup>	119	

1: 2000年度の環境コストは、投資額はゼロ、全額費用の額に該当

2: 1999年度から活動を開始している96店舗で比較

3: 清掃時のアルミ箔使用量の低減

# 事業活動に関わる環境影響をまとめました。

## 店舗エネルギー・資源使用量

電気使用量	39,163,520 kWh (244,772kWh/1店舗)
水道使用量	702,880 m <sup>3</sup> (4,393m <sup>3</sup> /1店舗)
ガス使用量	2,339,200 m <sup>3</sup> (14,620m <sup>3</sup> /1店舗)

P.14

## 資材使用量

洗剤使用量	178.8 t (93.2 kg/1店舗)
消耗品使用量(可燃物)	241.3 t (125.7 kg/1店舗)
消耗品使用量(不燃物)	138.6 t (72.2 kg/1店舗)
合計	558.7 t (349.2 kg/1店舗)

## 仕込み・調理

## サービス提供

## 食材

食材総使用量  
30,835 t  
(アルコール、  
ドリンク含む)

P.12



## 店舗廃棄物量

生ゴミ発生量	3,074.7 t (19.2 t/1店舗)
可燃物発生量	817.3 t (5.1t/1店舗)
不燃物発生量	1,110.0 t (6.9 t/1店舗)
合計	5,002.1 t (31.3 t/1店舗)

## リサイクル

P.18

P.15

## オフィス活動

P.16

## 本社電気使用量

電気使用量  
198,732 kWh

## 本社コピー用紙使用量

紙使用量 12.5 t  
(78.1 kg/1店舗)



## 本社廃棄物量

トイレトーパー <sup>1</sup>	0.2 t
紙屑他可燃ゴミ	1.7 t
缶・ビン <sup>2</sup>	0.1 t
PETボトル	0.1 t
ビニール等	1.2 t
発泡スチロール	0.0 t
合計	3.3 t

## 本社資源ゴミ量<sup>3</sup>

新聞紙	0.4 t
雑誌	0.6 t
段ボール	0.8 t
古紙	7.3 t
合計	9.1 t

1店舗あたり原単位は、2000年度平均の160店舗で換算(資材使用量を除く)

1:トイレトーパーは、仕入量1箱24個72kg(1ロール0.3kg)で換算  
2:缶・ビンは、メーカー回収品以外  
3:資源ゴミは、一括リサイクル処理

## お客様へ安全と安心を提供することは、外食産業の使命です。

お客様に安全・安心な食品をお届けすることは、食に関わる企業としての使命。  
 提供する食材を、お客様が安心して召し上がれるよう、  
 減農薬認証や契約栽培の野菜、外洋養殖魚の確保に取り組んでいます。  
 また、遺伝子組換え食品への厳しいチェックも怠りません。

### 手作りへのこだわり

ワタミでは、冷凍食品や加工食品を極力使わずに、最終調理の一手手前まで加工する仕込み作業での「こだわりの手作りシステム」を開発、実現しています。

毎日毎日その日の使用量を、手間を惜しまず私たちの手で仕込み、準備をしてお客様をお迎えます。「和民」「和み亭」のメニューには、効率の限界に挑戦した「おいしさのための一工程」が組み込まれています。これを差別化の源泉とし「豊かで楽しいもう一つの家庭の食卓」づくりを目指して、全店で稼働中です。



「和民」グランドメニュー

### 外洋養殖

近年、ハマチ(若鯺)は養殖が主になってきています。養殖の方法の発達により、安全で、おいしいハマチを味わえるようになってきました。特にワタミは、美しい海をひかえた九州・宮崎で、自然に近いすばらしい技術を持った業者と養殖に取り組んでいます。うねりの大きい外洋などの自然に近い状態で育てられ、身の締まった鮮度のよいハマチが毎日入荷されています。



ハマチの養殖場

### 北海道帯広契約栽培

1998年4月より、ホクレン農業協同組合連合会の協力を得て、北海道帯広大正農業協同組合との契約栽培を開始しました。契約農場へ減農薬・減化学肥料野菜の生産を委託するとともに、毎年社員の農業研修も行っています。

収穫された安全・安心で新鮮な野菜は、「和民」「和み亭」で提供。2000年度、全店舗使用野菜総量4,534t中の契約栽培野菜は、約1.6%にあたる72tでした。



北海道帯広にある契約農場

## 遺伝子組換え食品への対応

ワタミでは、料理、味のベースとなる基礎調味料について、遺伝子組換え大豆を使用しない米国産有機栽培丸大豆から作った醤油や、精製されたものではなくミネラルを多く含んだ自然塩、米国産有機栽培大豆とミネラル塩から作った生味噌を使用しています。

もちろん、ポテト、コーン、豆腐や納豆の食材に遺伝子組換え食品は使用していません。遺伝子組換えかどうかの選定では、その表示を信用できる取引先との信頼関係構築、生産ラインで混入しないことの確認。さらに、生産地に出向いての圃場確認や、物流中に混入しないかの確認等、念入りなチェックを重ねています。



遺伝子組換えなしのコーンを使用したメニュー



遺伝子組換えなしの大豆を使用した豆腐とJF認証野菜を使用したメニュー

## JF認証野菜

ワタミで使用しているきゅうり、レタス、グリーンリーフ、万能ネギなど7品目は、社団法人日本フードサービス協会から認証を受けた減農薬栽培農産物です。JF認証は、外食企業で使われる食材の品質向上をはかる目的で、2000年3月に策定された認証制度です。

その認証基準は、農薬、化学肥料の使用量が従来の50%以下、残留農薬が厚生労働省の基準の10分の1以下、農薬の空中散布、土壌消毒剤の禁止などとなっています。ワタミは、同年4月からJF認証マークの表示をしています。



JF認証マーク

## 安全安心食卓研究所

2000年7月、食に関わる安全・安心を研究・調査するシンクタンクとして(株)安全安心食卓研究所を設立しました。「安全で安心できる食卓(安全・安心食卓)」をお客様に提供することを目的に、活動を行っています。年4回発行の小冊子「あんしょく」は、そんな取り組みをお客様に伝えるコミュニケーションツール。安全で安心な食生活をおくるための、食材や調理、食品衛生に関する特集を毎号掲載、ワタミグループ全店舗で配付しています。



安全安心食卓研究所 事業目的

世界中の食卓に安全・安心を。

1. 食卓の安全・安心を提供  
レストラン店舗での安全・安心な食事のため、食に関わる安全・安心を研究し、「安全で安心できる食卓」を提供する。
2. 安全・安心商品の取引市場を開設  
「安全・安心食卓」の提供には、食品の生産からの関わり、安全・安心食品を普及させなければならない。安全食品の生産者をまとめ、外食企業への橋渡しを行う取引市場を開設する。
3. 安全・安心のソフト開発による社会への貢献  
安全・安心食卓のために研究・開発された情報資産・ノウハウは、外食業界および社会への提供活動等とおして公開提供する。

「あんしょく」バックナンバーの特集

号	発行年月	特集
vol.1	2001 年1月	水の話
vol.2	2001 年4月	食品の安全安心
vol.3	2001 年7月	田んぼの科学 / 棚田を守ろう
vol.4	2001 年11月	レストラン店舗の清潔 & 衛生

# ハード・ソフト両面から、立体的な環境改善活動を行っています。

外食産業の環境負荷は、主にお客様と接する店舗での事業活動によるもの。

ワタミは、店舗での環境活動すべてに具体的目標を設定し、電気使用量の削減、水使用量の削減、排水の水質改善、廃棄物量の削減、騒音・悪臭の削減等、その立体的な改善活動に取り組んでいます。

## 電気使用量の削減

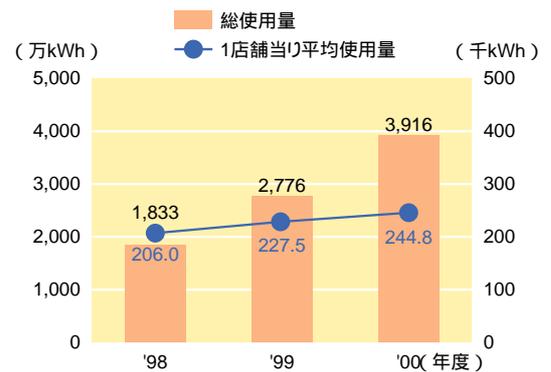
平均使用量実績(1998年度)対比3%減という目標を掲げ、節電対策を進めてきました。前年から引き続き、エアコン、照明、看板などのスイッチング徹底、エアコンフィルター清掃など、メンバーの節電教育を実施するとともに、設備面での取り組みを進めました。

まず、照明用電球の節電タイプへの交換を2000年5月から。また、節電照明器具、断熱材を6月より新店舗などに随時導入しました。照明スイッチは、仕込み時のムダな点灯を防止するために赤と青に色分けし、入ったばかりのアルバイト従業員でもわかりやすいものとなりました。

また、これらの取り組みが着実に実行されるよう、メーター定期計測の実施、監視測定記録や教育訓練記録を活用した管理を行いました。

これらの活動の結果、大幅な売上増と新店の大型化や照度アップなどのマイナス要因もありましたが、2000年度の電気使用量は、39,163,520kWh(244,772kWh/1店舗)となり、既存の96店舗では98年度比1.8%の削減を実現できました。

店舗電気使用量の推移



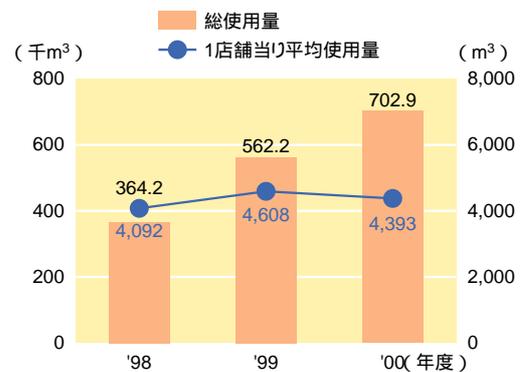
「全店の照明点灯」と「厨房のみ点灯」を赤青に色分けされた照明スイッチ

## 水使用量の削減

平均使用量実績(1998年度)対比10%減という目標を掲げ、節水対策を進めてきました。水の出しっ放し禁止をメンバーに周知徹底させるとともに、各種マニュアルを作成して、溜め水解凍、グラス洗浄方法、キッチン床洗浄方法の遵守を徹底させています。一方、設備面でも節水タイプの洗浄機を2000年4月に13店舗で導入し、以降各店舗に順次導入しました。

これらの取り組みが着実に実行されるよう、電気使用と同様の管理をおこなっています。これらの活動の結果、2000年度の水使用量は、702,880m<sup>3</sup>(4,393m<sup>3</sup>/1店舗)となり、既存の96店舗では98年度比5.6%の削減を実現できました。

店舗水道使用量の推移



## 排水の水質改善

1999年度は洗剤の使用量削減を目標としていましたが、2000年度よりグリストラップ清掃の徹底を目標に掲げ、より現実的な排水の水質改善対策を進めています。具体的には、各店舗年4回以上のバキューム清掃を実施、また各種マニュアルを導入し、洗剤(無リン)希釈倍率厳守や清掃用具の見直しと手入れなどを徹底しています。

また、グリストラップの汚泥については、堆肥のミキシング材としてリサイクル利用しています(17ページ参照)。



水質検査

## 廃棄物量の削減

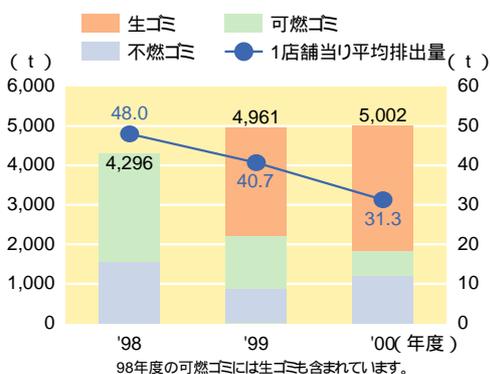
生ゴミについては、店舗では抜き取り調査の実施により廃棄物量の現状を把握。仕入れ段階では、カット野菜導入によるロスの削減を検討・実施しました。また、テストキッチンで生ゴミ乾燥機のテストランと効果測定を行いました。

可燃物については、使用済み竹串・わりばしの専用回収容器を導入し、分別を再徹底し、紙パックについても仕様変更の検証とリサイクルルートの確立を進めました。また、各種伝達方法の検討を行い、通知書類の削減を開始しました。一方、不燃物については清掃時のアルミ箔使用を禁止、ビニール、ラップの使用方法もマニュアルに定め遵守しました。また、教育用VTRの回収リサイクルも検討しました。

さらに物流面でも、保冷箱などの活用により店舗納品物の梱包資材削減を推進しました。

2000年度は、2002年度より開始する廃棄物の回収リサイクルを円滑に進めるための準備の年と位置づけて、分別と現状の把握を徹底して行いました(18ページ参照)。

廃棄物排出量の推移



生ゴミ乾燥機のテスト



分別しやすいように色分けされた回収容器

## 騒音・悪臭の削減

騒音、悪臭とも、監視測定項目遵守率90%という目標を掲げ、管理を推進しました。具体的な騒音対策としては、22時以降の店外騒音の削減、食器洗浄作業時の窓やドア閉鎖の遵守、有線放送使用時間遵守の徹底につとめました。一方、悪臭対策としては、店舗内外のゴミ箱洗浄、ゴミ置き場の清掃を再徹底するとともに、廃棄物の回収時間の定期的見直しと、防犯ネットやフタつきゴミ箱の導入を各店舗で進めました。これらの活動では、騒音の遵守率は97.4%(クレーム3件)と目標を達成できましたが、悪臭の遵守率は76.6%(クレーム10件)と目標が達成できませんでした。

今後、これらは個別対応としていきますが、その対応に備えるために、教育プログラムの作成・実施を徹底することとしました。



店舗周辺の清掃



悪臭およびゴミの散乱予防対策として導入したフタつきゴミ箱

## きめの細かい環境改善活動を実行しています。

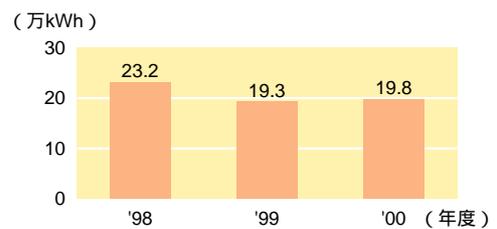
ワタミでは、事業活動の中核である本社でも、店舗同様の取り組みを行っています。オフィスでの電気使用量の削減、グリーン資材の導入、紙の使用量の削減、店舗の建設廃材量削減への取り組み等、新たなリサイクルシステム構築を視野に入れた活動を実行しています。

### 電気使用量の削減

本社の電気使用量については、前年度に1998年度対比3%減という目標に対し83.1%(193,209kWh)という実績をあげられたことから、2000年度は現状の維持を目標に活動を推進しました。具体的な取り組みとしては、エアコン、OA機器、照明のスイッチングの徹底です。さらに、エアコンは設定温度の定期的な見直しを行い、照明は省エネタイプの電球を導入しました。また、管理手順の変更、電気使用料金の動力と電灯に分けての把握など、よきめ細かな管理を推進しました。

ただし、2000年度の本社電気使用量は、198,732kWh(1999年度比102.8%)と増加してしまいました。これは、本社従業員の増加と事務作業のシステム化にともなうパーソナルコンピュータ使用台数の増加によるものです。2001年度は、エアコンと有線放送の電源を1日1時間停止することを目標に掲げ、さらなる節電につとめることとしました。

本社電気使用量の推移



各エアコンの設定スイッチに設定温度を印字したラベルを添付

### 建設廃材量の削減

2000年度は、改装・退店時のリサイクル実施を目標に掲げ、リサイクル業者の情報管理・開拓、解体工事発生時の中古備品のリサイクル、建設資材耐用年数の向上を推進しました。中古備品については、西千葉駅前店、藤沢プライムビル4F店の2店舗の改装工事の際に不要となった厨房機器をジャパン・リテイル・メンテナンス(株)にて保管。2001年に他店でリユースしました。

なお、これらの取り組みは、改装・退店時のみの非常対応であり、設備・備品以外の廃材については請負業者の管理責任となることから、環境目的・目標としての扱いを見直すこととしました。2001年度以降は、全社的な環境目的・目標としての管理は行わず、設備・備品管理の徹底を図るとともに、建設廃材については請負業者からのマニフェスト伝票による処理運用確認とすることとしました。



JRMに保管されている中古厨房設備

## グリーン資材の導入

本社社員が身に付ける衣類や業務の中で使用する日用品においても、より環境負荷が少なくなるよう取り組んできました。2000年度はそのための情報収集を行い、アイテムやその素材の実績から、グリーン資材の具体的な導入に向けた検討を十分に重ねました。その結果、2001年度にエコ素材使用の新ユニフォームを導入。社員は、PETボトル再生樹脂を使用したブレザーを着用しています。



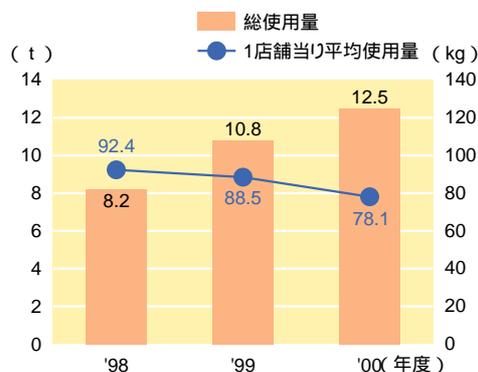
PETボトル再生樹脂を使用したブレザー

## 紙の使用量の削減

使用量の店舗出店伸び率1998年度対比3%減を目標に掲げ、本社で使用する用紙の削減につとめています。具体的には、ミスコピー紙の裏面使用徹底と両面コピーの推進、社内メールの導入、会議資料の減量化と電子帳票化の推進です。その他、使用する用紙自体も再生紙混合率100%、白色度70%以下のものとなりました。

2000年度の本社での紙使用総量は12.5tで、前年度比115.6%と大幅な増加となりました。ただし、これは継続の出店にともなう業務量の増大によるもので、店舗当たり換算すると78.1kgで、店舗出店伸び率1998年度対比20.6%減と、目標を大幅に上回る成果です。

本社コピー用紙使用量の推移



## リサイクルの推進

ワタミでは、廃棄物量削減を押し進めた上での、独自のリサイクルシステム構築を目指しています。そのため、リサイクルを前提とした取引の推進、店舗での資源ゴミ回収などの取り組みを進め、環境モデル店舗の出店も検討しています。

全店舗で、排水を浄化する過程で発生する汚泥(グリストラップ汚泥)のリサイクルを実施。油脂や細かい残さを遮断するグリストラップを各店に1~2カ所設置、清掃時に汚泥を回収し、それを中間処理業者を通じて堆肥化しています。また、廃油は産業廃棄物業者が回収。メニューやパウチフィルム等の廃プラスチック、コピー用紙やマニュアル等の紙類は、ルート回収の上、物流センターにて一括処理を行っています。

さらに、社長室を中心に「ゼロエミッション構想」に着手、2001年3月に計画書をまとめ、リサイクルセンター設置に向けた取り組みをスタートしました(18ページ参照)。



使用済みOA用紙の回収トレイでサイズごとに分別

## 廃棄物ゼロ実現に向けて。

ワタミグループは、外食産業店舗からの廃棄物を、事業主自らがリサイクルできるシステムの完成を目指しています。「排出事業者が自らの責任で廃棄物を処理するシステム」の構築、それをもって、数年後のゴミゼロ＝「2004年ゼロエミッション構想」に取り組んでいます。

## ゼロエミッション実現へのステップ

これまで、民間の工場で処理されてきたビン・缶・PETボトル、プラ製容器包装等の不燃ゴミは、ワタミの総排出量の3割を占めていました。2002年、まずこれらのリサイクルを実施します。さらに最終的には、各自治体清掃工場で処理している、ワタミの廃棄物の6割を占める可燃ごみ、生ごみのリサイクルも着手します。このステップを経て、廃棄物ゼロエミッション化＝「2004年ゼロエミッション構想」が実現するのです。

## ゼロエミッション構想の背景

ワタミは、環境法規制の強化や廃棄物処理問題の顕在化という社会情勢の中、廃棄物の削減を何よりも重要な環境戦略と考え、これをグループ環境目標としました。まず、生ゴミの削減に向けては、調理方法の変更、あるいは生ゴミ処理機導入での削減を検討。と同時に、可燃ゴミ、不燃ゴミ削減のためには、リサイクル可能な廃棄物を生かすシステムの構築こそ、急務ととらえました。ここから、廃棄物のよりきめ細やかな分別と、そのリサイクルを可能とするリサイクルセンターの設立へと構想が広がりました。

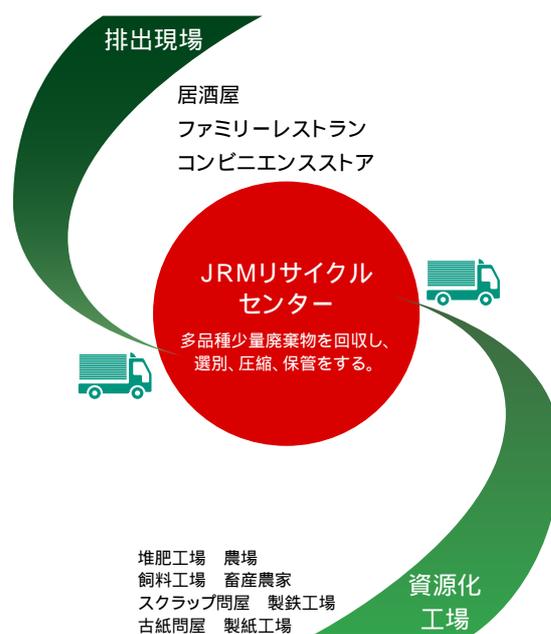
## JRMリサイクルセンター

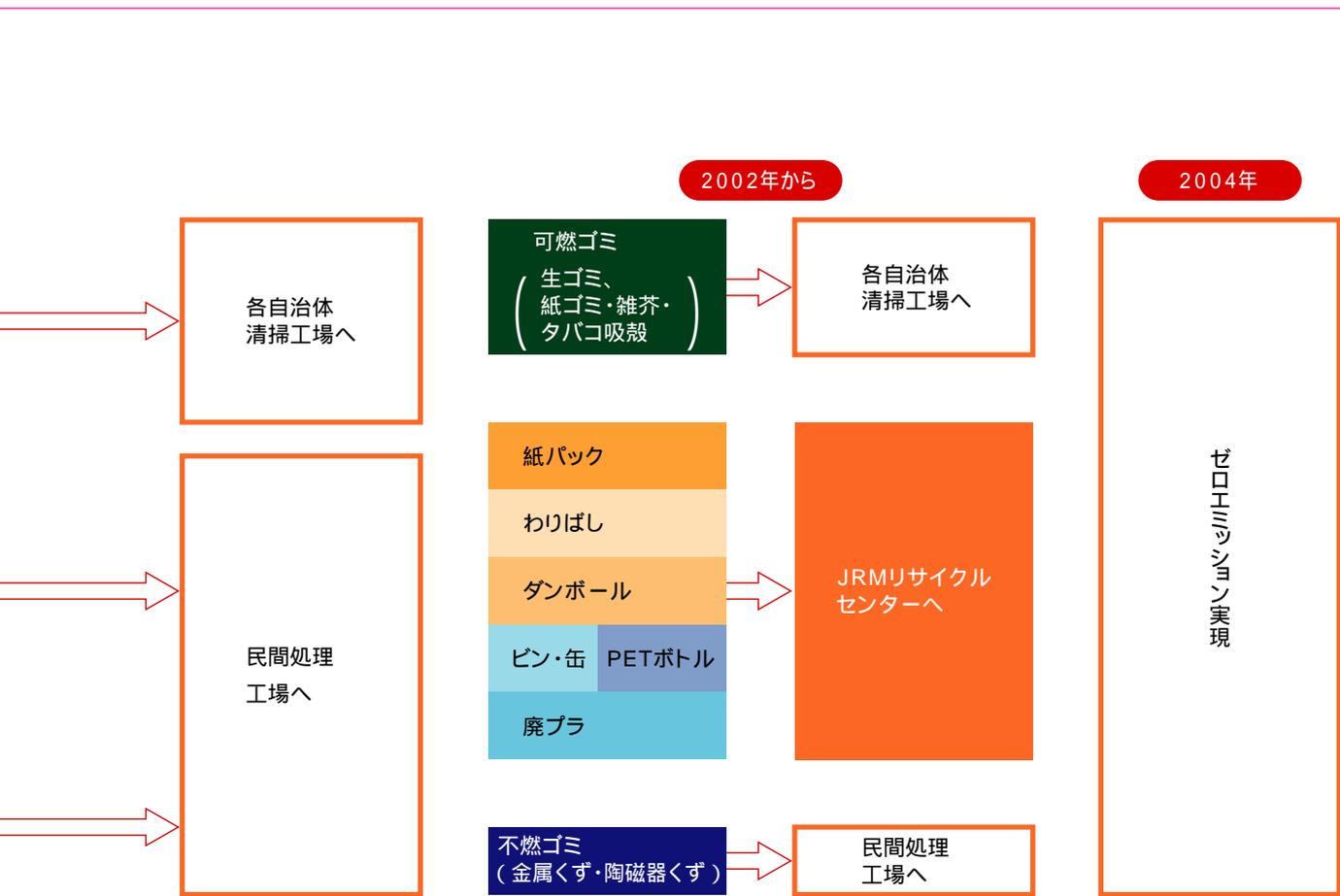
「JRMリサイクルセンター」は、ワタミのグループ会社、ジャパン・リテイル・メンテナンス(株)が運営する、企業の枠を超えた静脈物流システムです。外食産業廃棄物の多くは、排出ロットが少ないために焼却・埋立処理せざるを得ないのが現状です。このリサイクルセンターでは、多品種少量廃棄物を回収、センター内で分別、圧縮、保管し、他社廃棄物と合わせて、各々の廃棄物に適した資源化工場へ搬送します。こうすることでより効率的なリサイクルが可能になります。

## ゼロエミッション構想の概要



## JRMリサイクルセンターの概要





## 稼働に向けた店舗の取り組み

ワタミの各店舗では、このリサイクルセンターの2002年6月稼働に向けた準備を進めています。具体的には、ゴミの分別方法の変更と、紙パックの洗浄、わりばしからの異物除去、ビン・缶・PETボトルのフタ取り、不燃ゴミからの廃プラ再分別の指導を実施。また、リサイクルセンター稼働後は、可燃ゴミとリサイクル物の回収を各々別業者が行うため、回収時間や回収容器変更への対応を呼びかけています。



分別ポスター一例

## 業者間の協力体制づくり

ジャパン・リテイール・メンテナンス(株)を中心に、リサイクルセンター設立に関わる排出事業者、廃棄物・リサイクル業者などの参加で、毎月「リサイクルプロジェクト会議」が開かれています。会議では、方針の策定、実地検証、テストラン、仕組みの構築など、各々の立場から意見を出し合い、共同運営のための協力体制づくりを進めています。

この他、ワタミは排出事業者、廃棄物・リサイクル業者で構成する「ゼロエミッション研究会」にも参加しています。この研究会は、環境負荷に対する企業の意識向上を目指すとともに、企業にあった「限りなく環境負荷を低減させるシステムをつくり、実践する」ための研究を行っています。また、環境教育の実施やISO14001の認証取得活動の推進などの具体的な取り組みも行っています。

## インタビュー

## 最終的な目標はゼロエミッション

外食産業に携わる者にとって、食品廃棄物の減量化とリサイクルは急務な課題です。特に対策をとっていない場合の廃棄物リサイクル率は10%が現状。しかし、私たちジャパン・リテイル・メンテナンス(株)が提供するサービスで、それを2002年4月に40%、2003年4月には90%にまで高めていけると確信しています。

分別・洗浄での再利用が比較的簡単なビンや缶、PETボトルやプラ製容器に比べ、紙コップや紙パック、わりばしのリサイクルは困難でした。例えば紙コップの場合、廃棄物処理代は1kgあたり12円50銭。しかし、各店舗から「JRMリサイクルセンター」に集めて処理し、再資源化工場に送れば無料となります。小ロットならゴミでも、大ロットにまとめれば立派な資源。これで、リサイクル率は40%にまで高められることが試算できます。

また、生ごみの約90%は水分。それを乾燥することで縮小・軽量化が可能となります。私たちは、2002年8月完成を目標に、日量約25kgの乾燥型処理機を家電メーカーと共同開発しています。これにより、生ゴミの回収コストも削減。大ロットにまとめら

れた生ゴミは、再資源化工場で肥料や飼料としてリサイクルされます。このシステムの2003年4月完成をもって、リサイクル率90%を目指しているのです。

廃棄物問題は、決して1社だけで解決できるものではありません。排出事業者と運搬業者、処理業者がアライアンスを組んで初めて効率的なリサイクルシステムが実現します。その仕組みを構築し、提供することが、私たちジャパン・リテイル・メンテナンス(株)の果たす役割なのです。

私たちの最終的な目標は、ゼロエミッション。廃棄物をリサイクルすることは、必ずコストダウンにつながります。その仕組みさえ整えれば、これは決して不可能な目標ではないのです。

ジャパン・リテイル・  
メンテナンス株式会社  
代表取締役社長  
中田 安紀



## ジャパン・リテイル・メンテナンス株式会社

ジャパン・リテイル・メンテナンス(株)は、1998年7月にワタミが設立した子会社ピー・エム・エスを母体に、日本ケンタッキーフライドチキン(株)(株)モスフードサービスからの出資を受けて2000年4月に設立した共同出資会社です。3社による店舗運営支援事業を中心にしたジャパン・リテイル・メンテナンス(株)を通じて、ハード面での「エネルギー使用量の削減」「ゴミの分別回収及びリサイクル」などを展開。2002年6月には、「JRMリサイクルセンター」を稼働し、多品種少量廃棄物の効率的なリサイクルシステムの構築を実現します。

## 事業内容

1. 店舗の定期清掃(デイリー、マンスリーの清掃代行)
2. 保守メンテナンス(厨房機器等の定期的メンテナンス)
3. 24時間体制のサポートセンター(突発的なメンテナンス依頼の受付センター)
4. 衛生検査(実施はモスフードサービス関連会社のMHS社が担当)
5. 食包材以外の備品・消耗品などの共同購入
6. ゴミの共同回収及びリサイクル体制の整備

## お客様一人ひとりの声が、ワタミを変えています。

ワタミ店舗運営の基本理念は「お店はお客様だけのものである」こと。この理念を実現する具体的指針の下、店舗が「豊かで楽しいもうひとつの家庭の食卓」であるようアンケートハガキ等から「お客様の声」を集計、そこからの具体的な対応に取り組んでいます。

### 店舗基本理念の浸透

「豊かで楽しいもうひとつの家庭の食卓」をコンセプトに店舗展開を進めているワタミの、店舗運営にあたっての基本理念は「お店はお客様だけのものである」です。この理念の具体的な指針として、10箇条の「店舗運営の具体的指針(店舗運営基準)」を設定しています。

これらの理念や指針を現実のものとするのは、実際にお客様と接するアルバイトを含めた店舗従業員です。そのため、月2回の社長メッセージをはじめ、機会を捉え日常的に繰り返し、浸透を図っています。

### お客様の声

ワタミグループの店舗でのサービスが、お客様の満足につながっているかを確認させていただく手段として、すべての店頭で「お客様の声」アンケートハガキを設置しています。主な設問は、(1)料理の味、(2)料理の早さ、(3)飲物の早さ、(4)値段、(5)サービス、(6)清潔さ、の6項目に対する満足度と総合評価となっており、週平均400枚が回収されています。また、このアンケートハガキ以外にも、ホームページを通してのメール、ワタミ・ホットラインへの電話によりお客様からの声をお寄せいただいています。

アンケート結果は、毎週集計され、社長が議長をつとめる業務改革会議で検討、各店舗へフィードバックしています。また、総合評価は「もう一度ぜひ利用したい」「機会があれば利用したい」「どちらともいえない」「利用したくない」の4段階評価としていますが、この内「利用したくない」がチェックされたものを「気絶のアンケート」と名付けて真摯に受け止め、重点的な対応を図ります。

2000年度は顧客満足度が6項目すべてで80%以上となること、クレームが0件であることを目標に活動を進めました。結果、アンケート回収総数は22,750件で、「気絶のアンケート」の割合は全体の5.5%でした。残念ながら顧客満足度は月平均66.2%にとどまり、クレーム件数も年間1,250件にのぼりました。重大クレームワースト3は、「ドリンク遅延」「料理遅延」「請求対応の仕方」で、主なクレーム対象は「遅延」であることが明白です。これらの発生原因究明にさまざまな角度から検証を加え、具体的テーマを決めて取り組み、定期計測で改善に向けた対応を進めています。

店舗運営の基本的な考え方  
(店舗基本理念)

「お店はお客様だけのものである」

店舗運営の具体的指針  
(店舗運営基準)

1. 商品が美味しいこと
1. 商品がタイミングよく提供されること
1. 商品が均一化されていること
1. メンバーが親切なこと
1. メンバーに笑顔があふれていること
1. メンバーに活気があること
1. メンバーが礼儀正しいこと
1. 店舗は清潔であること
1. 明朗会計であること
1. QSCとのバランスにおいて価格が安いこと

店舗基本コンセプト

「豊かで楽しいもうひとつの家庭の食卓」

店頭に設置しているアンケート用紙は、切手不要の郵便ハガキとなっており、お客様の声を本社で確実に回収できるようになっています。

# コミュニケーションを通して、環境活動の質を高めています。

ワタミは、環境関連のご意見やご提案、店舗への苦情や要望に常に耳を傾け、その確実な対応とフィードバックを心がけています。  
また、外食産業全体の環境活動向上のため、自治体や諸団体への情報公開と発信にも積極的に取り組んでいます。

## 環境コミュニケーション

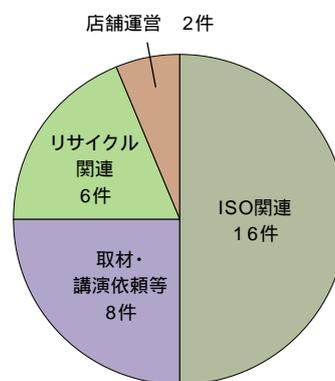
ワタミでは、環境関連のご意見やご提案は、環境推進担当者が受け付けています。各店舗では、店長がお客様や近隣にお住まいの方から環境関連の苦情や要望があった場合の窓口、本社では社長室の担当者が窓口になり対応しています。

環境マネジメントシステムに関する情報の伝達事項は、EMS委員会で各担当者に報告され、報告を受けた担当者は部門長を通して担当課長へ通知します。通知を受けた担当課長は、店長を通して従業員に店舗の朝礼・終礼・ミーティング時に伝達し、必要に応じて説明します。

2000年度は、計32件の問合せ中、環境関連の問合せが25件あり、19件が企業から、5件が学生から、1件が行政

からのものでした。問合せの内容は、ISO14001の認証取得に関わるものが16件と最も多く、食品リサイクルと農業関連、講演・イベントへの参加依頼、マスコミからの取材などが続きました。

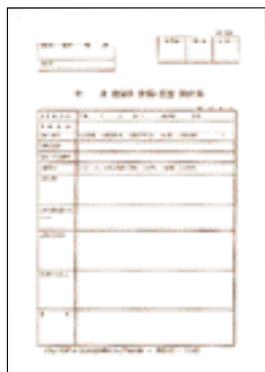
2000年度問合せの内容内訳



## 事故・苦情

お客様や近隣にお住まいの方、隣接階のテナント等からの苦情・要望およびその他環境関連の質問については、全従業員が受け付け、店長が対応しています。店長が判断できない場合は、担当営業課長へ連絡し、アドバイスを受けて迅速に対応します。

結果は、「店舗用 苦情・要望受付表」に記録した後、記録を担当部長へ提出。各店舗で、1年間保管します。営業部長は「店舗用 苦情・要望受付表」をチェックした後、営業管理課を通じて社長室へ提出します。受け付けた記録は、社長室で保管します。また、すべての従業員は、環境に関する提案や情報事項を記録し、社長室に提出します。



店舗用 苦情・要望 受付表

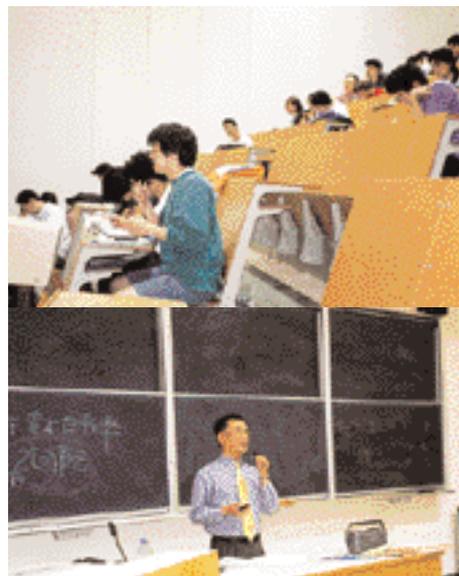
2000年度の主な店舗苦情一覧

年月日	相手	苦情内容	店区分
2000.4	近隣住民	メンテナンスで排水溝やグリストラップの清掃を行っていた際の騒音による苦情	騒音
2000.5	隣接テナント	ゴミ業者によるゴミの取り残し、ゴミ置き場の汚れ	悪臭
2000.5	近隣住民	コンベアフライヤーによる騒音	騒音
2000.6	近隣住民	納品者による迷惑駐車、ゴミ箱開閉に伴う騒音、ゴミ業者がダストボックスを動かす際の騒音	騒音
2000.7	隣接テナント	ダクトおよび排気管からの悪臭	悪臭
2000.7	近隣住民・行政	ビルの駐車場に収集車が止まっていたうるさい(迷惑駐車)	騒音
2000.8	隣接テナント	ダクトおよび排気管から出る騒音	騒音
2001.1	オーナー	ゴミが分別されていない、ゴミの置き場が間違っている	悪臭
2001.2	近隣住民	ダクトから出る騒音	騒音
2001.2	近隣住民	室外機(ダクトの排気側)から出る騒音	騒音

## 環境情報の発信

ワタミは、外食産業全体の環境活動向上のための情報発信を重要視しています。2000年6月には、ISO導入事例研究会にワタミ社長室室長が飲食サービス業全体を代表して参加。ISO取得の経緯や苦労話、その効果や問題点、今後の展開について、実体験にもとづいた発表を行いました。

また、2001年5月には、神奈川大学経営学部にてジャパン・リテイル・メンテナンス(株)中田社長(当時副社長)が講演。外部実務家・研究者の招聘で開かれる「経営学特殊講義。」で、『外食産業と環境保全』をテーマにした講義を行い、実社会に活かせる話を学生達に伝えることができました。



JRM中田社長による講義

## 環境展

2000年12月9・10日、大田区が主催する「地球環境展」に参加、パネル展示を通じてワタミの社会貢献活動を地元地域の皆様に紹介しました。北海道自然学校やボランティア、環境活動全般への取り組みを伝えることで、地域とのパートナーシップ構築の大きなきっかけとなりました。



大田区「地球環境展」に出展したワタミのブース

## 取引先・業界団体との協力

ワタミは、店舗に直接関係する、環境影響の大きい業務を担う取引先との協力体制づくりを推進。店舗設備や廃棄物処理を担う関連会社ジャパン・リテイル・メンテナンス(株)や、食材等の配送を委託している共進運輸(株)には、ワタミの環境マネジメントシステムに則った協力を要請しています。

## 会社案内

取引先や学生等に配付している会社案内では、会社概要や各レストラン業態の説明等だけでなく、ワタミの理念や環境活動を始めとする社会活動についても説明し積極的に情報を発信しています。



会社案内

## 「ワタミらしい社員」は、ここから生まれています。

外食産業とは、まずお客様に満足していただき成り立つもの。

そしてサービスは、お客様に感謝する心から自然に生まれるもの。

ワタミは、よりよいサービス実現のため、直接お客様と接する

「従業員の人間性を高める」ことを目標とした、従業員教育に取り組んでいます。

### 自己実現のフィールドづくり

ワタミは、1988年から始めた給与メッセージ<sup>1</sup>、1990年創刊の社内報「体の重い亀」、1997年開始のビデオレター<sup>2</sup>を活用して、社長から社員へメッセージを伝えています。経営層と社員との間で、積極的なコミュニケーションがさまざまな形で行われており、社員一人ひとりの自己実現への活動が促進されています。給与メッセージの伝達力・影響力は強く、『社長が贈り続けた社員への手紙』という書籍として発行されたほどです。さらに、ビデオレターは年間延べ6,000人にもものぼるアルバイト・パートを含めた全従業員に対し、経営層からのメッセージ等の伝達手段として活用されています。

社員の自己実現を支援するため、DFC(ダイレクトフランチャイズ)制度や、持株制度、ストックオプション制度といった先進的なシステムを積極的に導入しています。DFC制度により、1997年には社員独立1号店出店、2000年にはグリーンインダス

トリー(株)、2001年には和民(中国)有限公司を設立。ワタミと社員の想いが大きな実を結びました。

#### 「ワタミらしい社員とは」(社員像)

人生の目的は、人間性を高め、  
周りの人々により良い環境を与える  
ことであると決心し、  
そのための日々の努力を怠らず、  
科学と心のバランスを持ち、  
明るくのびのびと仕事をし、  
お客様に感動を与える店を作ることに  
無上の喜びを感じている人のこと。

### 研修体制

自分の実力に合わせて受けられるセルフエントリー制の研修プログラムなど、さまざまな研修制度を導入しています。たとえば、契約栽培を通して関わりのある北海道帯広大正農場での農業研修は、種まきから手入れ、収穫までを自分たちの手で行っています。2000年度は、12回実施され82名が参加し

ました。

また、「従業員の人間性を高める」ための従業員教育の一環と捉え、ボランティア活動も入社時研修などに取り入れるなど推進・支援しています(27ページ参照)。

#### 年間研修

	研修名	研修目的
初期研修	入社時研修	経営目的、理念の確認と店舗運営の基礎知識習得
	理念セミナー	ホール経験の整理と理念の確認
	調理技術研修	キッチン経験の整理と理念の確認
	副店長認定セミナー	人を育てる技術の習得及びリーダー意識の醸成
副店長研修	食品衛生責任者講習	食品衛生の知識(店長の必要資格)
	防火管理責任者講習	防火管理の知識(店長の必要資格)
	副店長スキルアップ研修	ワタミらしい店舗のつくり方を学ぶ
	店長認定セミナー	5大職務の理解と確認
店長研修	農業研修	フードサービス業として食を根本からとらえる
	米国視察研修	アメリカのチェーンストアから先端チェーンストアを学ぶ
	店長スキルアップ研修	教育店舗およびQSCのスタンダードモデル店舗になるためのスキルアップ
課長研修	ベガサス研修	チェーンストア理論の基礎学習
	システムチェンジセミナー	問題解決手法を学ぶ
本部社員研修	店舗実習	お客様の笑顔に触れ現実を感じ問題意識を掲げるトレーニング
独立研修	DFC研修	独立希望者に向けた経営者としての心と技術の研修

## 環境教育・啓発

ワタミは全従業員を対象に、環境活動への理解とISO14001の円滑な運営のため、さまざまな環境教育・啓発に取り組んでいます。

社員一人ひとりの環境意識向上のため、社内報やビデオレターを活用しています。社内報では、社長直筆の環境メッセージなど環境記事を掲載。また、ビデオレターには環境活動の考え方や具体的計画、業務連絡等を収録。年1回各店舗に配布し、全従業員に協力を呼びかけています。ビデオレターの活用により、パート・アルバイトの環境に対する理解が向上し、ゴミ分別や節水などに意欲的に取り組む姿勢が見られるようになりました。

## 年間教育計画表(2001年度)

	研修名	研修目的
店舗社員	避難訓練	緊急時対応訓練
入社時研修	中途入社時研修	ISO自覚教育
店長前研修	店長認定セミナー	ISO店舗手順教育
店長研修	ISO特別セミナー	EMS理解浸透教育(店長向け)
		ISO店舗手順教育
母店店長研修	環境推進委員会	目的、目標推進状態確認
営業部課長研修	ISO特別セミナー	EMS理解浸透教育(部課長向け)
本部社員	避難訓練	緊急時対応訓練
	ISO特別セミナー	ISO本社手順教育
EMS委員	EMS委員	EMS専門教育
	EMS委員	廃棄物理解浸透教育
監査室	内部監査スキルアップ	内部監査スキルアップ教育

## 環境教育研修・キャンペーン

年間教育計画表に沿って、ワタミの環境方針・目的および目標・行動計画の理解や環境マネジメントシステム監査の監査員スキルアップのための研修やセミナーなどを実施しています。

また、ビン・缶・PETボトル・古紙などの処理会社を見学するエコツアーや最終処分場見学会も開催。2000年度は年4回のエコツアーを行い、社員の環境活動への意識向上を促しました。

さらに期間限定で、水光熱使用量の使用削減キャンペーンを行うなど、全従業員の積極的な参加を促しています。2000年度は、2000年5月と2001年1月の2回実施しました。

## エコツアー

第1回(2000年5月)	東京都最終処分場見学
第2回(2000年6月)	埼玉県東埼玉資源環境組合リサイクル施設見学
第3回(2000年7月)	日本鋼管(株)総合リサイクルセンター見学
第4回(2001年2月)	JR上野駅リサイクルセンター、ハイパーリサイクルシステム、ジャパンリサイクル、市川環境リサイクルセンター見学



農業研修風景



処理施設や処分場を自分の目で見ることで、ゴミ問題に対する意識を高める

- 1 給与メッセージ: 毎月、渡邊社長が全社員に宛てて給与明細とともにメッセージを送っているもの。内容は主に「理念」についてで、渡邊社長の「思い」が中心となっている。
- 2 社長ビデオレター: 毎月、渡邊社長が自ら「創業の思い」や「理念」を伝えるビデオを店舗に配付し、アルバイトを含めた全従業員にメッセージを発しているもの。

## 人間・社会貢献に積極的です。

ワタミ創業当初からの目標、それは「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」を実現する外食産業。1992年のフォスタープラン参加をきっかけに、さまざまな社会活動に積極的に取り組んでいます。

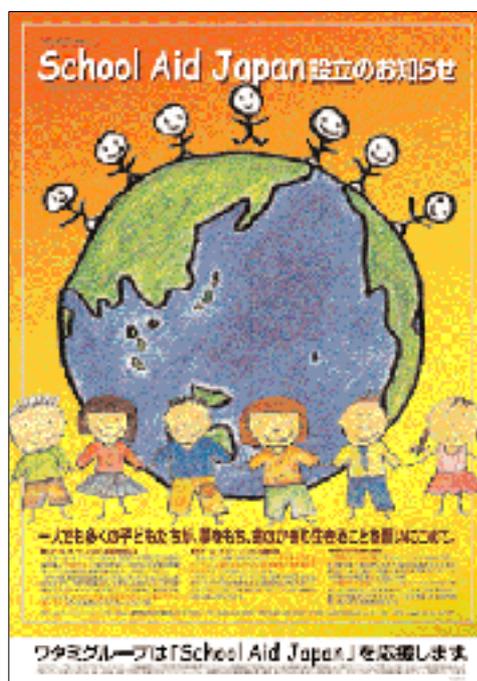
### 社会活動に対する基本姿勢

ワタミでは、創業当初より「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」を経営目的に掲げ、外食事業を進めてきました。そして、1992年3月に、フォスタープランに参加したのを皮切りに、通常業務外での社会的活動に積極的に取り組むようになりました。

### 「School Aid Japan」の支援

自分たちの手で行う社会貢献をテーマに、ワタミグループ各社と社員全員が支援する特定非営利活動法人「スクール・エイド・ジャパン」を2001年3月に設立しました。

「スクール・エイド・ジャパン」は「一人でも多くの子供たちに、人間性向上のための教育環境と教育機会を提供すること」を目的としています。世界中の子供たちが、各々の資質を高める可能性を広げるために、発展途上国を中心とする「子供にかかわる教育支援プロジェクト」に積極的に取り組んでいます。



### わたみ北海道自然学校

1999年より、毎年8月、小学校高学年生を対象とした「わたみ北海道自然学校」を開催しています。これは、子供たちの持つ「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、との思いから始めたイベントです。

2000年度は、8月21日から25日までの5日間開催し、自然学校校長でもある渡邊美樹社長以下、先生として13名の社員が参加し、35名の参加生徒とともにワタミの契約農場のある北海道帯広市を訪問しました。そして、その大自然の中で、熱気球から農作物の収穫まで、都会では味わえない体験の場を提供しています。



## ふれあいカード

ワタミは、1996年11月より「未来の子供たちのため」をテーマに(株)オリエントコーポレーションと提携し、「ワタミふれあいカード」を発行しています。このカードは、ワタミグループ全店で利用時に、5%の割引を受けられる特典のついたクレジットカードで、毎年ご利用総額の1%をオリエントコーポレーションと共同で社会貢献団体に寄付しています。



## 1%クラブ

1997年8月より経常利益の1%相当額を、自主的に社会貢献活動に支出しようと努める企業や個人をメンバーとする経団連の「1%(ワンパーセント)クラブ」に加入し、数値目標をもってプログラムを推進しています。

## ボランティア

1995年5月に「あさひの家」「港南あかね作業所」のバザーに屋台を出して参加したことから、ワタミのボランティア活動が本格的に始まりました。1997年4月には、横浜ボランティア協会との協力で新入社員研修に施設でのボランティア活動を行うプログラムを導入。1999年には7月と9月に、横浜訓盲院、横浜援護授産所の方々をお迎えして「食事会」を開催。以降、春・秋には施設のバザーへの出店、店舗では「食事会」を開催するなど、全社員が年1回ボランティア活動に参加しています。2000年度の「食事会」は全店舗で16回を数え、参加者数は381人。「させていただく」ことを通じて、サービスの原点であるホスピタリティを学び、一人ひとりが人にやさしい心をもてるような機会をいただいています。

## 2000年度の各種寄付金額

(単位:千円)

ワールドビジョン	270
フォスタープラン	600
アシストの会	20
あゆみの箱	714
ジェフ募金	251
横浜ボランティア協会	30
施設バザー売上金(4施設)	370
ふれあいカード(ワタミ支出分)	2,228
合計	4,483

オリエントコーポレーションとの総額は、4,456千円



店舗での「食事会」

## 「和み亭」のおもちゃ

ワタミでは、ハンディキャップをもつ方々の社会参加を後押しさせていただくことも重要だと考えています。その一例が、1999年6月より「和み亭」で販売している「木のおもちゃ」です。これは、店舗近隣の地域作業所の方々がボランティアの方々とともに心を込めて作られた主に木製の温かい作品です。これらを「和み亭」9店舗の店内に設置したショーケースに展示し、販路を広げるお手伝いをしています。2000年度は、約113万円を代行販売させていただきました。



木のおもちゃの魅力もアピールするディスプレイ

店舗連絡先 (2021年12月31日現在)

居食屋「和民」	
東京都	
青山外苑前店	03-5414-2081
赤坂見附駅前店	03-5549-2913
赤羽東口店	03-5249-7491
秋葉原常磐新線南口店	03-5209-1721
秋葉原昭和通駅前店	03-5297-3181
阿佐ヶ谷南口駅前店	03-5305-3022
浅草駅前店	03-5806-2531
浅草雷門店	03-5830-4977
浅草橋駅前店	03-5833-6275
綾瀬東口駅前店	03-5613-7497
池袋サントロペ店	03-5856-1357
池袋西口エルクルーセビル店	03-5854-7537
池袋東口店	03-5858-4181
池袋メトロポリタン通店	03-5979-3976
板橋西口駅前店	03-5943-9555
上野駅前通店	03-3834-8124
梅島駅前店	03-5845-5361
江古田駅前店	03-5988-4661
王子店	03-5902-5751
大泉学園北口店	03-5387-7225
大井町東口駅前店	03-5783-5455
大久保北口店	03-5332-7325
大鳥居駅前店	03-5735-9295
大森北口店	03-5764-5431
大山北口駅前店	03-5944-7284
荻窪西口店	03-5397-7428
小田急町田POPビル店	042-739-7028
お茶の水駅前店	03-5217-3401
学芸大学駅前店	03-5725-7415
金町北口駅前店	03-5660-7161
亀有駅前店	03-5682-7931
神田西口駅前店	03-5289-8120
神田南口駅前店	03-5289-0909
菊川駅前店	03-5638-2588
銀座5丁目店	03-5537-3422
銀座中央通店	03-5537-5031
国立南口店	042-574-4571
京王八王子駅前店	0426-60-5855
小岩北口店	03-5612-7221
高円寺北口店	03-5373-7418
五反田西口店	03-5759-5231
五反田東口店	03-5449-7439
小伝馬町店	03-5651-2605
駒込南口駅前店	03-5940-8275
笹塚店	03-5478-7540
三軒茶屋駅前店	03-5712-7361
椎名町駅前店	03-5917-5351
JR蒲田西口店	03-5703-6000
JR蒲田東口店	03-5711-7873
JR亀戸駅前店	03-5836-3323
JR国分寺北口駅前店	042-359-6081
JR立川北口駅前店	042-548-3371
JR中野駅前店	03-5328-7891
JR町田駅前店	042-739-7476
品川港南口駅前店	03-5715-0121
渋谷井の頭通店	03-5459-7015
渋谷公園通り店	03-5459-6234
渋谷神南店	03-5459-3690
渋谷東急ハンズ前店	03-5784-3585
渋谷道玄坂店	03-5456-7269
志村坂上店	03-5915-0301
下赤塚店	03-5968-8561
下高井戸店	03-5355-6081
自由が丘店	03-5731-9517
十条北口店	03-5948-2551
新大久保店	03-5292-3365
新小岩北口店	03-5698-7767
新宿大ガード店	03-5908-3150
新宿西口店	03-5322-4501
新宿野村ビル店	03-5381-4095
新宿靖国通店	03-5361-8476
新中野駅前店	03-5328-8577
新橋赤レンガ通店	03-3539-4035
新橋島森口店	03-5776-2244
巣鴨北口店	03-5394-7381
西武久米川店	042-390-4351
西武桜台店	03-5946-3491
西武新宿駅前店	03-5292-7921
祖師ヶ谷大蔵駅前店	03-5494-5211
高島平駅前店	03-5921-2348
高田馬場駅前店	03-5286-7478
高田馬場さかえ通店	03-5331-3671
高田馬場早稲田通り店	03-5338-9093
高幡不動店	042-599-2785
竹ノ塚東口駅前店	03-5686-7461
立川北口店	042-548-7717

田町芝浦店	03-5440-7290
千歳烏山西口駅前店	03-5314-7035
調布南口店	0424-90-5231
天王洲郵船ビル店	03-5460-9172
東武練馬駅前店	03-5822-1585
とぎわ台駅前店	03-5917-5031
中野南口店	03-5385-7418
中目黒店	03-5773-3381
成増北口店	03-5383-7733
西新井西口駅前店	03-5845-5281
西荻窪駅前店	03-5941-0281
西葛西北口店	03-5667-7295
西小山駅前店	03-5768-3571
西日暮里駅前店	03-5604-2901
西日暮里駅前店	03-5604-8417
野方駅前店	03-5327-5361
蓮根駅前店	03-5915-1521
幡ヶ谷店	03-5308-6165
八王子五番街通店	0426-60-7515
八王子三崎町店	0426-20-7900
浜松町店	03-5777-5375
原宿明治通店	03-5412-7548
東久留米店	0424-79-1581
東村山駅前店	042-390-1501
光が丘JMA公園通店	03-5383-7147
平井駅前店	03-5628-7081
府中並木通店	042-368-9700
分倍河原駅前店	042-358-9955
町田中央通り店	042-710-2168
瑞江駅前店	03-5636-4877
茗荷谷店	03-5940-2386
武蔵小金井北口店	042-382-5822
武蔵小山店	03-5751-8291
明大前店	03-5355-3571
目黒東口駅前店	03-5448-9125
目白通店	03-5996-7155
門前仲町店	03-5639-8039
祐天寺駅前店	03-5794-8871
用賀南口店	03-5491-7098
代々木駅前店	03-5358-3825

神奈川県	
青葉台店	045-988-1518
石川町南口店	045-226-5001
大船東口店	0467-41-1317
大船モノレール店	0467-42-0646
小田急本厚木藍澤ビル店	046-294-5535
小田急大和駅前店	046-265-1120
鎌倉駅前店	0467-60-4731
上大岡店	045-840-1385
川崎たちばな通り店	044-221-0960
関内北口店	045-232-1690
京急川崎店	044-220-1131
京急杉田店	045-778-7855
古淵駅前店	042-769-8166
相模大野駅前店	042-765-7665
JR桜木町野毛店	045-250-1741
JR鶴見駅前店	045-508-3801
JR横浜店	045-290-4735
湘南台西口駅前店	0466-42-4792
新横浜店	045-477-1184
茅ヶ崎北口駅前店	0467-89-3875
綱島西口店	045-533-3751
東急武蔵小杉駅前店	044-739-1066
戸塚店	045-870-3623
東戸塚東口店	045-820-1941
平塚店	0463-25-6331
藤沢プライムビル4F店	0466-29-2270
藤沢南口本通り店	0466-29-6273
湘野辺北口駅前店	042-786-0830
本厚木店	046-294-1245
溝ノ口店	044-850-8360
三ツ境南口店	045-369-1129
向ヶ丘遊園南口店	044-931-1631
武蔵新城店	044-753-1190
武蔵中原駅前店	044-753-2800
六会大駅前店	0466-80-3740
元住吉ブレイメン通り店	044-431-1190
横須賀中央千日通店	0468-28-1035
横浜西口南幸店	045-412-1474
ロベステーション川崎店	044-210-3691

埼玉県	
上尾モンシェリー店	048-778-3001
朝霞駅前店	048-470-5712
朝霞南口駅前店	048-458-6636
浦和西口店	048-827-5136
大宮東口駅前店	048-640-3686

川口東口店	048-250-1684
川越東口クレアモール店	0492-28-2317
北浦和東口店	048-827-0217
久喜駅前店	0480-25-5290
越谷東口駅前店	0489-69-3720
さいたま新都心東口駅前店	048-650-8511
坂戸北口駅前店	049-280-5021
狭山市駅前店	042-950-7620
JR川越西口店	0492-40-1740
志木南口駅前店	048-486-5055
新越谷駅前店	0489-90-4460
せんげん台西口駅前店	0489-73-3360
所沢西口駅前店	042-929-5661
飯能北口駅前店	0429-63-9021
東川口駅前店	048-291-1371
松原団地東口駅前店	0489-30-2028
和光南口店	048-460-1629
蕨東口駅前店	048-434-2102

千葉県	
稲毛駅前店	043-207-6521
浦安店	047-390-8625
柏西口駅前店	0471-41-5601
行徳駅前店	047-390-3006
京成大久保駅前店	047-403-1561
五香西口駅前店	047-311-8151
JR市川北口駅前店	047-323-7125
JR千葉駅前店	043-223-6655
JR津田沼北口店	047-470-3136
新検見川南口店	043-298-3931
新松戸駅前店	047-300-5631
新八柱駅前店	047-311-2317
千葉富士見江澤ビル店	043-201-5617
西千葉駅前店	043-238-1261
船橋南口店	047-420-7288
松戸西口店	047-330-1584
南行徳駅前店	047-390-3477
本八幡パティオ店	047-302-4067
八千代台駅前店	047-481-3381

関西営業部	
お初天神店	06-6367-8878
なんばオリエンタルホテル店	06-6544-3602
道頓堀店	06-6214-8800

ファミリー コミュニティ レストラン「和み亭」	
足立谷中店	03-5849-8331
稲田堤店	044-949-3051
江の島腰越海岸店	0467-38-3812
青梅店	0428-20-4181
大宮日進店	048-661-8882
亀戸丸八通店	03-5836-2161
港南台店	045-830-6123
国分寺日吉町店	042-580-3351
相模原中央店	042-786-8270
ショップス市川店	047-320-3300
トビレック南砂店	03-5677-5036
八王子万町店	0426-28-7540
南蒲田店	03-5480-0621
武蔵野関前店	0422-50-8891
与野店	048-851-9657
千葉都賀店	043-214-6581
西船橋店	047-410-1785
東大和店	042-590-5705
府中若松	042-354-3651

Restaurant & American Bar「T.G.I. Friday's」	
渋谷神南店	03-5459-3555
横浜西口店	045-290-4755
品川パシフィック店	03-5798-2755
MM21クルーズゲート店	045-222-0691
銀座8丁目店	03-5537-5955
グアム・タモン店	+1-671-647-9443

イタリアン居食屋「Cara Gente」	
神田南口駅前店	03-5289-9001
府中並木通店	042-354-3600
町田中央通店	042-709-0800

居食屋「和民」 香港	
Humphreys Avenue店	+852-2317-1028

主要な事業概要 (2001年3月31日現在)

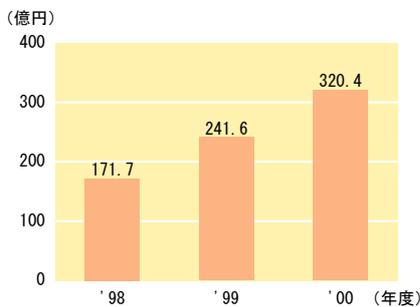
■ワタミフードサービス株式会社

●本社所在地：東京都大田区西蒲田7丁目45番6号(〒144-0061)

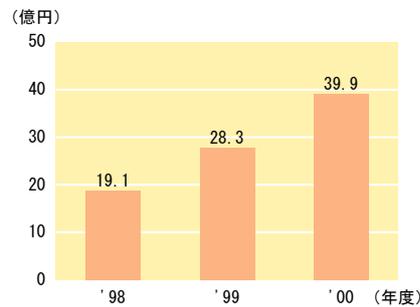
- 創業：昭和49年4月
- 資本金：4,304,831千円
- 発行済株式総数：27,601,320株
- 社員数：570名
- パート・アルバイト在籍数：6,900名

財務データ(単体)

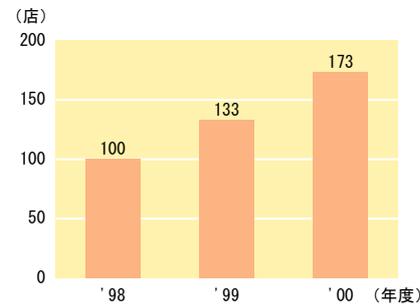
●売上高の推移



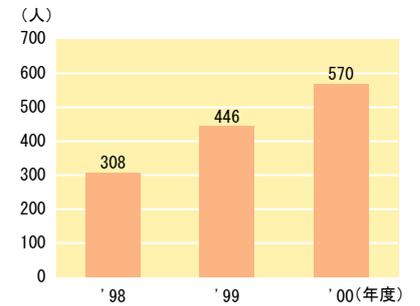
●経常利益の推移



●店舗出店数(年度末)の推移



●社員数の推移



沿革

- 1984年4月 神奈川県横浜市南区共進町3丁目75番地に有限会社渡美商事を設立。「つぼ八」本部とフランチャイズ契約を締結。
- 5月 当社の第1号店となる「つぼ八」高円寺北口店を出店。
- 1986年5月 神奈川県横浜市中区尾上町3丁目43番地に株式会社ワタミを設立。
- 1987年2月 商号をワタミフードサービス株式会社に変更。
- 3月 お好み焼きHOUS E「唐変木」および居酒屋「つぼ八」のフランチャイジーとして直営店舗を運営していた有限会社渡美商事より営業全部を譲り受け、居酒屋事業を開始。
- 1989年6月 お好み焼き宅配事業1号店のお好み壱番「KEI太」方南町店を出店。
- 1990年3月 東京都大田区西蒲田7丁目33番地6号へ本店を移転。
- 1992年4月 「豊かで楽しいもうひとつの家庭の食卓」をコンセプトとした自社ブランドの新業態開発を行い、1号店居食屋「和民」笹塚店を出店。額面変更のため、ワタミフードサービス株式会社(形式上の存続会社)と合併。
- 7月 居食屋「つぼ八」のフランチャイズ本部であるイトマン食品株式会社(現在株式会社つぼ八)と1993年9月までにフランチャイズ契約を解除し、当社経営の居食屋「つぼ八」13店舗を居食屋「和民」に順次変更することの覚書を交わす。
- 10月 居食屋「つぼ八」からの看板変更第1号店、居食屋「和民」中野南口店を開店。
- 1993年10月 居食屋「つぼ八」から居食屋「和民」へ看板変更終了。
- 1994年9月 お好み焼きHOUS E「唐変木」から居食屋「和民」へ業態転換を行う。
- 1996年3月 お好み壱番「KEI太」を全店退店し、お好み焼き宅配事業を廃止。
- 10月 日本証券業協会に株式を店頭登録
- 1997年4月 東京都大田区西蒲田7丁目45番6号へ本店を移転。
- 5月 社員独立フランチャイズ1号店、居食屋「和民」目白通店を開店。
- 1998年3月 居食屋「和民」の生活圏型1号店として、ファミリーコミュニティレストラン居食屋「和民」相模原中央店を出店。
- 5月 株式会社キャリアビジョンに出資。
- 7月 株式会社ピー・エム・エスを設立。
- 8月 東京証券取引所市場第二部に株式を上場。
- 10月 株式会社大塚に出資。
- 11月 株式会社ティージーアイ・フライデーズ・ジャパンを設立。
- 1999年5月 ファミリーコミュニティレストランという営業形態を、より明確に、より強化した新業態店として「和み亭(なごみてい)」を開発。1号店を稲田堤に出店。
- 7月 スイスの認証機関SAより国際環境規格ISO14001の認証を取得
- 8月 株式会社ティージーアイ・フライデーズ・ジャパンがRestaurant and American Bar「T.G.I.Friday's」1号店を渋谷区神南に出店。教育活動の第一歩として小学校高学年生を対象とした「わたくし北海道自然学校」を北海道帯広市で開催。
- 2000年2月 社内ベンチャー第1号、グリーンインダストリー株式会社を設立。
- 3月 東京証券取引所市場第一部に株式を上場。
- 4月 株式会社ピー・エム・エスがジャパン・リテイール・メンテナンス株式会社に社名変更。日本ケンタッキーフライドチキン株式会社、株式会社モスフードサービスより出資を受ける。
- 7月 和民(中国)有限公司、株式会社安全安心食卓研究所を設立。
- 11月 株式会社カーラジェンテを設立。
- 12月 イタリアン居食屋「Cara Gente」1号店を渋谷区井の頭に出店。
- 2001年1月 安全安心食卓研究所より、『あんしょく』発行
- 11月 和民(中国)有限公司の香港第1号店「Humphreys Avenue 店」を開店

あなたのリビング&ダイニング



豊かで楽しいもうひとつの家庭の食卓



Restaurant & American Bar



フレンチエの家庭の食卓

**Cara Gents**

イタリアン居食屋「カーラジェンテ」

Japanese Casual Restaurant



WATAAMI Hong Kong



地球上で一番たくさんのありがとうを集めるグループを目指して

## ワタミフードサービス ふれあい報告書2001

ワタミフードサービス株式会社 社長室  
東京都大田区西蒲田7-45-6 蒲田大和ビル5F

ワタミふれあいホームページ <http://www.watami.co.jp/>  
2002年2月発行(次回発行予定2002年秋)



この報告書は、古紙パルプ90% とさとうきびのしぼりかす「バガス」を10%配合した非木材紙「TOPPAN GREEN PAPER バガス」に、アロマフリータイプ「大豆油インキ」で印刷されています。