

ワタミグループCSR報告書

ふれあい報告書[®] 2009

～ありがとうの総和～



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[®]

「ありがとう」宣言



ワタミは、
お客さまのことだけを思って行動し、
お客さまの喜びを自分の喜びとできる

「ありがとう」
という言葉をいただくことに最大の価値を見出し、
努力するグループであり続けます。

私たちは、「この人に出会えて良かった、ワタミに出会えて
良かった、ありがとう」と、言っていたることを目指します。

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®

目次 CONTENTS

「ありがとう」宣言

私たちは「ありがとうを集める活動」を中心に、持続可能な経営へ挑戦し続けます。

P 3 目次・編集方針

P 4 トップメッセージ

P 6 ワタミグループの特徴

P 8 ワタミグループに共通する経営の考え方

P10 人が人を幸せにするワタミの事業展開

P12 理念へのこだわりから生まれたビジネスモデル

ワタミの最大の財産は「人」

各ステークホルダーと積極的な対話をし、「ありがとう」を集めていきます。

P14 お客さまとともに

外食事業（【特集】外食海外事業）、介護事業、
中食事業、MD事業、農業、環境/メンテナンス事業

P30 株主様とともに

P32 お取引業者様とともに

P35 従業員とともに

P40 地域・社会とともに

【特集】スクール・エイド・ジャパン

P44 環境とともに

【特集】Return to Forest Life

P54 コーポレート ガバナンス

P56 ワタミグループ 会社概要

P58 CSR指標

P59 2008年度 アンケート結果/編集後記



ふれあい報告書2009

「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まいりました。

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「環境貢献、社会貢献、人間貢献」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に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」でご覧いただけます。
(<http://www.watami.co.jp>)

対象期間

2008年度（2008年4月1日～2009年3月31日）の活動を中心に、一部最新（2009年度）の情報を紹介しています。

※ワタミの介護（株）については、2月決算のため、2008年度（2008年3月1日～2009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9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。

本報告書では、

1. 「環境とともに」ではワタミ（株）、およびワタミフードサービス（株）、（株）ティージーアイ・フライデーズ・ジャパンの国内外食企業2社、ワタミの介護（株）、ワタミエコロジー（株）、ワタミ手づくりマーチャンダイジング（株）の6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、該当する会社を記載しています。
2. 「ワタミグループの概要」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。

※ワタミフードサービス（株）、およびワタミダイレクトフランチャイズシステムズ（株）は2009年4月に合併し、ワタミフードサービス（株）となったため、両社の内容については統一して「ワタミフードサービス（株）」と表記しています。

※P18 特集 海外外食事業では、和民（中国）有限公司、和民餐飲（深圳）有限公司、台湾和民餐飲股份有限公司を対象範囲としています。社名表記については、和民（中国）有限公司、和民餐飲（深圳）有限公司を「和民中国」、台湾和民餐飲股份有限公司を「台湾和民」と表記しています。

また、対象期間については、12月決算のため、2008年度（2008年1月1日～12月31日）の情報としています。

社名表記について

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。（2009年6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9社を「ワタミグループ」または「ワタミ」と表記していますが、「環境とともに」では、ワタミ（株）およびワタミフードサービス（株）、（株）ティージーアイ・フライデーズ・ジャパンの国内外食企業2社、ワタミの介護（株）、ワタミエコロジー（株）、ワタミ手づくりマーチャンダイジング（株）の6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、該当する会社を記載しています。
2. 「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.」と表記しています。
3. （株）ワタミファーム、（有）ワタミファーム、（有）当麻グリーンライフに関する記載を「ワタミファーム」と表記しています。
4. 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」、ワタミエコロジー（株）を「ワタミエコロジー」、ワタミ手づくりマーチャンダイジング（株）を「WTMD」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。

発行日：2009年9月

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。



100年先の“WATAMI”を見据えて

私には、夢があります。「100年後に、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。」という夢です。

100年先から「今」を見ると物事の本質が大切になります。

100年先から見て問われることは、“どのように生きたか?”であり、“どれだけ多くの人の幸せに関われたか?”であり、“WATAMI”のあり方や方向性が問われます。

私たちの事業を通じて

- 「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」ために…
 - 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ために…
 - 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…
- この思いをカタチにすべく、創業から25年、ただひたすらに「ありがとう」を追求し、そのプロセスの中で成長してきました。

今では、その事業領域も第一次産業の「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」「中食」まで、あらゆる場面で「ありがとう」を集めに行くグループになりました。

企業として成長していくことは、同時にその社会的責任も大きくなると考えます。ワタミグループ全社員の一人ひとりが、何をもち「ありがとう」を集めるのかを考え、共有したいと思えます。

企業とは「人」そのものであり、一人ひとりの行動の反映であると考えます。

100年続く企業になるためには「人」なくしてあり得ません。

100年先から

- こんなお店があってよかった、ありがとう
- 安全で安心な手づくりの料理を、ありがとう
- あの会社があったから日本は、高齢者にとって幸せな国となった、ありがとう
- あの会社があったから日本の農業は守られた、ありがとう
- あの会社こそ、外食における環境負荷低減モデルの先駆けだった、ありがとう
- この会社の株主でいてよかった、ありがとう
- こんな会社で働けてよかった、ありがとう

社員一人ひとりが集めた「ありがとうの総和」こそが、CSRであり、会社の価値を決めると信じます。

あらためて「ありがとう宣言」

ここからの25年、新たな飛躍をめざします。皆様の変わらぬご支援をよろしくお願い申し上げます。

ワタミ株式会社 代表取締役会長・CEO
渡邊 美樹

ワタミのお客さまの数をとにかく増やしていきたい

創業者からのバトンタッチをうける中で、

私のこだわりは、「継続こそ力なり」。

一つのことを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、ワタミグループの大きなメッセージでもあります。

私は「継続こそ力なり」と思っています。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」する、私たちが大切に守り通さねばならないことを徹底します。

人にやさしい会社、人を大切にすることであり続けること

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つらぬく会社であり続けること

私は、これを社員に言い続けています。理念浸透と人の育成、それを可能にする組織づくり、これが一番大きな課題です。

これから私たちが変えていくことは、

外食事業では、統合により商品・組織・店舗営業力の改革で既存店客数が前年度と比較し100%の基調となってきています。介護事業では、特定枠の総量規制緩和など外的環境の後押しもあり、順調に多くのご入居者様に関われる機会が増えています。農業では、畑作部門で黒字化を達成し、有機農業がビジネスとして広がりを見せています。ご高齢者を中心にお弁当を宅配する「ワタミタクシヨク」では、ワタミの「商品力」と「人」を最大限に活かせる事業の本格展開も始まりました。

環境面においてもグループ全体としての活動を強化、中・長期計画では、従業員一人ひとりが生活の中で、常に「環境」を意識し、実質的に明日の地球の現実を変えていくための行動をとることを軸として「ワタミ環境宣言2008」を策定しました。

一人ひとりの社員が、自ら問題意識を持ち・考え・行動することで100年先の“WATAMI”へと踏み出していきます。

ワタミの伝統、文化、らしさを、より大きなものにしていきます。

我々がやることによって

他の企業にもそのメッセージを発信していきたいと考えています。本レポートでは、こうしたワタミの“ありがとうを集める活動”を紹介しています。いずれも、理念に基づいた活動を継続的に取り組むことで、我々に関わるすべての方に「ありがとう」と言っていたくための活動です。

全社員が、自らが誇りに思えるグループ“WATAMI”を、確実に、着実に一歩ずつ前進させていきたいと考えています。

どうぞ、忌憚のない皆さまのご意見をお寄せいただけますようお願い申し上げます。

ワタミ株式会社 代表取締役社長・COO
桑原 豊

地球環境を破壊することなく、安全・安心な社会のため、

私たちは「ありがとうを集める活動」を中心に、持続可能な経営へ挑戦し続けます。

ワタミは、「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。

活動は「利益の追求」だけでなく、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る」に代表されるワタミの理念に基づき「ありがとうを集める」ことを事業活動の中心に据え、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

①理念に基づく事業展開

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ると考えています。

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。

②理念へのこだわりから生まれたビジネスモデル

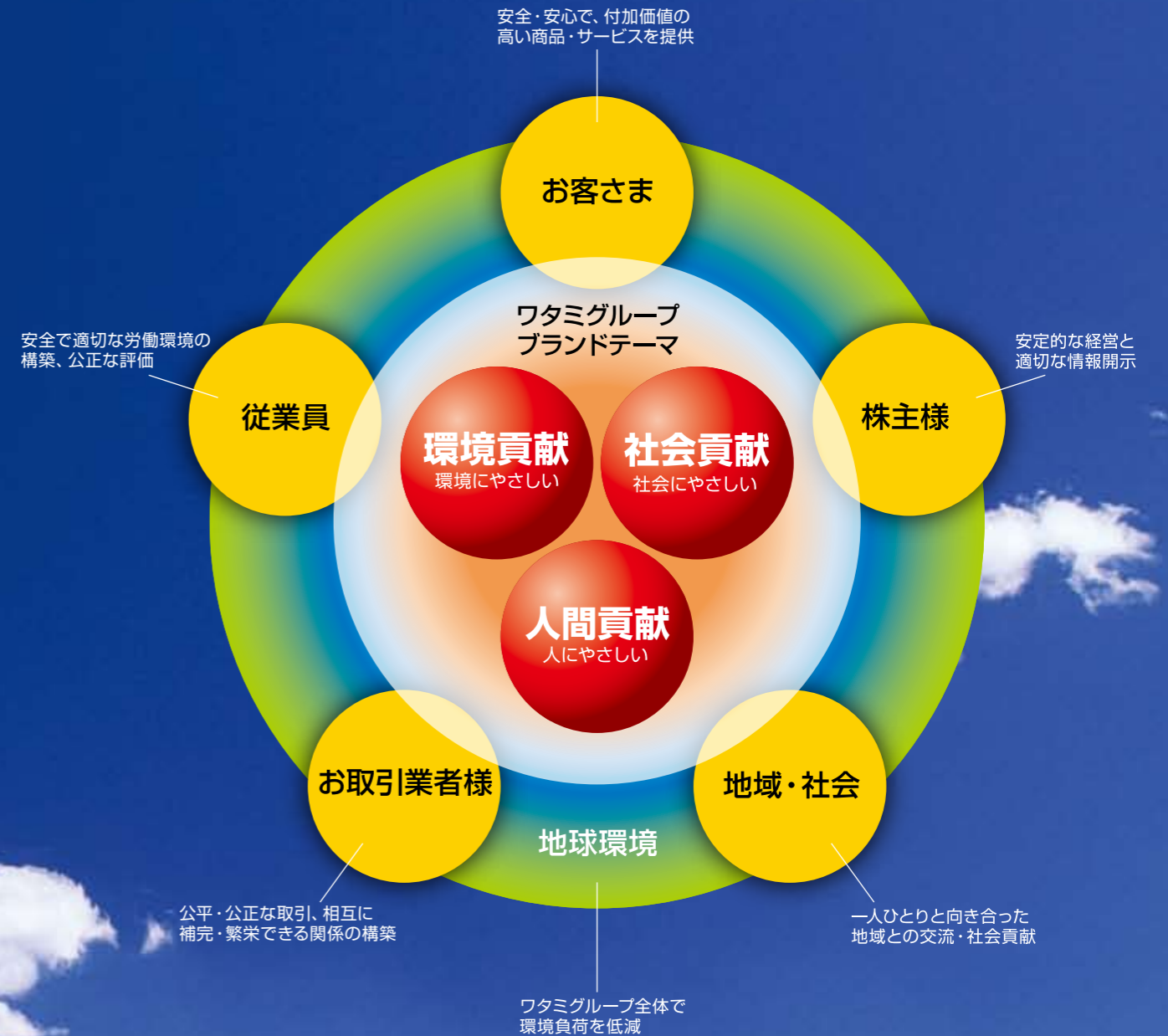
ワタミグループの事業展開は、「創業者の思い」がそのまま現在へとつながっています。グループの外食事業でも介護事業でも農業でも、現在の状態が一朝一夕にできたものではありません。

「ワタミがその事業に参入してくれてよかった…」と提供いただけることを目指し、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けば、そこにワタミが創意工夫を加えることを考え、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「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）があってこそ、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「それを共に実現しようとする仲間」が揃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、「環境貢献・社会貢献・人間貢献」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、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。

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、常に忘れずに少しずつでもやり続けるというグループ全体の意志表示です。

ワタミグループは、理念の共有を最重要視し、事業展開 しています。

ワタミグループに共通する経営の考え方

ワタミの目指す姿は、様々な社会貢献型ビジネスをグループで展開、ステークホルダーの皆様から、感謝と信頼を集め続ける「ビジョナリーカンパニー “WATAMI”」です。

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。

ワタミグループ経営理念体系

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はしない
- 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

■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

一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

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

中食

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(マーチャンダイジング)

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

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こと

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

■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



「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。



人が人を幸せにするワタミの事業展開

理念に基づく事業活動を通じて、社会の課題解決に貢献する。

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）を果たしていることにより、その存在・継続性が確保されると考えています。ワタミは、事業活動のすべてを通じて、環境への負荷を減らすこと、社会的課題の解決に挑戦し続けます。

一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

おいしいものがあって、良いサービスがあって、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。外食産業は人を幸せにする産業だと考え、「お店はお客さまのためだけにある」を店舗基本理念として、外食事業を展開しています。

この店舗基本理念は、「お店はお客さま」の部分の言葉を変えてワタミグループすべての事業に共通する考え方となっています。

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

日本の高齢化は急速に進んでおり超高齢社会となります。

一人でも多くのご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。ご高齢者の方に感謝と尊敬を込めてこの介護事業を立ち上げました。「ご高齢者の方からも、たくさんのありがとうを集めること」が目的です。

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はすべて実践させていただこう。家庭的で居心地の良い清潔な空間で、お一人おひとりのご自分らしく自由に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」と言ってもらえるホームにすること、親を思う心をカタチにしておくことこそ「ワタミの介護」です。

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

会社とは、皆の思いをひとつにして大きな思いをカタチにしていく存在と考えます。その典型的なビジネスモデルが高齢者の幸せのための高齢者による高齢者のための事業を目指すワタミタクシヨクが展開する中食事業です。

お弁当をつくっている人が主に高齢者のパートさん。お弁当を運ぶ「まごころさん」が主に高齢者の自営業の方。お弁当を召し上がる方=お客さまが一人住まいの高齢者、もしくは高齢者のご夫婦です。

毎日あまり人と接することがないご高齢者が今日の夕食を待つ。顔見知りの「まごころさん」が家に来る。しばしの世間話。「はい、お弁当。今日も元気でいこうね」あまり年の変わらぬ「まごころさん」が励ます。

「今日もありがとう」「こちらこそありがとう」
ありがとうが飛び交う社会のお手伝い。これがワタミの中食事業です。

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ндаイジングは、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の「ありがとう」を集める活動を広げていきます。

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こと

長年、海外に依存した食糧政策、そして化学肥料に頼った農業政策が破綻し、環境に負荷をかけない「有機農業」が認知され始めています。

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。」こう考えただけでした。

現在、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有機農業者とワタミグループ・ワタミファームが連携し、安全・安心な農業を推進しています。

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。

ワタミグループにおける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。

グループでは、さらに環境への取り組みを強化徹底するため、環境対応推進活動をワタミ(株)が中心となって行い、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。

外食



介護



中食



MD



農業



環境
メンテナンス



理念へのこだわりから生まれたビジネスモデル

ワタミでは、お客さまに安全・安心でおいしい商品をお届けしたいとのこだわりから、減農薬野菜の契約栽培を開始、さらに環境に負荷をかけない有機農業を推進するため自社農場「ワタミファーム」での生産も開始しました。また、商品の加工においても、「手づくり」へのこだわりから、機械によるオートメーション化に頼ることなく、手作業の生産ラインを持つことで「少量・多品種生産」を実現する「ワタミ手づくり厨房（集中仕込みセンター）」による製造にこだわり続けてきました。このこだわりが現在、グループの外食店舗や介護施設、弁当宅配などの事業展開において、生産から、加工・販売・消費という一連の流れをつなぐ独自のビジネスモデルとして確立されました。このモデルは、「お客さまの笑顔や“ありがとう”に、より多く関わられるように…」というワタミの理念から生まれたものです。

生産・仕入

ワタミでは、すべての商品を対象に「品質基本方針」に基づき原材料を調達し、安全確認を行っています。



加工・調理

ワタミ手づくり厨房では、徹底した衛生管理のもとで加工・調理(仕込み作業)が行なわれています。



消費(提供・サービス)

多様なお客さまに「食」の安全・安心をお届けしています。



品質基本方針

ワタミでは、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)であることを優先しています。

また、社員一人ひとりは、研究・開発から生産(原材料調達)・物流・販売・消費に至るまでの全領域で、適切な情報をお客さまに提供すること、お客さまの声を企業活動に反映し続けることなど、安全・安心な商品(サービス)の提供に最善を尽くしています。

品質へのこだわり

ワタミでは、品質基本方針のもと、残留農薬検査など品質検査の結果はもちろん、素材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。

原材料の調達においては、自主的に工場を視察することもあり、仕入先業者様との安全・安心のための対話を重視しています。

また、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。

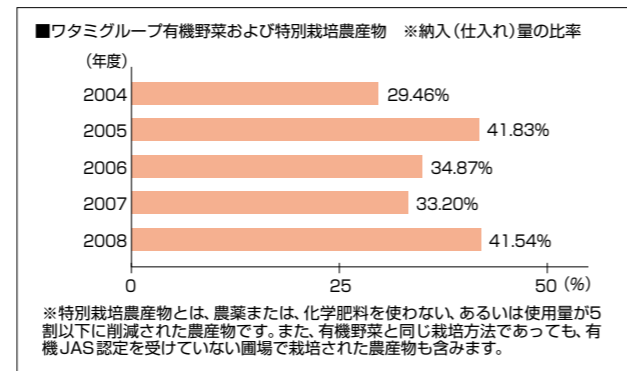
「ワタミ手づくり厨房」では、十分な温度管理のもとで仕込み作業を行っています。各センター内には検査室を設置、生産される商品や原料自体の抜き取り検査、製造機械の衛生検査を実施しています。

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。

有機野菜納入率は41.5%を達成

ワタミでは、自社農場(ワタミファーム)を開設し、そこで生産された有機野菜を積極的に導入しています。

2008年度の有機野菜の仕入率は、36.3%(2,099t)の目標設定に対して、41.5%(2,395t)を達成することができました。(ワタミタクシヨクを除く)また、有機野菜加工食品は763t以上に対して、704tとなりました。



食品添加物(化学調味料)を403kg削減

加工食品や原料に含まれる添加物として化学調味料(グルタミン酸ナトリウム)を中心に削減するプロジェクトを2003年4月に発足し、より安全で安心な食への追求を行なっています。

2008年度は、「新規7アイテム250kgの削減」を目標に掲げ、商品の開発に取り組んだ結果、新規9アイテムについて403kg削減できました。2009年度も引き続き「新規7アイテム250kgの削減」を目標とし、アイテム別に添加物の削減計画を進めていきます。

また、遺伝子組み換え対応では、「遺伝子組み換えをしていない大豆」からつくった有機醤油や豆腐、「遺伝子組み換えをしていないポテト、コーン」の使用に努めています。

「保存料」が不要な当日製造・当日配送

ワタミ手づくり厨房では、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(一部翌日)のうちに、温度管理された配送車で各外食店舗・各介護施設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。

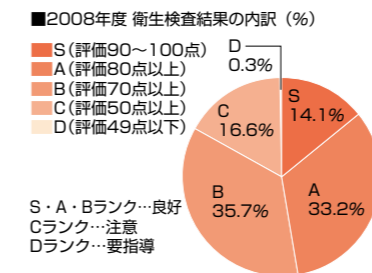
調理の安全性向上の仕組み

ワタミでは、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、WTMD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など基本的な項目に加えて、微生物検査などを加えた48項目に沿って実施され、店舗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(Dランク)」となった店舗は、衛生センターのスタッフによる改善指導と「再検査」をしています。

2008年度は、1,167回の衛生検査を実施しました。



「原産地」を明確に

料理の主な食材(ソースや調味料を除く)について、原産地を明確にする取り組みを開始しました。

食材の原産地は、同じメニューであっても季節により異なります。そのため、外食店舗で使用するメニューブックには表記していませんが、ほぼすべてのフードメニューにおいて定期的に更新された原産地一覧表を店舗ごとに保管しています。

快適な空間づくりへ～店舗バリアフリー・分煙への取り組み～

外食事業では、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「和民」「坐・和民」「和み亭」の全店舗、「英字メニュー」は「和民」「坐・和民」「和み亭」「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。2008年度末時点で、計258店舗に導入しています。

しかし、私たちが考えるバリアフリーは、従業員一人ひとりがお客さまのことを思う気持ちがあつてこそ、より意味のあるものになると考えています。こういった従業員の「お客さま一人ひとりを思う気持ち」が、ワタミのバリアフリーです。

ワタミの最大の財産は「人」

ワタミの最大の財産は「人」です。一人ひとりの社員が「ありがとう」を集める主体者（主人公）と考えます。「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。ワタミでは、お客さまと積極的な対話を行い、活動に対する「声」を集め、お客さまよりいただいたご提案・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。

各ステークホルダーと積極的な対話をし、「ありがとう」を集めていきます



お客さまとともに

お客さまとともに積極的な対話をし、「ありがとう」を集めていきます。

主な取り組み		2008年度目標	2008年度結果	評価	2009年度目標	
お客さま満足を目指して	外食事業	アンケート満足度 (WFS)	週間80%以上	年間70.5% (※3)	×	週間80%以上
		アンケート満足度 (T.G.I.F.J)	GEM(※1)によるアンケート調査(90日間)49%以上	年間38.8% (※3)	×	90日間49%以上
		アンケート満足度 (香港)(※2)	年間80%以上	年間76.1% (※3)	×	年間80%以上
		アンケート満足度 (深圳)(※2)	年間80%以上	年間77.9% (※3)	×	年間80%以上
		アンケート満足度 (台湾)(※2)	年間80%以上	年間54.4% (※3)	×	年間80%以上
介護事業	アンケート満足度	週間100%	年間86.7% (※3)	×	週間100%	
中食事業	お客さま総合満足度	—	—	—	週間50%以上	
MD事業	MD事業	ワタミ手づくり厨房:品質・衛生管理体制	品質クレーム年間33件	年間37件	×	外食品質クレーム年間30件以内
		学校給食:アンケート満足度	—	—	—	献立(介護)品質クレーム年間9件以内
		病院食:検査評価	—	—	—	年間85%以上
		保育園給食:検査評価	—	—	—	年間85%以上
農業	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	—	—	—	出荷率年間50%以上
環境事業/メンテナンス事業	環境事業/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)	年間80%以上	年間64.6%	×	週間80%以上
		アンケート満足度 (定期メンテナンス)	年間60%以上	年間49.0% (※3)	×	週間80%以上

○達成、×未達成、一該当なし
 (※1) GEMはゲスト・エクスペリエンス・モニターの略
 (※2) 「香港」は和民(中国)有限公司、「深圳」は和民餐飲(深圳)有限公司、「台湾」は台湾和民餐飲股份有限公司
 (※3) 2008年度目標に対し未達成のため、年間の平均数値を掲載しています。

2008年度の振り返りと2009年度の抱負

ワタミフードサービス株式会社 執行役員 首都圏カンパニー社長 林 大志

外食

2008年度は、お客さまから「ぜひ、もう一度利用したい」という声を昨年度以上にいただくことができました。これは、従業員一人ひとりと理念を共有し、「ワタミで働く意味」や「戦う組織をつくる楽しさ」が、確実に浸透している結果だと感じています。

2009年度は、ワタミのお客さまに対する「思い」は「まだまだ、こんなものではない!!」という気持ちで、さらに高い目標をクリアできる組織を目指します。お客さま満足度の目標値であるアンケートによる満足度調査80%以上、既存店客数前年比100%以上、そして何より、働く社員・従業員全員が、今まで以上にワタミで働くことに自信と誇りを持った組織になることを目指します。



外食

ワタミフードサービス株式会社 執行役員 「みんち」カンパニー社長 澤村 誠

「わたみん家」業態の急速な出店が続く中で大切にしていることは、「わたみん家」を「永続性のあるブランド」として確立していくことです。そのためには、ワタミの理念を徹底し、「安全・安心」をお客さまにご提供させていただくことはもちろん、各々の地域に密着した店舗を展開していくことが不可欠と考えます。

2009年度は、社員独立制度の拡充により、自らが生まれ育った地域にワタミのお店を広げたいという「ふるさとFC」などの支援も広げやすくし、「人」を通じて永続性のある事業展開に取り組みます。



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・COO 清水 邦晃

介護

2008年度は、介護は「自立支援」という考えを日々実践するための「4大ゼロ」に取り組み、年度末には、各ホームにて実施した改善例を持ち寄り、「事例発表会」を開催いたしました。

2009年度は、これに加え、認知症理解とよりよい認知症介護の構築を目指し、外部専門機関と連携したプロジェクトを進めています。また、各ホームで日常的にご入居者様やご家族様からのご意見・ご指摘をいただくとともに、従来の月1回アンケートハガキや、本部にフリーダイヤルの相談窓口を設置することで、弊社事業に関わるあらゆる方々との積極的な対話を促進し、より安心なホームづくりを目指してまいります。



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・COO 吉田 光宏

中食

2008年度は、ワタミタクシヨクへの社名変更や、仕入・製造面でのグループとの連携など、お客さま満足向上への体制づくりを続けてまいりました。2009年度は、「安全・安心で、おいしい」商品へのブラッシュアップやさらなる組織体制の強化を行い、全国のご高齢者の方々に、おいしく・元気になるお弁当を、毎日お届けします。

お届けする、まごころスタッフからも笑顔が溢れ、全国のご高齢者の方から「ありがとうを集める」ことに邁進していきたいと考えています。

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・COO 門司 実

MD

2008年度は、ワタミグループの新たな生産拠点となる「ワタミ手づくり厨房」日高センターの開設や、ワタミタクシヨクとの連携、保育園給食事業の展開など規模拡大に向けての様々な体制構築と同時に、お客さま満足の追求(品質向上と原価低減の実現)にこだわり続けてきました。

2009年度も、商品開発をはじめとした一連のマーチャライジングの流れにおいて全体最適を追求し、「安全・安心・手づくりの付加価値を持つ食品事業会社」として構築していきます。



株式会社ワタミファーム 代表取締役社長・COO 武内 智

農業

2008年度は畑作部門で創業以来初の黒字を達成することができました。これは、有機農業の基本の徹底と社員教育によるマネジメント体制、販売組織を強化したことによりタイムリーな販売ができたことが大きな要因と考えております。

ワタミファームは、全国どこでも有機農産物を気軽に入手できるようにする、それが我々の使命であると考えています。経営マインドを持った人材育成、そして全国で有機農業を推進、環境に貢献できる農業企業として邁進します。農業を産業化することが、今後の日本の持続可能な農業経営の最大のポイントです。循環型農業である有機農業を全国に普及し、ワタミファームが経営モデルとなるべく日々取り組んでまいります。



ワタミエコロジー株式会社 執行役員 清水 利重

環境・メンテナンス

2008年3月の社名変更(グループ組織変更)にあたり、ワタミエコロジーでは、企業活動の根幹である「経営目的」「事業基本理念」「運営基準」などを見直し、新しい事業展開のための組織づくりに注力しました。

2009年度は、改めて「環境対応型メンテナンス事業の強化」、「地球環境負荷低減に配慮した商品の開発・提供」、「廃棄物管理のネットワークの構築」を軸とした事業を展開していきます。



お客さまとともに 外食事業

一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

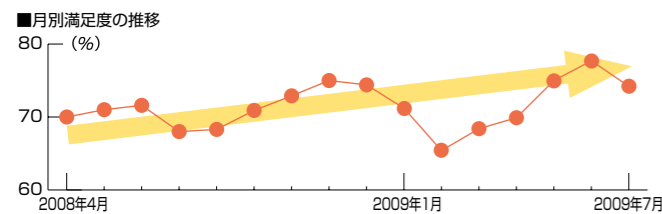


外食事業では、お客さまから「このお店があって良かった…ありがとう」と言ってもらえるお店づくりを目指しています。2008年度は、ワタミフードサービス株式会社とワタミダイレクトフランチャイズシステムズ株式会社を合併し、カンパニー制を導入するなどの組織変更に加えて、お客さまからのニーズを反映したメニュー開発などに取り組むことで、満足度向上に取り組ましました。

45,632件のご意見・ご感想をいただきました。

WFSでは、お客さま満足度を追求するために、ご来店されたお客さまからご意見・ご感想を聞く仕組みとして、「アンケートハガキ」を店舗に、また、「アンケートフォームによるお問い合わせ」をホームページに設置しています。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。

2008年度は、アンケートによるご意見・ご感想を、45,632件いただき、そのうち「是非、もう一度利用したい(最も高い評価)」というご意見を32,170件(70.5%)いただきました。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」にて確認しています。残念ながら、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。



INTERVIEW

「もうひとつの家庭の食卓」を目指して

「和民」新橋赤レンガ店 野村 幸代 店長



私のお店では、お客さまにご自宅と同じように「ただいま」と言ってもらえるお店を目指しています。私は「人」とふれあうことが好きで、お客さまにお店に来ていただけることがとてもありがたく、とにかく嬉しいです。

日々、大切にしていることは、一人ひとりのお客さまと向き合い、お客さまのお顔を覚えることです。再度ご来店いただいた際に、よりお客さまとの心の距離を縮め「和民に来ると気持ちが安らぐ」、「家に帰ったような感覚を覚えていただける」、「そんな「あたたかいお店」を創ってまいります。

TOPICS 「たくさんのありがとう」を目指し 社内カンパニー制へ

2009年4月にワタミフードサービス(株)とワタミダイレクトフランチャイズシステムズ(株)を組織統合し、カンパニー制を導入しました。カンパニー制では、地域・業態ごとの特性を踏まえたお一人おひとりのお客さま満足度を追求しながらも、共通の課題を全体で検討・協議することで、効率的・効果的な経営の実現を目指します。全国に展開する店舗を7つのカンパニーに区分、それぞれの執行業務をカンパニー社長が行う体制とすることで、より迅速な意思決定を促しています。



カンパニー社長(前列左より)林 大志・片岡 元・頼住 厚哉
(後列左より)上阪 清志・萩野 卓馬・澤村 誠・端 泰孝

常に一定の店舗運営レベルを保つために

WFSでは、安定した店舗運営レベルを確保するため、内部監査をはじめ、本部スタッフ・お取引業者様・株主様など様々な視点からチェックを行い、店舗運営のスタンダードを再確認しています。

■2008年度実績

店舗監査(内部監査) 762回実施

店舗運営業務の執行と完全に分離された監査室が、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、店舗のスタンダード維持を確認しています。

SIP(スタンダード・インポート・パトロール) 1,199回実施

店舗運営のスタンダードを再確認することを目的として、本部社員によるSIPを、各店、原則年2回実施しています。また本部社員が店舗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 408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。

“手づくり”へのこだわりが生んだヒット商品

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。2008年度は、2,802件のアンケート結果をもとに、「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ました。

「鉄鍋餃子」におきましては今まで通りの「すべて自家製」にこだわり続けながらも、新しい調理法を加えることで焼きあがりの食感を改善し、最もお客さまにご支持をいただける商品となりました。



TOPICS T.G.I.F.J.の取り組み 新業態「Friday's Red」オープン

T.G.I.F.J.では、東京都渋谷区に、新業態「Friday's Red(フライデーズレッド)」を2008年12月にオープンしました。「Friday's Red」は、「T.G.I. Friday's」の要素を継承しつつ、日本人の食習慣や行動様式である「皆でシェアしながら様々な料理を楽しむ」「一品ごとに手ごろな価格で注文しやすい」「健康的でヘルシーな料理」などの嗜好に対応した業態として開発しました。

また、「Friday's Red」でも、「T.G.I. Friday's」で実施している「お客さまアンケートハガキ」とは別に、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))を実施し、お客さま満足度の向上に努めています。2008年度は、2業態合計で6,171件のご意見・ご感想をいただき、最も高い評価「Excellent」は38.8%、最も低い評価「Poor」は0.3%という結果になりました。



従業員一人ひとりが、お客さまと向きあうことへのこだわり(WBC)



WFSでは、一人ひとりのお客さまと向きあうことを目的として、2009年4月より全店でWBC(Watami Best-store Challengeship)という取り組みを行っています。通常の監査とは別に、外部機関の調査員が抜き打ちで「お客さま」として入店し、第三者の視点から公正・公平に約60項目のチェックを実施します。その結果をもとに、地区予選や全国大会が開催され、上位店舗が表彰されます。

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、「お客さまに感動を与えるお店をつくらう」という合言葉の実践・強化をしています。



WBC 決勝戦の様子

INTERVIEW

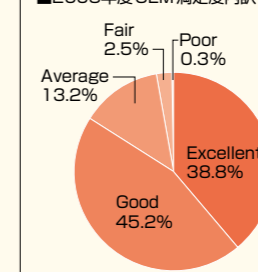
「思いを共有できたことが一番の収穫」

「坐・和民」川口東口店 田中 大輔 店長



WBCを通じて、従業員一人ひとりが主体的にお客さまを思う気持ちで物事を考え行動するようになったと確信しています。一連のサービスの流れだけでなく、よりお客さまに喜んでいただくための取り組みを自ら設定し、良いお店にしていきたいという雰囲気が強くなりました。結果として営業成績なども良くなりましたが、一番の収穫はこの活動を通じて従業員一人ひとりが「ワタミの思い」や他店の事例を共有する場ができて、「ありがとう」をいただくことに対する意識が高まったことだと思っています。

■2008年度GEM満足度内訳



お客さまとともに **特集 海外外食事業**

ワタミの海外展開は2000年度にスタートし、2008年12月時点では香港・深圳・台湾で26店舗の直営店、上海に3店舗のフランチャイズ店舗を出店しています。2008年10月には、本格的な展開のため「ワタミインターナショナル」を設立し、海外展開の基盤をつくりました。2009年7月にはシンガポールに1号店(直営)を出店、計30店舗の展開をしています。ワタミの海外展開にあたっては「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」を基本的な考え方としています。海外においてもお客さまの声を積極的に集め、ステークホルダーの皆様との対話を推進しています。

ワタミインターナショナル 取締役副社長 髙部 慎二



香港に「和民中国」が設立されてから8年、現在ではアジアを中心にその展開が広がりを見せています。2008年度は、この「ありがとう」の輪を世界に広げるための体制確立に重点を置いて活動してきました。これまで直営店を中心に事業展開をしていましたが、今後のFC展開を視野に入れた体制へと変更しました。

今後、海外での展開をよりスピーディにしていくため、今まで培ってきた外食事業のノウハウや経営の管理・サポートとしてパッケージ化された機能を活かし、経営の精度や速度を上げていきます。

そして、このために不可欠な現地の「理念を共有するパートナー」に経営を委ねていくことができる仕組みづくりに取り組みます。

海外でも「理念」を軸とした活動を

海外のワタミでは、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、技術のある方を即戦力として採用することよりも、ワタミ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。(2008年12月末時点では、正社員数は和民中国で585名、台湾和民で159名となっています。)

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・使命観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。また、理念浸透を目的とした研修「理念研修会」や、創業者が理念について講話した内容を録画した「ビデオレター」の視聴など、2008年度も継続して理念浸透を目的とした活動を実施しました。

また、日本での「安全・安心」や「手づくり」などのワタミのこだわりを実際に視察する研修を行い、2008年度は和民中国で15名、台湾和民で11名の社員が参加しました。



理念研修の様子

ワタミインターナショナル設立

2008年10月に設立したワタミインターナショナルでは、「1. ワタミグループの海外展開戦略の立案と実行」、「2. 海外直営およびFC企業の支援」、「3. 新規市場の開拓」、「4. 各国の実情に合わせた、社会貢献などのグループ活動の推進」を主な事業内容としています。

2008年度は、ワタミシンガポールの設立や、新業態「和亭」のブラッシュアップ、ワタミの理念浸透に関わる施策などを中心に、海外で展開するグループ各社の支援を行いました。



TOPICS 居食屋「和民」シンガポール1号店 OPEN

ワタミインターナショナルでは、アジアの玄関口で国際的な都市であるシンガポールに出店するため、2008年11月にワタミフードサービスシンガポール(WATAMI FOOD SERVICE SINGAPORE PTE. LTD.)を設立しました。2009年7月には、シンガポール1号店として居食屋「和民」アイオンオーチャード(ION Orchard)店を出店しました。



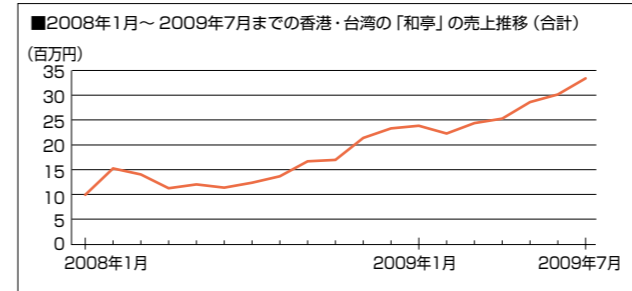
「和民Singapore」1号店

現地のお客さまの声を反映した商品づくり

和民中国・台湾和民においても、積極的にお客さまにご意見をいただくためのアンケート調査を実施しています。

2008年度は、和民中国で76,118件、台湾和民で55,958件のご意見をいただき、お客さまの声を反映した商品・サービスの改善に努めました。改善は「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開発を中心としています。

2008年度、「和亭」では、日本食に対する嗜好としてご要望の多いハンバーグなどのメニューを、安全・安心、手づくりにこだわり提供させていただき、ご家族などの大人数で来店されるお客さまからの要望にお応えするメニューの充実を図りました。



INTERVIEW お客さま一人ひとりの「食文化」を大切にしたい 「和民HongKong」EP店 サミュエル 店長



世界各国から多くの方々が集まる香港には、様々な文化をお持ちになられたお客さまが来店されます。

食文化などが異なるお客さまに、一部の食材を変更することで可能な限り対応させていただくことはもちろん、例えばベジタリアンの方にはメニューブックでは分からないスープの出汁に使用されている食材にも配慮するように心がけています。

これは一例ですが、お客さまのお顔を覚えることはもちろん、その方が大切にしている「文化」も一緒に覚えることでお客さま満足の追求に努め、「ありがとう」を集めています。

海外でも「全社員が参加するボランティア活動」を目指して

ワタミでは、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。台湾和民では、社員主体で運営される「Watamian Club」を通じて、ボランティア活動に参加しています。2008年度は、ハンディキャップがある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、社員40名が参加しました。また、台湾和民では、NPO法人SAJ(詳しくはP43)の活動を支援、2008年度に学校1棟の建設費として47.5千US\$を寄付しました(台湾和民として2棟目)。2009年3月には6名の社員が現地の支援状況を確認するツアーにも参加しました。

その他にも、老人養護施設でのボランティアの実施や、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。

2008年度、和民中国・台湾和民におけるボランティア参加人数は、349名となりました。



カンボジア現地視察の様子



老人養護施設訪問の様子



居食屋「和民HongKong」でのお食事会の様子

お客さまとともに 介護事業

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

ワタミの介護では、お一人おひとりのご入居者様が、ご自分らしく自由に豊かな時間が流れる暮らしを目指しています。

2008年度は、自立した暮らしのための“4大ゼロ”を推進するとともに、運営体制の維持・強化を目的としたマニュアルの整備や認知症ケア確立のための取り組みを始めました。これからも、「ホームはご入居者様の幸せのためだけにある」という基本理念に基づき、ご入居者様が主役の介護を実践していきます。

2008年度 アンケートハガキによる満足度は86.7%

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て、毎月、ご入居者様のご家族様にアンケートハガキを送付しています。また、各ホームにもアンケートハガキを設置し、ご意見・ご感想をいただく窓口としています。

このアンケートハガキの評価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。

2008年度は合計1,918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86.7% 17件となりました。

ワタミの介護の“4大ゼロ”

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。

ケアマネジャーが中心となり、ケアスタッフ・看護スタッフ・栄養士・PT（理学療法士）・ST（言語聴覚士）などがケースカンファレンスを通じて、車椅子やおむつを使用することになった原因を探り、お一人おひとりの状態を共有し、支援計画を立案しています。

ご入居者様が、自立した暮らしをできるかぎり長く楽しめるためのお手伝いを、ケアプランを中心にスタッフ一丸となって取り組んでいます。



2008年度の実績

おむつゼロ
189名の改善

特殊浴ゼロ
25名の改善

経管食ゼロ
17名の改善

車椅子ゼロ
82名の改善

INTERVIEW ご入居者様への寄り添いを大切にしています

レストヴィラ綾瀬 清水 朋直 ホーム長



ご入居者様への“寄り添い”を最も大切にしながら、4大ゼロを推進しています。

例えば、車椅子ゼロの取り組みにおいても、今までどのような生活をされていたのかなど、それぞれ自分の親のように把握できていなければ的確なサポートはできません。ダイニングからエレベーターまでの間を歩くことから始めていただくなど、適切で無理なく、その方にとっての最も良い目標・方法をスタッフ全員で考え、ご入居者様と一緒に取り組んでいます。

TOPICS 認知症ケアへの科学的アプローチを強化

ワタミの介護では、2008年度より、認知症ケアへの取り組み強化のためのプロジェクトを開始しました。この取り組みは、介護の現場で働くスタッフの培ってきた知識・経験に加え、より科学的な専門医療・看護の視点を融合しながらケアサービスの質を高めていく取り組みです。現在、レストヴィラ元住吉とレストヴィラ鎌倉常盤の2ホームにて実践しています。人体が必要とする栄養の適切な摂取や、複数のスタッフが、ご本人に合わせ統一したコミュニケーションやケアを行うなど、「科学」と「心」を調和させた介護を実施することで、よりご入居者様がその方らしく暮らし続けるための生活づくりに努めています。

もっともっと「楽しみの食事」を

ワタミの介護では、“食”の目的を、“よりよく生きる”こととし、健康を維持し、老化を遅らせ、病気を予防することに加え、心への働きかけも大切な役割と考えています。

日々のお食事では、バラエティに富んだメニューと笑顔あふれる食卓を心がけ、心と身体が日に日に元気になっていける力の源になることを目指しています。

2008年度は、「季節の特別メニュー」や「食をテーマにしたイベント」の充実を図り、桜の季節にはお花見弁当、秋には松茸御膳など、四季折々の楽しい食卓づくりに努めました。

また、低栄養対策、食欲の低下による食欲不振の対応として野菜の濃厚スープなどを開発し、食欲が低下した方への栄養補助食品としてご提供しています。

INTERVIEW ご入居者様に喜んでいただける「おいしい食事」を



栄養サービス部 小山 良江

2008年は、ご入居者様に喜んでいただくための活動として、「献立」と「栄養」の充実にも努めました。献立面では、ご入居者様に試していただき、一緒になって開発した洋食メニューの導入を進めました。ローストビーフやピジョンワーズなどの洋食をご提供させていただき、喜んでいただいた時は本当に嬉しかったです。

また、栄養面でも「少量で高エネルギー・高蛋白を摂取ができる食品」を開発しました。現在は、栄養ムースとして抹茶・きなこ・ミルクココアの開発などを進めています。

今後も、すべての方のすべての食事が「おいしいこと」にこだわり続けます。



炭火で焼くうなぎ屋台「ワタミのうなぎ屋さん」を実施



焼きたてのお団子を提供する「お団子屋さん」を実施



洋食メニュー（母の日）

“生きがいづくり”のきっかけを

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、ホームでは、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は、生きがいづくりのきっかけや日々の楽しみ、機能訓練にもなるようそれぞれのホームが知恵を絞っています。健康維持・増進のエクササイズや、自然を身近に感じ楽しんでいただく「ワタミ農園」など、ご要望をお伺いしながら、豊かな生活の提供を目指しています。

2008年度は、100歳を迎えるご入居者様の“夢”をかなえるイベントを実施しました。その方のお誕生日に、「息子が動いている姿を勤務先まで見に行きたい」などのご入居者様からのご要望を実現するお手伝いをさせていただきました。また、ご本人がこれまで歩まれてきた人生を一冊の本にまとめ、100歳のお祝いとしてプレゼントさせていただきました。



ワタミ農園



納涼祭

TOPICS 「小旅行」レクリエーションを実施!

レストヴィラ座間では、レクリエーションを通じて、ご入居者様が生き生きとした時間を過ごす中で、より元気になっていただくことを目的とした「山梨県への1日小旅行」を実施しました。小旅行にご参加いただいたご入居者様からは、「自分で歩くことの楽しさや、自信を持つきっかけとなった」「今は車椅子を使用する頻度が減った」と言ってもらえる方もいらっしゃいました。

今後も、少しでもご入居者様が快適で、自立した暮らしを過ごしていただけるためのきっかけづくりを目指していきます。



お客さまとともに 中食事業

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



2008年7月、株式会社タクシヨクがグループに加わり、2009年3月、社名をワタミタクシヨク株式会社と改めました。ワタミタクシヨクは、1978年のタクシヨク創業以来、生命の源が食にあることを見つめ、「安全・安心な手づくりの味」を追求してきました。ワタミグループに加わり、原材料の調達や製造の共有、物流の効率化、メニュー開発力や介護事業で培った介護食のノウハウなどを合わせることで、「一人でも多くのお客さまからありがとうを集める活動」を展開していきます。

地域に密着した事業展開

ワタミタクシヨクでは、安価で安全・安心なお弁当を、毎日お客さまにまごころを込めて宅配しています。単に「お弁当を宅配するだけ」でなく、高齢者の方の生活に深く関わらせていただきたいと考えています。お弁当は、旬の食材や行事を意識した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「きっかけづくり」に努めています。

また、「お届け」も同じ地域に住む主婦の方を中心とした「まごころさん」に業務を委託する方法にこだわり、「手渡し」を基本としています。「まごころさん」は、平均年齢50歳で、65歳以上のご高齢者の方も18%を占めています。今後も、地域の方々と一緒に「ありがとう」を集めていきます。

VOICE 分かり合えた関係で安心です。

お客さま 林 正道様



今年で73歳になります。ワタミタクシヨクさんとは、もう、1年とちょっとの付き合いです。もともとは友人の評判を聞いて始めました。メニューに関しては、家で1人分をつくるよりも「大きな釜」で一緒につくったほうがおいしいし、料理の手間も省けてありがたいです。また、ボリュームもあり、満足しています。とはいっても、毎日、必ず好きなものが入っているわけではなく、好きなものときもあれば、そうでないときもあります。でもそれは、バランスを考えているおふくろのご飯と同じなので、残さず食べています。いつも配達していただいている「まごころさん」は、1年も顔を合わせているので、いろんな事情を知っていて、自分のことを分かっているため気が楽で安心です。

INTERVIEW お一人おひとりとのふれあいが嬉しいです。

まごころさん 米山 代志子さん



宅配業務を始めて、もう5年経ちます。今は、毎日約25軒のお客さまに、お弁当をお届けしています。きっかけは、ワタミタクシヨクで働いていた姉の紹介で始めました。はじめのうちは、口下手なので合わないかもと心配でしたが、自分の生活に合わせて仕事ができ、職場の仲間にも恵まれ、何よりお客さまが毎日話をする内容を準備してお弁当を待っていてくださるんです。ついつい、10分、20分話してしまいます。そんな日々を過ごしているうちに、いつの間にか5年経ちました。お客さまによっては私の話には興味を持っていただけていないのではないかと心配になるときもありますが、「まごころ」を込めてお客さまと接していきたいと思えます。

ジャストディナーが届くまで

4つの安全・安心

①献立の安全・安心: 栄養バランスを考えたプロの献立

献立企画部



献立は、専任の管理栄養士によって立てられています。健康に気を遣っている方にはもちろん、忙しい方の健康管理にも活用できます。おいしく多彩なメニューで、バランスのとれた毎日の食卓が実現します。

②食材の安全・安心: 生産者の顔が見えています

製造購買部



ワタミ独自の基準をもとに厳選された食材を調達しています。野菜類は国産を中心に、ワタミ自社農場で生産された有機野菜を積極的に取り入れています。畜産物は、飼育/肥育の履歴・仕様を確認、卵の安全性、ホルモン剤・抗生物質の投与、飼育環境(健康性)などを確認します。

お客さまのライフスタイルに合わせた商品ラインナップ

ワタミタクシヨクでは、お客さまのライフスタイルに合わせてご利用いただけるよう4つの商品を用意しています。

ジャストディナー

ジャストディナー

塩分3g以下、500kcal基準のお弁当で高齢者の方向けにつくりました。



おかず御膳

おかず御膳

食のムダが無く経済的で、忙しい主婦の方、おかずだけでよいという高齢者の方向けにつくりました。



Kit-Benri(キットベンリ)(九州・山口県のみ)

Kit-Benri
キットベンリ

バランス良く栄養管理された献立で、カット済みの食材を1日分ずつ人数分、毎日お届けします。



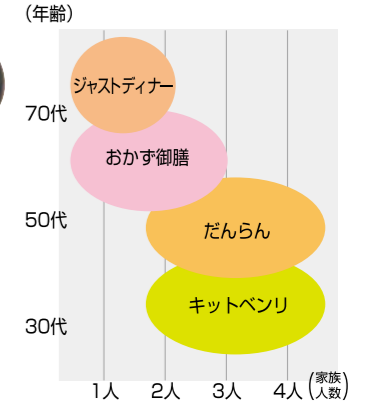
DanRan(だんらん)(九州・山口県のみ)

DanRan
だんらん

必要な食材を人数分まとめてお届けします。ご自分で自由に料理したいという方向けのセットです。



■商品のご利用状況
ニーズに沿った商品の使い分け

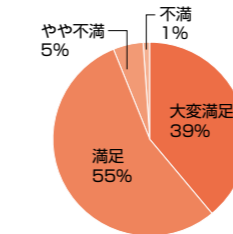


お客さまと積極的な「対話」を

お客さまアンケートハガキによる満足度調査

ワタミタクシヨクでは、お客さまのご意見・ご感想をいただく仕組みとして、2008年11月より、ハガキによる「お客さまアンケート」を開始し、2009年6月末までに約3,300件のご意見をいただきました。

■2008年度 ワタミタクシヨク
アンケート満足度内訳
(2008年11月～2009年3月)



お客さまからいただいたご意見・ご感想は、「献立への要望」などその内容ごとに担当者にフィードバックされます。また、配達方法の改善などのご提案は、全社で共有し水平展開することでその改善に努めています。

レシピ別書き込みアンケート調査

ワタミタクシヨクでは、お客さまからご要望の多いメニューを栄養のバランスに配慮しながら積極的に導入しています。

2009年6月からは、この取り組みを強化・定型化するため、毎週、約400名以上のお客さまにご協力いただき、日々の献立一つひとつの良し悪しを評価していただく「レシピ別書き込みアンケート」を開始しました。

また「まごころさん」が直接お客さまにお伺いすることで、より詳細な商品やサービスに対するご意見をいただいています。

2009年6月人気メニュー(例)

春雨ときゅうりの和え物	きゅうりの生姜酢和え
ハンバーグのブラウンソース仕立て	からし酢味噌
さつま芋の天ぷら	野菜コロケ
刺身コンニャクとわかめの酢味噌かけ	豆ご飯
きんぴらごぼう	ご飯(黒ゴマ入り)

コミュニケーション誌「食卓のひろば」

お客さまに、ワタミタクシヨクの取り組みを知っていただくためにコミュニケーション誌「食卓のひろば」を2007年5月より創刊しています。

「食卓のひろば」では、安全・安心な食材紹介や旬の食材をおいしくいただくためのレシピ紹介、お客さまからの投稿コーナーなどを設けることで、よりお客さまとふれあう機会を設けています。

2008年度は「環境貢献」をテーマにしたコーナーを新設し、「マイ箸の利用」などの啓発活動も実施しました。



INTERVIEW おいしく食べやすい商品の追求

献立企画部 松田 真由美



お客さまアンケートで一番嬉しいことは、「おいしい」という言葉をいただけることです。おいしいと言っていただくために人気商品などお客さまのニーズや嗜好を取り入れた献立の開発に日々取り組んでいます。栄養価や、「和洋中」のバランスに配慮することはもちろん、ご要望の多い「味付きご飯」の種類・回数を増やすなど、継続的な改善に努めています。

また、見栄えや食べやすさへの配慮として「お弁当内のカップの色分け」など些細な部分にもこだわり、開発しています。今後も、「おいしく食べやすい」商品を目指していきます。

④宅配の安全・安心: お客さまの顔も見えています

製造購買部



お客さまの元気な笑顔を見せし、直接お渡し。ご高齢のお客さまには一つの安心になります。「まごころスタッフ」はお客さまに笑顔と安心を一緒にお届けしています。

お客さまとともに MD(マーチャライジング) 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、安全で、衛生的で、フレッシュな製品を均質に、圧倒的な安価で提供し続けること

2008年度、ワタミ手づくりマーチャライジングでは、ワタミ手づくり厨房「日高センター」の稼働や、保育園への給食事業の拡大を行いました。また、ワタミグループとして、外食店舗や介護施設をはじめ、ワタミファームの農場と連携することで、生産から消費までの一連の流れの中でより「安全・安心でおいしい」商品をお客さまにお届けする全体最適を目指し、「品質向上」と「原価低減」に努めました。

様々な指標を“見える化”することによる品質向上と原価低減へのこだわり

WTMDでは、品質向上と原価低減への取り組み状況を、全従業員で共有するために“見える化”に取り組んでいます。

目標数値として掲げている「生産性」や「在庫率」「品質クレーム」といった全13項目の重要指標を掲示し、週間で取り組みがどのように変化したかを確認、取り組み状況に得点をつけ、“見える化”することで生産ラインごとの活動状況を共有するとともに、従業員の改善に対する意識向上を図っています。



“見える化”された目標指標

また、「原料の荷受～出荷」に至るまで、各生産ラインごとに作業手順書などによる規定に基づき進められているかを「品質保証カード」に記入するなど、製造における各工程ごとに徹底した品質・衛生管理体制を確立し安全確認を実施しています。

また、品質保証カードは3カ月間保管され、外食店舗や介護施設などから問い合わせがあった場合には問題解決の確認書類として活用されます。2008年度は、これらの取り組みの結果、品質に関するトラブルを、2007年度62件から57件に低減することができました。

■衛生・品質管理の定期チェック(点) ※小数点以下は四捨五入

2008年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年平均
越谷センター	81	78	80	73	78	78	74	79	80	75	80	79	78
相模原センター	74	74	75	76	78	77	73	76	78	78	74	73	75
関西センター	85	84	84	80	75	78	81	83	77	79	76	77	80
月平均	80	79	79	76	77	77	76	79	78	77	77	76	78

※80点を目標にしています。

ワタミ手づくり厨房「日高センター」稼働

WTMDが運営する「ワタミ手づくり厨房」では、機械によるオートメーション化に頼ることなく、“手づくり(手作業)の生産ライン”を持つことで、「少量・多品種生産」と「店舗で仕込みをすることと同じ状態」を実現しています。

これにより、①少量の在庫、②最小の設備投資、③タイムリーな出荷というメリットだけでなく、形やサイズの異なる有機野菜などに対しても、オートメーション化による制限を越えた対応が可能な独自の生産体制を確立しています。

2008年度には、中食事業(ワタミタクシヨク)の弁当を生産する第四センターを埼玉県日高市に設立しました。日高センターでは、各センターの検査結果の情報が集約されるなど中心的な役割を果たす衛生センターとして検査室を新設し、ワタミグループの衛生管理体制をより強化しました。

ワタミ手づくり厨房



ワタミ手づくり厨房 日高センター

ワタミの料理(商品)が「安くおいしい」理由

ワタミでは「企画から生産・製造、そしてお客さまへの提供」を一環して行うことで、品質向上と原価低減に努めています。

外食店舗・介護施設に届いたお客さまの声を商品の企画・開発に活かすことはもちろん、生産、製造(加工)、物流そして外食店舗・介護施設での調理工程までの一環した流れを“最適化”し、企画することで「安く・おいしい」を実現しています。



一環した流れ(最適化)から生まれた“今まで以上においしいサラダ”

「今まで以上に安全・安心な、おいしいサラダ」をお客さまにご提供したいという思いから、2008年度に外食店舗・介護施設の声をもとに、農場・ワタミ手づくり厨房が協力して生まれた仕組みが、サラダ用レタスの仕込み作業を“ワタミ手づくり厨房”に集中させるという取り組みでした。これにより、農場の出荷時の梱包作業の低減や、外食店舗などでの仕込み作業が軽減されるほか、衛生面やコスト面においてもその効果が発揮されました。

当日製造を原則として運営するワタミ手づくり厨房だからこそ、鮮度を保ったまま、実現できた取り組みです。



INTERVIEW



密接なコミュニケーションを大切にしています。

製品開発部 内野 明

製品開発部では、外食店舗・介護施設の厨房で「おいしい商品(料理)」を実現するため、一定の品質を維持できる製品の開発を行っています。使用現場(外食店舗・介護施設)から上がってきた意見を、製造にどう反映させるのかということに常に考えています。サラダ用レタスの取り組みは商品企画・開発と製造だけでなく、生産と製造、製造と使用現場にとってもWin-Winな関係を築くことができました。前工程、後工程で密接なコミュニケーションをとることで、グループ全体で最適な商品づくりに励んでいます。

ワタミ生産方式による改善事例(WPI:Watami Product Innovation)

2008年度、ワタミ手づくり厨房では、グループの外食店舗のメニュー変更や、介護の献立、中食のお弁当など、月間300～400種類の製品の製造を行いました。

この「少量・多品種生産体制」の中で、効率的な製造を実現するため、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を実施しています。

取り組み結果は、毎月開示され「改善事例」を共有することで、活動内容を水平展開しています。



毎月行なわれる改善事例の共有の場

炊飯部門では、製造ラインを見直すことで生産性を向上

通信販売「おうちでワタミ」でご家庭へ

「食」の信頼への要求が高まる中、本当においしく、安全・安心であることを第一に考えています。

土づくりから考えたワタミの有機JAS認証野菜をはじめ、ワタミ手づくり厨房で“手づくり”にこだわってつくられた食材などをご家庭にお届けしています。



おうちでワタミのサイト



お正月に販売したおせち料理

「食」へのこだわりが給食事業というカタチへ

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」へのこだわりに共感いただいたクライアント様と共に、患者様の健康や、子どもたちの健全な成長に配慮し、自社農場の有機野菜の使用、添加物の削減などに取り組み、安全・安心な「食」の提供に努めています。

2008年度は、保育園給食事業において、園児たちとともに“クッキング保育”を行いました。



お客さまとともに 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こと



ワタミファームでは、「ワタミグループへの出荷」に留まらず、「有機野菜、有機農業を、世の中に広め特別ではなく普通のことにしたい」という願いのもと日々取り組んでいます。最終的に召し上がっていただくお客さまを意識し、出荷先のお取引業者様との協力を得ることで、おいしい品種を選び育て、有機野菜の普及に努めています。

マネジメント強化による有機農業拡大へ

ワタミファームでは、「安全・安心なおいしい野菜」をより多くのお客さまにお届けするために、有機野菜の出荷率(出荷数÷作付数)を指標として、「マネジメント」と「人材育成」の強化につなげています。

土壌分析から圃場ごとのレイアウトに合わせた「作付計画」を作成、「栽培マニュアル」に基づき栽培された野菜を日報や写真報告書に記録し、定期的な会議にて進捗確認や栽培方法の指導を行うことで、出荷率向上を目指しています。2008年度は、この継続的な取り組みにより、412tの有機野菜および特別栽培野菜を出荷しました。

■ 2008年度 主な野菜の出荷数(単位:個)

	2007年度	2008年度	前年比	出荷達成率
レタス	243,422	250,715	103%	99.7%
長ナス	86,717	103,038	119%	100.0%
白菜	49,559	54,177	109%	84.8%
みずな	16,721	50,462	302%	63.8%
きゃべつ	8,863	24,566	277%	100.0%
ゴーヤ	7,990	21,433	268%	100.0%
ブロッコリー	8,771	18,413	210%	59.6%

	2007年度	2008年度	前年比	出荷達成率
ズッキーニ	9,216	16,222	176%	100.0%
春菊	9,458	10,769	114%	100.0%
大根	5,515	5,158	94%	100.0%
オータムポエム	969	3,582	370%	100.0%
空芯菜	2,297	2,270	99%	54.4%
カブ	2,417	2,161	89%	100.0%
人参	1,131	1,859	164%	100.0%

※「出荷達成率」は、目標に対する達成率を記載

ワタミファーム大分農場開設

ワタミファームでは、7つの農場「ワタミファーム山武農場(千葉県山武市)、倉洲農場(群馬県高崎市)、瀬棚農場(北海道せたな町)、白浜農場(千葉県南房総市)、佐原農場(千葉県香取市)、京丹後農場(京都府京丹後市)、当麻グリーンライフの農場(北海道当麻町)」が有機農場として認定され、現在は476haの農場を展開しています。

2008年度は、さらに大分県臼杵市にて九州地区に新規農場を開設する準備を進め、2010年に開設、5haからスタートする計画としています。

また、九州に農場ができることは、冬場の生産・供給を強化できるだけでなく、自社の物流体制と共有することでより多くのお客さまに「有機野菜」をお届けしやすい環境となります。



大分農場 調印式の様子



有機農業を「軸」とした事業展開

ワタミファームでは、2002年度の畑作事業の開始から、有機農業を積極的に展開しています。2004年度には、北海道瀬棚農場にて有機酪農事業や鶏卵事業、乳製品加工事業を開始し、2005年度には抗生物質を使用しない鶏糞などを原料にした有機肥料事業を北海道留萌工場にて開始しました。

また2006年度には、放牧中心の牧場として畜産事業を北海道の弟子屈牧場にて開始、2008年度には「断根苗」など有機JASに対応できる苗事業を千葉県佐原農場や北海道当麻グリーンライフにて開始しました。

今後も、有機農業を軸とした複合型事業を展開することで、有機農産物の生産を広げていきます。

事業名	内容
畑作事業	北海道から関西までの農場で、季節によってリレー栽培を行い、有機JAS農産物を年間安定供給しています。
鶏卵事業	ボリスブラウンと国産品種のみもじの2種を、約3,000羽を平飼いで飼育しています。
乳製品加工事業	有機加工食品(チーズ、バター、アイスクリーム)を生産しています。これらの乳製品と、鶏卵は国内初となる有機JAS認証を取得しました。
畜産事業	日本短角種やアングス牛、褐色和種を、農薬や化学肥料を使わずに栽培された牧草を使ってのんびりと飼育し、子牛から肥育・繁殖まで一貫した飼育体制をとっています。
肥料事業	抗生物質を使用しない鶏糞を原料に、水熱反応(200度20気圧)で処理をした有機肥料を製造しています。

循環型農業の追求

ワタミファーム瀬棚農場では「循環型農業」を目指し、動物性副産物(各種家畜のし尿)などを活用した有機資材の生産を本格的に開始し、資材の納入から生産・加工・出荷までの一連の流れが完結する仕組みを構築しています。

この仕組みが完成したことは資材の高騰などの影響を受けずに、安定した有機農産物の生産を行うことにも寄与しています。

また、畑作だけでなく、有機酪農・平飼鶏卵・放牧型畜産などの事業展開により「安定した生産体制」となることを自ら実践し、有機農場で安全・安心な野菜を生産し供給するだけでなく、有機農業の情報発信基地としての機能を果たしたいと考えています。



農場体験ツアー開催

ワタミファームでは、有機農業の啓蒙活動として「農場体験ツアー」を実施しています。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。

2008年度は、87名のお客さまがツアーに参加されました。



INTERVIEW

有機農業を広げていくために

倉洲農場 五十嵐 洋一 農場長



普段、農薬や化学肥料を使わない分、野菜の状況把握に気を遣っています。

夏場の虫や、冬場の霜はもちろんです。水が溜まって腐敗しないために農地がしっかりと平らになっているかなど、気にしていることは山ほどあります。

また、有機野菜では毎日の野菜の管理状況を日報で記録したりする必要もあります。

無理・無駄を減らすことや人材を育成し組織をつくることなど、農業をマネジメントすることで「有機農業や有機野菜を広げていく」という願いを実現させていきたいと思えます。

……農場長の日……

5時…出勤・朝礼、
収穫・出荷作業、
13時…休憩
16時…草刈り・苗づくり
17時…圃場の確認
19時…日報記入・終礼

TOPICS

日本農業再生パートナーズに出資

ワタミ株式会社は、2009年7月に国内農業関連法人の再生を目的とし発足した「株式会社日本農業再生パートナーズ」への出資を行いました。厳しい経営状況にある農業関連法人に対して、農業経営支援、法的支援、会計支援を行い、個人経営的色彩の強かった農業関連法人の経営基盤を強化・組織化し、日本農業の健全な発展に貢献することを目指しています。

これまでワタミが有機農業へ取り組んできたこともあり、発起人としての参加要請があり、農業再生への社会的意義が大きいと判断し、出資と役員派遣の要請に応じることにいたしました。農業の再生に貢献していきたいと考えています。

お客さまとともに 環境/メンテナンス事業

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



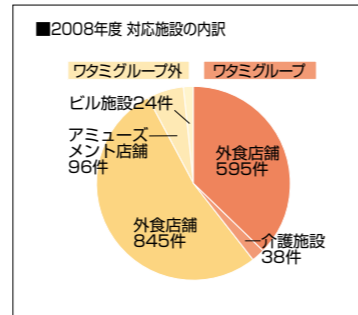
2008年度、ワタミエコロジーは、環境・メンテナンス事業に特化した事業として組織を整理しました。この組織変更に伴い、環境対応型メンテナンス事業や、環境商材の開発、廃棄物回収・処理業者ネットワークの構築への取り組みを強化しています。

商業施設など1,600カ所で、「ありがとう」を集めています。

ワタミエコロジーでは、「様々な施設の環境負荷低減を主軸とした施設メンテナンス事業」を構築、展開しています。飲食店舗やアミューズメント施設・介護施設など1,600カ所にメンテナンスを通じて、機器の寿命延長やエネルギーのムダ使い防止など環境負荷の抑制に有効な保全活動を展開し、2008年度は55,000件の依頼に対応いたしました。

また、これまで培ってきたエネルギーの削減システムをはじめとする3R「Reduce(発生抑制)」「Reuse(再利用)」「Recycle(再生)」の推進や廃棄物管理など、施設の環境負荷低減を主軸とした施設管理のノウハウを、ソフト・ハードの両面からご提案(提供)しています。

2009年度は、この取り組みをさらに強化し、環境問題の改善に寄与するという社会的使命を果たし、お客さまと一緒に「地球温暖化防止」にさらなる貢献をしていきたいと考えています。



24時間365日稼働で、急な機器の故障にも対応

ワタミエコロジー「カスタマーセンター」では、エアコン・冷蔵庫などの定期的なメンテナンスにより、機器運転効率の向上によるエネルギーコストの削減と環境負荷低減に対応させていただき、急な機器の故障にも対応しています。

また、施設のトラブルを迅速に解決し、実施する保守メンテナンスを安価で提供するためにご協力会社様とのネットワークを構築しています。このネットワークシステム「ビジネスパートナーシップ」では、全国827社のご協力会社様に参加していただき、品質向上とともに標準施工料金に基づいた適正価格でお客さまにサービスを提供する体制を構築しています。

さらに、修理ごとにお客さまにサービスの内容を評価していただくアンケートを配布、最もよい評価を「80%以上、指摘・クレーム0件」を目標としています。

2008年度	回収件数(実績)	総合評価(A評価率)	クレーム数
4月	194	49%	12
5月	153	52%	14
6月	151	46%	22
7月	182	51%	17
8月	135	44%	12
9月	149	48%	22
10月	128	44%	14
11月	127	55%	7
12月	123	53%	9
1月	132	56%	12
2月	111	59%	6
3月	95	52%	12
合計	1,680	50%	159

INTERVIEW 様々な要素から原因特定を行い、最適なメンテナンスを



カスタマーセンター部 コールセンター担当 内田 晃史

お客さまからのご依頼は千差万別です。そのために、機器修理のご依頼であっても、機器だけでなく「電気・水道・ガスなどのライフライン」などの様々な要素をお伺いすることを、大切にしています。

こうすることによって、不具合の原因特定につながり、結果として最適なメンテナンスを行うことにつながると考えています。また、このように様々な要素を伺うことは、電話での対応だけで解決する(メンテナンス費用が発生しない)ことにもつながり、私がとても嬉しい瞬間のひとつでもあります。今後も、お客さまと密なコミュニケーションをとることに努めています。



INTERVIEW 10年間のノウハウで、カスタマイズしたサービスを



営業部 木下 良彦

外食店舗をはじめ多くの商業施設で環境型メンテナンス事業を担ってきたノウハウや、自らの外食店舗での経験をもとにしたご提案をお客さまにさせていただいています。

例えば、過去のデータにもとづく事業特性や業種ごとに必要なメンテナンスの傾向を鑑みたサービスのご提案などです。

2009年度は、お客さまからの環境面に配慮したサービス・商品のご要望が強まっている傾向を受け、ハード・ソフトの両面でご提案させていただき、お客さま満足の向上に努めたいと考えています。

INTERVIEW エンドユーザーの立場に立ったメンテナンスを



メンテナンス部 池田 長

機器のメンテナンスを行うにあたり、意識していることはお客さま(店舗・施設の方)と一緒に、エンドユーザー(施設ご利用者)の立場にたった業務を遂行することです。コストや時間などを考えた場合に、すべてを完全にメンテナンスすることが、必ずしも必要とは限らない場合があるからです。また、メンテナンス以外にもお客さまが運営面の改善を目的とした会議などを開催される場合には積極的に参加し、状況を共有するように努めています。今後も、お客さまと一緒に、エンドユーザーの満足度を追求していきます。

エコロジーとエコノミーを追求する「環境ビジネス」

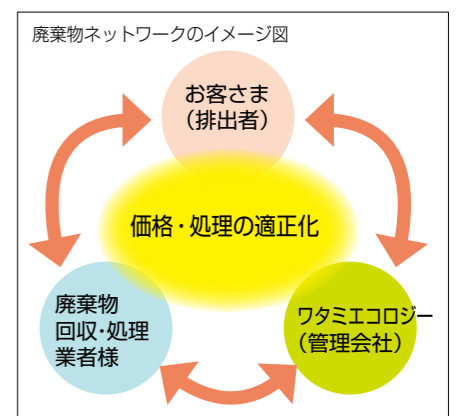
3R「リデュース・リユース・リサイクル」の推進で環境負荷軽減を

ワタミエコロジーでは、3R「リデュース・リユース・リサイクル」の推進を見据えて積極的な事業活動を行っています。

2007年度からは、全国の廃棄物回収業者様・処理業者様のネットワークづくりを開始しました。このネットワークでは、コンプライアンス順守の廃棄物処理管理や、資源の有効利用と発生抑制に継続的に取り組んでいます。

2008年度は、この活動を拡大し、ワタミグループの外食店舗・介護施設のみならず、グループ外の商業、流通の施設、あわせて995店舗のお客さまにサービスを提供させていただきました。また、リユースビンや生ゴミのリサイクル、廃油を原料とした環境商材の開発に着手し、グループ内にてテスト運用を始めています。

※3Rの推進…3R(スリーアール)とは循環型社会形成推進基本法(平成12年)の主旨をうけ、資源の有効利用と環境保全施策の基本となる考えです。



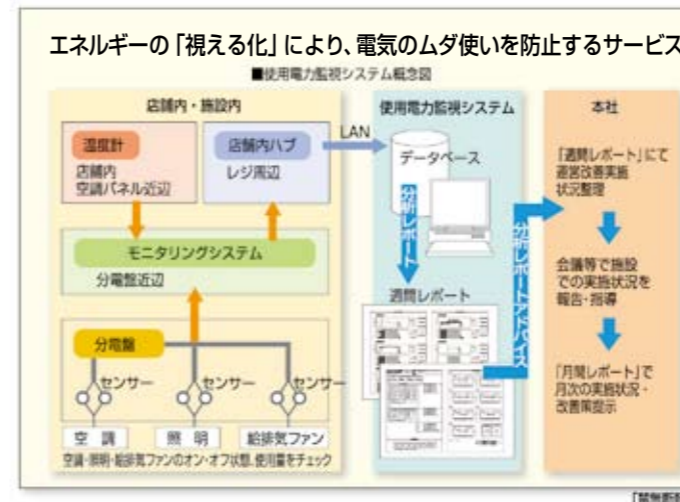
エネルギーの「見える化」による電気使用量の削減

ワタミエコロジーでは、ワタミグループの外食店舗283店に電気使用量を24時間監視する装置を設置し、電気のムダ使いを発見して取り除く支援を行っています。

電気使用量を照明や空調など各種機器ごとにモニタリングしたデータを

毎週集計、レポート化しています。また、レポート形式や資料なども、店舗からの要望に合わせてカスタマイズしています。

これらの活動により、店舗個別事業に合わせたリアルタイムな改善が可能になり、PDCAサイクルによる削減実績の伸張に寄与しています。



TOPICS 省エネルギー優秀事例全国大会「資源エネルギー庁長官賞」を受賞

2009年2月、エネルギー管理システム(使用電力監視システム)の取り組みが、経済産業省後援の「平成20年度エネルギー優秀事例全国大会」にて、「資源エネルギー庁長官賞」を受賞しました。この大会はエネルギー・資源を効率的に活用し、あらゆる分野における省エネルギー技術の向上・発展と省エネルギー活動の推進を図り、温室効果ガスの排出量削減に貢献するために開催されたもので、その中の優秀事例として、省エネに対する取り組みが評価されました。



株主様とともに

株主様とともに積極的な対話をし、「ありがとう」を集めていきます。

ワタミでは、安定配当の維持を確保し、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。

主な取り組み		2008年度目標	2008年度結果	評価	2009年度目標	
株主様への取り組み	安定配当の維持	売上(連結)	111,000百万円	111,291百万円	○	120,800百万円
		経常利益(連結)	6,010百万円	6,106百万円	○	7,100百万円
		配当性向	20%を目安とする配当	31.39%	○	20%を目安とする配当
情報開示	適切な情報開示	グループ「近況報告」の開示(月次)	月次での開示を実施	○	月次で「近況報告」を開示	
	決算の30日開示	—	—	—	30日開示の実施	

○達成、×未達成、—該当なし

2008年度の振り返りと2009年度の抱負



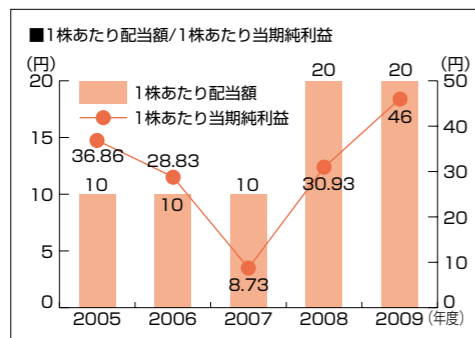
2008年度は、株主様と積極的な対話の機会を設けご意見を伺うとともに、ワタミの活動を知っていただくための仕組みの強化に努めました。全国6都市でIR説明会を開催するなど株主様のご意見を伺う機会を設ける一方で、決算説明会や株主総会ではアン

ケートを実施、いただいたご意見を今後の活動に反映させていただきます。

2009年度は、さらに自社農場の体験ツアーなど、よりワタミを知っていただく企画を通じて株主様との対話に努めていきます。

安定配当の維持

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、業績と財務状況などを鑑みながら還元を実施しています。2008年度の配当金は、通期で20円、配当性向は2008年3月期21.2%で、2009年3月期は20円配当で31.4%となりました。またROI(投下資本利益率)40%を基準とし、投資効率を重視した経営を行っていきます。同時に、IRR(内部収益率)、資本コストなど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。



社会的責任投資(SRI)での評価

環境対策や雇用、社会貢献などに積極的に取り組む企業に投資する「社会的責任投資(SRI)」が注目されている中、ワタミグループではその取り組みが評価され、複数のSRIファンドにも組み入れられています。

※SRI: Socially Responsible Investment

組み入れられているファンド(2009年6月1日時点)

運用会社名	ファンド名称
野村アセットマネジメント	モーニングスターSRIインデックス・オープン(愛称:つながり) ※2008年7月17日付け運用報告書
三井住友アセットマネジメント	エコバランス(愛称:海と空) ※2008年9月25日付け運用報告書

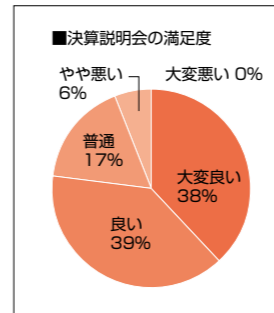
株主様とのコミュニケーション

機関投資家向けに様々な活動を

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にした「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音声配信するとともに、その資料の内容も公開しています。

さらに、機関投資家、アナリストの方々に対してスモールミーティングや、IR担当者が機関投資家やアナリストの方を直接訪問し、決算数値・事業内容などを個別にお伝えするワンオンワンミーティングを実施しています。

2008年度はワンオンワンミーティングを119回、スモールミーティングを7回実施しました。



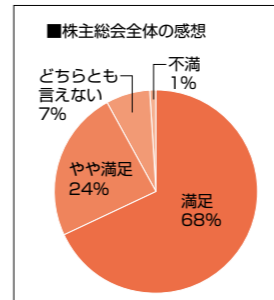
株主総会5,215名の方が参加

2009年6月20日(土)両国国技館(東京都墨田区)にて、ワタミ株式会社第23期定時株主総会および経営説明会を開催し、5,215名の株主様・同伴者様などにご参加いただきました。

当日は、「ありがとうの日」と題し、株主様に日頃の感謝をお伝えさせていただくとともに、ワタミグループが1年間「ありがとう」を集める活動として行ってきた事業活動や社会貢献活動のご報告をさせていただきました。また、今年度は特別展として「環境」をコンセプトにイベント会場のブース展開やメイン会場でのパネルディスカッションなど様々なイベントを行いました。



ワタミグループの環境活動を紹介します「eco環境展」



ミニコンサート「葉っぱのフレディ」



当日は、毎年大好評の「株主総会特製弁当」を販売。

有機米を使用した「ピクニックセット」。会場では、「ワタミの森」の間伐材からつくられたお箸も販売しました。

IR説明会を全国各地で実施519名の個人株主様が参加

全国の株主様との対話を積極的に行い、今後のワタミグループの経営や事業に反映させることを目的として、個人投資家向けのIR説明会を実施しています。

2009年度は、より多くの株主様にご参加いただけるよう、札幌、仙台、名古屋、大阪、広島、福岡の全国6都市で実施し、519名の株主様にご参加いただきました。



株主様アンケートハガキ4,368通の返信

2008年度、株主様から4,368通のアンケートを返信いただきました。ご意見は、外食事業における商品の提供方法やお薦め・接客方法などが多く、事業へ高い関心を持ってご意見をお伝えいただいています。



株主様への情報を伝えやすくなるための取り組み

株主様に、よりワタミグループのことを知っていただくために、株主優待制度のご案内に加え、各事業紹介や社会貢献活動などを記載した「株主ふれあい通信」を年2回、半期毎の事業報告・決算報告を記載した冊子をお送りしています。

2008年度は、通期の報告にあたって、ワタミ(株)代表取締役社長より、それぞれの事業における「思い」や「今後の目標」などを株主様向けの手紙としてお送りしました。

また、2009年度から、長期保有の株主様に対しては、感謝状と記念品を贈呈させていただく制度を導入しました。(3年以上、1,000株以上の株式を保有する方を対象)



TOPICS 株主様によるSAJへの寄付

2005年度の株主総会にて、株主様から「優待券を寄付できる制度を設けては」というご提案をいただき制度化いたしました。今年度の株主総会にて、株主様より274,470円のSAJへの寄付をいただきました。2005年度の制度導入より、株主様からの優待券などによる寄付の累計は358万円になりました。これは、カンボジアに学校を1棟(3教室)建設できる費用です。



お取引業者様とともに

お取引業者様とともに積極的な対話をし、「ありがとう」を集めていきます。

ワタミグループでは、協力会社様は、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「共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。

主な取り組み		2008年度目標	2008年度結果	評価	2009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	納品時間の厳守95%以上	99.4%	○	納品時間の厳守98%以上
	配送時の定期監査	継続して実施	計4回の実施	○	継続して実施
	環境への取り組み説明	新規お取引業者様に説明を実施	新規お取引業者様9社に実施	○	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(12月)ヒアリングを実施	年1回(12月)ヒアリングを実施	○	年1回(12月)ヒアリングを実施
	有機農業生産者との交流会を開催	年1回交流会(懇親会)を開催	年1回交流会(懇親会)を開催	○	年1回交流会(懇親会)を開催
	ビジネスパートナーシップ開催	—	—	—	年2回の開催
公平・公正な取引の強化	入札説明会開催	新規物件の建設にあたっては入札説明会を開催	説明会を7回開催	○	新規物件の建設にあたっては入札説明会を開催
	購買方針の徹底	継続的に使用されている食材を年2回再評価	年2回再評価を実施	○	継続的に使用されている食材を年2回再評価

○達成、×未達成、一該当なし

2008年度の振り返りと2009年度の抱負

ワタミ手づくりマーチャンダイジング株式会社 上席執行役員 仕入部 統括部長 富田 勇

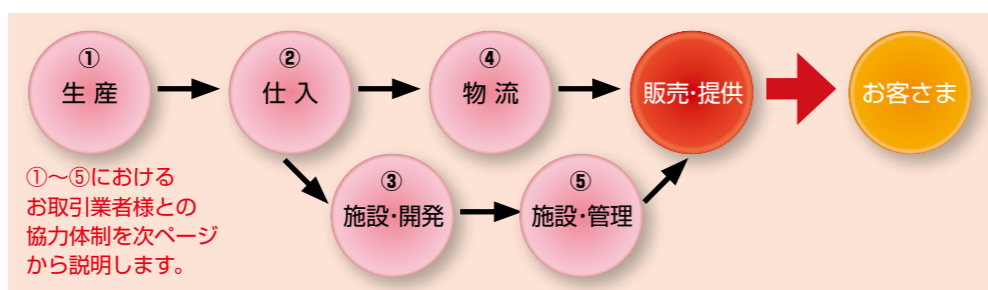


「食」を扱う企業として、安全で安心な商品をお届けすることは当然の責務として最重視しています。その活動の一環として、様々な検査の結果などは大切ですが、それ以上に生産・製造の現場で「現物」を確認すること・お取引業者様と積極的にコミュニケーションをとり「安全・安心」に

対する考え方を共有することにこだわり続けています。2009年度も、継続的にお取引業者様とのコミュニケーションを図るとともに関連書類のフォームの見直しなどプロセス管理のさらなる強化に取り組んでいきます。

サプライチェーン全体で、お客さまの満足度を高めるために

ワタミでは、生産から加工・流通にいたるまで、お取引業者様と公平で公正な取引を実施し、信頼関係を深めていくためには、相互の理解が不可欠であると考え、積極的な意見交換の場を設けています。



ワタミグループに共通する取引基準

ワタミグループでは仕入先の選定とお取引について、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「お取引先の選定・管理」基準を設けています。新規取引の際は評価基準に基づく「お取引先登録・管理シート」を申請する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。

①生産における協力関係

有機農業の振興

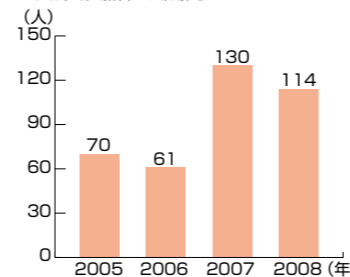
ワタミファームでは、安全で安心な農産物を生産し、お客さまにお届けするために「日本に有機農業を拡げ、技術的側面の普及や啓発活動を行う」ことを目的とするJOHF(※)が主催する生産者会議に参加しています。

また、この会議の終了後には、ワタミファームが主催する交流会(懇親会)を開催しており、2008年度は、有機農産物を栽培する方々など114名の方が交流会に参加しました。

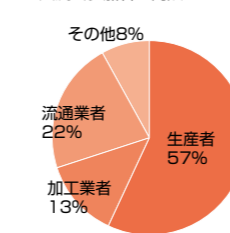


(※) JOHF(Japan Organic Heat Farmers-Food-Family) 有機農業の普及を目的に設立され、有機生産者および有機への転換意思を持つ生産者約100戸と関係業者で、技術の普及や啓発活動を行う任意団体。

■交流会参加者の人数推移



■交流会参加者の内訳



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。

具体的には、豆乳の製造時に発生するおから、ビール粕などをワタミファームで堆肥や飼料として利用しています。2008年度は、おから132t、くず大豆18.7t、ビール粕354tを堆肥(飼料)原料として使用しました。



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・介護事業など新規物件の建設業務にあたり「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継続して行い、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。

②仕入・調達における協力関係

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回再評価をすることなどが義務づけられています。

TOPICS 提携漁港

WFSでは、福島県の相馬漁港と提携して、新鮮な魚介類をお客さまに提供しています。この取り組みは、漁港から直接店舗に納品される仕組みのため、鮮度が良い魚をお届けできることはもちろん、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すことができない魚を低価格でお客さまにお届けすることができます。(2009年8月末現在、わたみん家54店舗にて販売)



VOICE 提携漁港様の声

相馬双葉漁業協同組合 本所部長 寺島 英明様



これからの漁協が存続していくためには、消費者にとって販売者の顔が見え、新鮮な魚介類を適性価格で購入できる、そんな新しい流通システムの構築が必要です。ワタミとの提携は、その一歩であり、また「食の安全」にも貢献すると考えています。このワタミとの直接の取引を通じて、将来に亘って、「自分の子ども、またその子どもの世代に国産の新鮮なおいしい魚を食べ続けて欲しい」という思いが芽生えてくれればと思います。

VOICE

物件提供のお取引業者様の声

昭栄株式会社 代表執行役社長・CEO 渡辺 憲二様



ワタミグループとは、事業スタイルが異なるところはありますが、ビジネスにおける「本当に大切なものは何か?」という根底の部分で共感できることがあると考えています。私たちは、小さくても存在感のある組織を目指し、ベストパートナーと組むことで、大きな役割を果たしていきたいと考えています。

④ 物流における協力体制

全国物流会議、定例会議の実施

WTMDでは、半年に一度、全国の物流でのお取引業者様と目標や情報を共有することを目的とした「全国物流会議」を実施しています。

また、共有した目標を日々の業務に落とし込み、品質管理の向上・改善や環境に対する取り組みを行うために毎月、東日本・西日本での「定例会議」を実施しています。



定例会議

TOPICS

改善事例・時間管理 (納品時間の厳守)の改善

納品時間を厳守することは、配送時の相互スタッフの連携が不可欠であり、それがトラックから冷蔵庫(冷凍庫)までの配送時間を短縮し、温度変化による食材の劣化などを防ぐことにつながります。

WTMDでは、全国の配送車の外食店舗・介護施設到着時間を各センターごとに集計し、15分以上の早着・遅着を毎週確認し、定例会で共有しています。

2008年度の遅着件数は、2007年度2,381件→2008年度1,488件となり、893件減となりました。(98.9%→99.4%)
2009年度からは、「納品時間の厳守98%以上」という目標を設定し、継続的な活動の改善に努めています。



配送トラブルの改善

配送におけるトラブルを「破袋・破損・温度管理・車両・納品・管理・事故・クレーム」の8つの項目に分け、お取引業者様ごとの傾向や項目別の発生原因を分析、共有することで改善に努めています。

2008年度は、「納品・事故」という原因が全体の80%を占めた結果を踏まえ、改善するための「現場チェック制度」の稼働について協議しました。「品質クレーム」の発生件数については、2008年度66件に対して、2009年度は50%減の33件を目標にしています。

品質の確認監査・定期訪問

WTMDでは、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」を確認しています。

また、2006年度からは、飲料卸売業者様が中心となり物流会社様と実施している監査制度に協力させていただき、衛生管理や安全運転の実施など46項目を確認しています。2008年度は4回の監査を実施しました。

2009年度は、お取引業者様と相互に協力し合うことで、「安全・安心」をお届けできる業務運営の維持・向上を図ることに努めています。

VOICE

ワタミグループの店舗に食材などを届ける物流業者様の声

日幸産業運輸株式会社 齋藤 大輔様



私たちは、ワタミの「ありがとうを集めたい」という思いに共感をし、自分たちも「安全・安心を守る一員」としてお客さまに商品を届けている、ということを意識しています。

ワタミとは、普段の垣根のない論議の他、自主的に取引業者が発案や情報共有できる環境の中で仕事をさせていただいています。これからも、もっともっと「ありがとう」がもらえる物流会社を目指していきます。



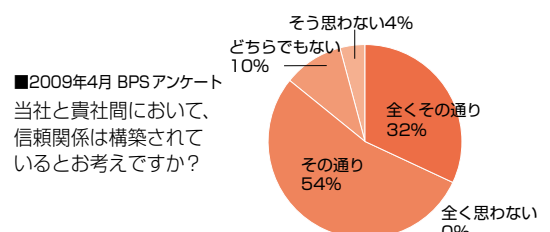
社内で、ワタミの活動を共有することを目的に設置された掲示スペース

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に、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」制度を構築しています。BPSでは、年2回「BPS会議」を開催し、ワタミのビジョンや組織体制、廃棄物処理や、カスタマーセンターの対応スピード、品質向上改善などについての結果や評価を共有しています。

また、会議では、より相互理解や理念の共有が深められるようお取引業者様にアンケートを実施し、より良い関係づくりに努めています。



従業員とともに 一人ひとりが主人公であり、夢を追いかけるグループであるために。

ワタミでは、一人ひとりが何をもって「ありがとう」を集め、どう行動するかを考えることそのものが経営の最重要課題であると考えています。社員一人ひとりが、この理念を共有したうえで様々な個性や能力を最大限に発揮し、「自らの人生の主人公として夢を追いかける組織」を目指しています。また、仕事を通じて、より優しくなり、誠実になる、つまり「人間性を向上させる場」としての組織づくりを目指しています。何よりも、「人」づくりに力を注ぎ、取り組みます。

主な取り組み		2008年度目標	2008年度結果	評価	2009年度目標	
従業員との 取り組み	理念共有	理念研修参加率	100%	93.4%	×	100%
		カウンセリング課題レポートに対するフィードバックによる対話	—	—	—	100%
夢の実現のサポート	FA(フリーエージェント)制度	制度内容変更の準備		募集資料の抜本的見直し 合同説明会の開催	○	制度充実にともなう応募人数 前年比150%
	DFC(ダイレクトフランチャイズ)制度(※1)	43店舗の展開	58店舗の展開	○	114店舗の展開	
職場環境改善	障がい者の雇用促進	1.8%以上	2.2%	○	1.8%以上	
	再雇用制度	嘱託制度の運用	10名	○	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	—	975人(新卒・中途採用者)	—	安定的な雇用の維持・拡大	
	定着率の向上	—	15.7%(離職率)	—	定着率の向上	

○達成、×未達成、一該当なし (※1)DFC店舗「2008年度結果」は、2009年4月1日時点、「2009年度目標」は、2010年4月1日時点での目標数値

2008年度の振り返りと2009年度の抱負 ワタミ株式会社 人材開発グループ長 笠井 聖司



ワタミグループ25年の歴史で変わらないものは「理念」であり、大切に育ててきたものが「理念浸透」の仕組みです。

2008年度は、この理念浸透の仕組みをより確かなものにしていくために、理念浸透プロジェクトを稼働させ、一つひとつの施策

の内容や全体の体系について改めて確立しました。

今後も、理念浸透を軸に、従業員との直接対話の機会、アンケートなどにより従業員満足度を追求していきます。

従業員アンケートを実施

一人ひとりの社員に寄り添うために、社員の現状を把握することを目的に、従業員アンケートを実施。

■アンケート結果(一例)

①目標、夢達成に向けて日々取り組んでいる社員の割合

2007年度結果 2008年度結果
50.0% → 50.9%

②「ありがとう」をいただける仕事ができうれしいと感じている社員の割合

90.6% → 90.9%

③当グループで働いていることを誇りに思っている社員の割合

76.9% → 84.5%

INTERVIEW

夢の実現に向かって ~夢に向かって頑張る社員の声~

有限会社ワタミファーム 白浜農場 農場長代行 西岡 亨祐 (2003年入社)



私には「農業で新しいビジネスの仕組みをつくり、日本の農業や食糧自給率問題解決に貢献したい」という夢があります。この夢は、入社後に農業について学ぶ中で芽生えた夢であり、ワタミグループに入ったからこそ、出会えた夢です。現在は、FA制度を使っておワタミファームへ異動し、数カ月前からは農場長代行を任されていますが、より自分に磨きをかけ、日本の農業を変えるために果たすべき役割があると感じています。これからも、日々、夢に向かって現実を変えていきたいと思っています。

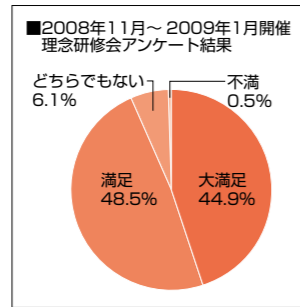
社員との積極的な対話を通じて理念浸透を ~グループとしての取り組み~

ワタミグループでは、社員が理念を共有し、社員一人ひとりが夢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。様々な事業を展開するようになった今、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教育研修の整備やキャリア開発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仕組みづくりにも取り組んでいます。

理念研修会 全グループ社員と「理念」を共有

ワタミグループでは、「理念の浸透」を強化する自己啓発の研修を実施しています。研修では、ワタミ(株)会長からの講話や質疑応答、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。

2008年度は、ワタミグループの理念や歴史を紹介した映像の上映や、より幅広い分野・職務の社員と交流できるよう取り組みを行ったことなどにより、参加者の満足度が93.4%となりました。



創業記念祭 全参加者が夢・決意を表明

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（業務上参加できない社員を除き）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。2009年度は、社員の「理念に基づいた活動」を紹介、38名の社員が表彰されました。

また、ワタミの創業の思いを振り返り、全参加者が自身の決意や夢を「決意表明カード」に宣言・記入しました。記入されたカードは、ワタミグループ本社に掲示されました。



「10年功労賞」表彰の様子



社員が記入した決意表明カード



対話でのコミュニケーション	ツールでのコミュニケーション
理念研修会	ワタミグループ全社員の理念浸透を目的とした研修
入社時研修	ワタミの理念をはじめ、各社の事業展開や、環境・社会貢献活動を学ぶ研修
全体会議	グループ全体および各社の方向性と事業戦略を確認する会議
階層別研修会	グループ各社の事業施策や専門知識など様々なスキルアップのための研修
課題レポート	毎月、社員一人ひとりが経営目的と向き合い、また、事業責任者からのメッセージに対する感想や意見を提出するレポート
カウンセリング	「仕事・家庭・財産・健康・趣味・教養」という6つのテーマで実施するカウンセリング
創業記念祭	グループ全体また各社において、お客さま満足や永年勤続など、従業員の業績や活動を表彰

ツールでのコミュニケーション	自発的なキャリア形成を支援する仕組み
理念集	社員全員が共有すべき価値観・使命感を、日々の現場の様々な事例をもとに解説された事例集
グループ報	全社員および社員のご両親へ送られるワタミ(株)会長からの社員へのメッセージや、毎月の各事業の活動状況、優秀店舗の表彰などを紹介した社内報(グループ報)
給与メッセージ	各社長から社員へ、毎月送られる事業活動や理念について記載されたメッセージ(各社ごと)
社内報	グループ各社が独自に毎月発行し(一部会社を除く)、各社長からの社員へのメッセージや、各事業の活動状況、社員の表彰などを紹介
ビデオレター	毎月、理念を共有するために本社・各部門・外食店舗・介護施設・農場などの全従業員を対象に送られるメッセージビデオ

※FA制度、DFC制度については、右記参照

フリーエージェント制度 FA合同説明会の開催

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。

2008年度は、社員がより具体的にキャリアアップイメージをもてるように各社の仕事内容一覧など公開情報を充実させる他、FA合同説明会を開催しました。2008年度の募集では、41名の応募があり、15名が希望の会社・部署に異動しました。

社員独立制度 DFC制度を「和民」他4業態に拡大

ワタミでは、社員の独立支援を目的とした「DFC制度」を導入しています。2008年度は、社員の独立支援を目的に業態開発された「わたみん家」による独立制度に加えて、「和民」他4業態でも独立できる制度に対象業態を拡大しました。

また、新たに「新業態」として、既存業態より低投資で独立しやすい業態を開発し、2008年6月に東京都に出店しました。新業態では、オーナーが店舗名を決定できるなど、個人店としての個性を活かしながらも、仕入・物流面などにおいてチェーン店のメリットを併せ持つ制度を導入しました。2010年度、114店舗のDFC店舗運営を目指しています。

INTERVIEW 新業態 居食屋「炭旬」を出店したDFCオーナーの声 (有)ディー・エフ・ワイ 代表取締役社長 橋内 稔



居食屋「炭旬」は、独立の夢を持つ社員が①自分の個性を発揮でき、②資本面でリスクが小さい業態を目指し開発されたものです。ワタミにとって必要な業態だと確信した私は、自らオーナーとなり、成功することで社員の夢を応援したいと考えました。現在「橋内」という名称で出店させていただいています。この業態は、個店であるが故に、より地域とのつながりが大切です。これからもどんどん広げていきたいと思っています。

外食部門での取り組み

外食部門では、グループ各社で業態特性に合わせた独自の研修を実施しています。WFSでは、自らのキャリアプランを計画しやすい研修制度を目指し、「エントリー制」の研修制度を導入、2008年度は1,331名の社員が研修に参加しました。

また、店長就任に必要な1,261項目の業務を一覧にまとめたハンドブックにて店長業務習得の内容を明確にしています。

T.G.I.F.Jでは、2008年度は、様々な文化をもつお客さまに、より満足していただくサービス(対応)を学ぶことを目的とし、日本の社員がガム店で現地の習慣を体験する研修を行いました。



選ばれた社員を対象に、アメリカの外食チェーンストアを視察する「アメリカ研修」



T.G.I.F. グラム店

介護部門での取り組み

社員向け職能別教育研修の実施

介護部門では、ホーム長クラスなど職能別に分けた5つの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」など、職能に合わせたプログラムを組んでいます。

パート全体研修の実施

2008年度、ワタミの介護の「理念」を共有することを目的に、パート・アルバイトの方々が参加する「パート全体研修」を実施し、より良いホームをつくるためのディスカッションなどを行いました。

また、日頃から理念に基づくホーム運営を実践されていることに対する感謝の意をお伝えし、57名の方を表彰をさせていただきました。

事例発表会の実施

2008年度より、ホームで「理念に基づいた活動」として、特に優秀な事例を活動の推進者自らが発表し、共有するイベントとして「事例発表会」を開始しました。ご入居者様の生きがいづくりやお一人おひとりに合わせたケア、ホーム運営の仕組みなどに対する取り組みに加え、4大ゼロ、認知症ケアなどのプロジェクトに関する成果が発表・表彰されました。発表された事例は、「事例集」として冊子に取りまとめ、発行しています。



事例集

MD部門での取り組み

WTMDでは、社員・家族への感謝の気持ちを込めて、優れた改善事例について表彰を行う「WTMD感謝祭」を関東・関西の2回で実施しています。また、研修会などでもより良い改善活動を行った従業員に対して、表彰をしています。



WTMD感謝祭での表彰

農業部門での取り組み

ワタミファームでは、農場長を対象に、農場経営に必要な専門知識や技術を身につけることを目的として毎月「農場長育成研修」を実施しています。研修プログラムには、有機農業に関する専門知識や、人材育成など経営に必要とされる知識が体系的に組み込まれています。

安全で、安心して働ける職場を目指して

統一プロセスで、公正な採用活動を

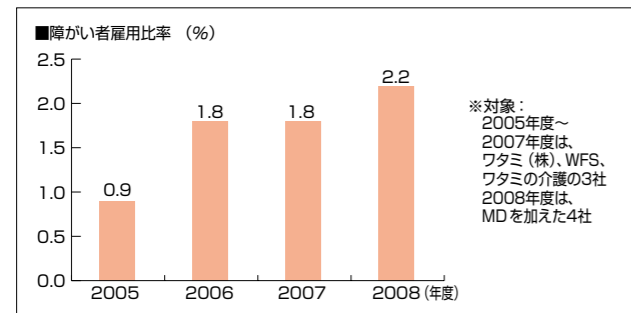
ワタミでは、理念への共感を基本に、事業を展開する国・地域の法規を順守し、文化・習慣を理解、尊重した上で、学歴や性別などで差別することなく統一された選考プロセスで採用活動を実施しています。また入社前には、希望者にインターンシップの受け入れなどを実施しています。2009年度は、新卒342名を採用、2010年度は250名の採用を計画しています。

障がい者・高齢者の雇用

障がい者の雇用に関しては、2008年度も継続して積極的に障がい者雇用の人材募集を行い、複数の養護学校との提携によりワタミ（株）およびグループ各社へ研修生の受け入れを行いました。結果、2008年度の障がい者雇用比率は、グループ全体で2.2%（前年度1.8%）となりました。

高齢者雇用に関しては、WFS、TGIF、MD、ワタミの介護合計で418名（2009年度6月末時点）、タクシヨクで125名の60歳以上のパートタイマーが勤務しています。

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。2008年度は嘱託制度を利用してグループ全体で10名の再雇用を実施しました。



出産・育児・介護への支援

ワタミでは、従業員が出産・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。2008年度は、産休を16名、育児休暇を30名、介護休暇を3名が取得しました。

TOPICS カフェテリア形式の研修により、キャリアアップを支援

2009年、個々の社員のスキルアップ・ビジネススキル向上を目的とし、本人の自主性や成長意欲を重視した「カフェテリア形式」の研修をワタミ（株）を中心に開始しました。

この研修では、様々なテーマ設定された研修の中から、自らが希望する研修のみを選択し参加するスタイルで行われることで、社員の効率的なスキルアップを図っています。

2009年度は、20種類以上の研修を、全120回開催する計画です。

適切な定着率向上を目指して

ワタミでは、「明るくのびのびと仕事をしよう」という合言葉に基づき、様々な事業における多様な人材が生き生きと活躍できる環境整備は企業として重要課題と考え、取り組みを進めています。

2008年度末の雇用の状況は、グループ事業の拡大もあり社員数が716名増え3,842名となり、離職率は15.7%となりました。離職率の低減は重要であり、今後も継続して理念の共有、教育制度の整備・充実により、定着率の向上を図っていきます。

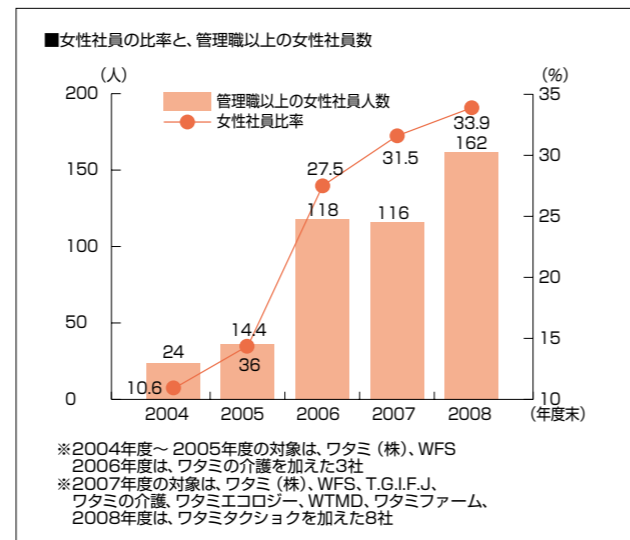
なお、厚生労働省の「2007年雇用動向調査結果」では、全産業における離職率は15.4%、飲食店・宿泊業は35.0%、医療・福祉は15.7%となっています。

女性社員による新業態開発プロジェクトの開始

ワタミでは、女性社員の採用・活躍の場を拡大していくことに積極的に取り組んでいます。これまでの個性や強みを発揮し、幅広く活躍できる機会づくりという継続的な取り組みに加え、WFSでは女性社員のより一層の活性化と戦力化を目指した取り組みを開始しました。

独立・キャリアアップを目指す女性社員が集まり構成されたプロジェクトで、新業態開発を目指すとともに、生き活きと働く職場環境づくりに取り組んでいます。

2009年7月時点で、63名の女性社員が参加しました。



安全衛生委員会の開催

従業員の安全と健康を確保し、快適な職場環境の整備を目的に月に1回、各社担当の他、産業医、社会保険労務士、衛生管理者を交え、安全衛生委員会を開催しています。

委員会では、労働災害の発生原因、衛生管理体制、メンタルヘルス対策、健康診断などの継続的議題に加え、メタボリックシンドローム対策などの新規問題について、知識・ノウハウを共有することはもちろん、原因の分析や再発防止に向けた施策が協議されています。



労働災害発生件数は、2007年度358件に対して、2008年度は311件となりました。

福利厚生への取り組み

従業員の休暇制度や、万が一に備え安心して勤務できる職場づくりに取り組んでいます。

ワタミグループ福利厚生制度の一例（一部会社を除く）

- 医療保険……治療を目的として継続して5日以上入院した場合「入院給付金（5,000円）×入院日数」が支給されます。
- 所得補償……ケガまたは病気で15日以上、仕事を休む場合、その1か年間の所得による平均月間所得額を基準として、公的給付と合わせて満額となるよう支給されます。
- 親族報恩……社員の両親に毎月、従業員向けに発行されている社内報（グループ報）を送付します。また、母の日・父の日・結婚・出産・入学、端午の節句、桃の節句には、それぞれにメッセージや慶弔金などが支給されます。
- 持株奨励金……持株会への拠出に対して、10%の奨励金が支給されます。
- 長期勤続者の表彰……ワタミグループでは毎年、長期勤続者10年など節目を迎える社員に対して、表彰を行っています。

ライフプランナー制度の導入へ

2009年度、ワタミでは社員の将来の安心を「共に」考え、定年以降の人生を金銭面で支援することを目的として、全従業員に「ライフプランナー」によるカウンセリングを設ける制度の導入を検討しています。

この制度は、結婚・出産・子どもの進学・住宅購入・定年といったライフイベントや生活嗜好などを織り込んだライフプランに基づき、生涯に必要な費用を算出し、財務的なアドバイスを社員一人ひとりに行うものです。2010年3月までに、全社員がライフプランニングの基礎や必要性を理解するための「ライフプラン研修」を実施する予定です。

社員の84.5%が自社株を保有

1999年より、社員の経営への参加意識向上を目的に持ち株を奨励し、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。また、持ち株会を通じて、グループ社員の84.5%が、自社株を保有しています。

健康診断の実施

深夜勤務の従業員は、年2回、その他の従業員は、年1回の健康診断を実施しております。また、従業員から要望があった場合、産業医による健康相談を実施しています。

防災訓練の実施

火災などの災害に対して、被害最小化に向けた迅速な対応のために定期的な避難訓練を本部、各店舗などに実施しています。

また、地震などの災害発生時のマニュアル整備や、緊急連絡体制の整備を継続的に行っています。

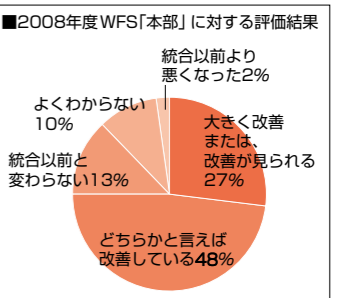


適切な評価・給与体系を目指した制度改定

2008年度、WFSおよびワタミの介護では、職務の経験年数や力量をより評価・給与に反映させることを目的に、役職・給与制度を今まで以上に細分化した給与制度を導入しました。

WFSでは、より評価・給与における透明性・納得性を高いものにするため、評価方法の改定や役職の細分化（増加）を行いました。また、「本部の支援が、より店舗サポートに有効な施策となる」ことを目的とし、店長などが本部に対する「評価（満足度）」を行い、結果が評価・給与体系に反映される制度を導入しました。

ワタミの介護では、運営するホームの規模や、職能ごとに新しい「職務手当」を設ける他、扶養手当の充実した制度を導入しました。



TOPICS ワタミ手づくり厨房 子ども見学会の実施

ワタミグループでは、2007年度より社員の「子ども」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。「お父さん・お母さん」の働く職場を体験すること、またワタミの食の安全・こだわりを知ることを目的とし、2008年度は相模原センターで行われ、9名の子どもたちが参加しました。



地域・社会とともに

地域社会と積極的な対話をし、「ありがとう」を集めます。
事業を超えて「ありがとう」を集めます。



主な取り組み		2008年度目標	2008年度結果	評価	2009年度目標	
全社員ボランティア活動	全社員ボランティア活動	ボランティア参加人数(率)(※1)	100%	74.4% (1,990人)	×	100%
	社会貢献活動	わたり北海道自然学校の開催	年1回の開催	年1回の開催	○	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付(※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	4,561千円を寄付	○	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付(和民中国)(※3)	利用総額の0.25%相当を社会貢献に使用	38千HK\$ (469千円)を寄付	○	利用総額の0.25%相当を社会貢献に使用
		ワタミふれあいカードでの寄付(台湾和民)	利用総額の1%相当を社会貢献に使用	54千NT\$ (752千円)を寄付	○	利用総額の1%相当を社会貢献に使用
NPO(SAJ)支援(※4)	継続して支援を実施	外店舗での募金箱設置4,175千円 従業員から寄付33,517千円 グループ各社による法人会員寄付 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、(株)ワタミファーム、(有)ワタミファーム、ワタミエコロジー、WTMDの8社
 (※2)対象は日本国内のグループ外店舗 (※3)対象は、香港・深圳のグループ外店舗 (※4)対象は、国内企業10社

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・感動させてもらい、その結果として自分自身が成長することだと考えています。

この考えのもと、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、推進しています。

また、ワタミグループでは、「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。

全社員ボランティア活動参加を推進

ワタミでは、「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専属の担当者が、全国でのボランティア開催予定を業務改革会議などの各事業の会議体にて案内をしています。

2008年度は1,990名の社員がボランティア活動に参加しました。ボランティア活動を通して、一人ひとりの社員がサービスの原点であるホスピタリティを学び、優しい心を持てるようにと機会をいただいています。

ボランティア体験を研修カリキュラムに

1997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、新卒社員の入社時研修として毎年4月に行われています。

2009年度はグループ社員336名が47カ所の作業所・施設で研修を行いました。

INTERVIEW

ボランティア活動推進担当者の声

ワタミ株式会社 人材開発グループ 教育チーム 小島 美恵子

私たちは、施設様から「人として大切なこと」を教えてください。くきかけとして、ボランティアに参加させていただいています。その中でも、お手伝いさせていただいた施設様から、社員の「姿勢」が良いとお褒めの言葉をいただく時があります。ボランティア担当者としてとても嬉しく思います。今後も、社員一人ひとりが、より優しく・強い人として、開花できるようなきかけづくりに努めていきたいと考えています。

お食事会の開催

ワタミグループでは、ハンディキャップがある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」を開催しています。

2008年度のお食事会は57回開催し、横浜訓盲院、横浜援護授産所の方など1,188名の方々をご招待し927名の社員がボランティアとして参加させていただきました。

VOICE

お食事会に参加した施設様の声

社会福祉法人品川総合福祉センター
第二かもめ園 施設長(当時) 長岡 真由様



ワタミさんとは、もう10年のお付き合いになります。今回もお食事会に参加させていただき、ありがとうございます。スタッフの皆さまが明るく笑顔で迎えて会話をしてくださったこと、手品やゲームで場を盛り上げてくださったこと、本当に嬉しく思いました。

このような食事会をきっかけとして、地域の中に私たちを知り、支えてくださる方が増えていくことは、本当に心強い思いがいたします。今後とも、宜しくお願いいたします。

INTERVIEW

お食事会に参加した店長の声

「坐・和民」立川南口店 諏訪 育後 店長



横浜訓盲院の方々と実施したお食事会では、お食事だけでなく、クロックのパン粉付けと一緒に行いました。共同作業をすると一気に距離が縮まった気がしました。そして、最後は駐車場まで手をつないでお見送りをしたのですが、子どもたちの手のひらから伝わってくる温かさや感情に、こちらの心まで温まりました。

人間って本当に楽しい時や充実している時にはいい顔をやるんだなあ…と改めて感じました。この気持ちを大切に、他の人のことを真剣に考えることが出来る人を目指し、日々自問自答しながら仕事に取り組みたいです。

授産品の代行販売

ワタミグループでは、ハンディキャップのある方々の社会参加の後押しを目的に、1999年6月より「和み亭」店舗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。2008年度は19店舗にて実施させていただき総額534千円の代行販売を行いました。

また、2005年度より、定時株主総会でも授産品を販売するスペースを用意、2008年度は、41施設の方々が出店や代行販売としてご参加くださり、496千円の授産品の代行販売をお手伝いさせていただきました。



介護ボランティアの実施

ワタミでは、2006年より外食事業の社員向けに介護ボランティアを行い、レクリエーションやお食事をご一緒するという体験をさせていただいています。2008年度は、22回56名の社員が参加しました。



地域清掃・美化活動の実施

外食店舗では、毎日の店舗周辺の地域清掃に加え、全国各地で街の清掃活動を行う団体の活動に参画し、定期的な清掃イベントにも参加しています。

また、ワタミファームでは、山武農場で千葉県横田地区、倉淵農場で群馬県相馬地区、佐原農場で千葉県返田地区、京丹後農場で京都府島津地区で行われる清掃や草刈りのイベントに毎年参加しています。

病院ボランティア・施設バザーへの参加

岸和田盈進会病院の、主にターミナルケア病棟(ホスピス)の入所者の方々のレクリエーション、散歩、お食事などのお手伝いを定期的にさせていただいています。

2008年度は、患者様・ご家族様・近隣の方々・病院の職員の方々が参加するバザーに、お好み焼などの模擬店を11回出店し、141名の社員が参加しました。

模擬店での販売額については、合計508千円を主催団体様に寄付いたしました。



ふれあいカードによる寄付

1996年度より「未来の子どもたちのために」をテーマに始めたふれあいカード(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。

2008年度は、NPO法人「スクール・エイド・ジャパン」に4,561千円を寄付させていただきました。また、和民中国においては利用総額の0.25%相当38千HK\$ (469千円)を「児童慈善団体」へ寄付、和民台湾においては利用総額の1%相当54千NT\$ (752千円)を「台湾児童暨家庭扶助基金」へ寄付させていただきました。



北海道自然学校の開催

1999年より毎年8月に、小学校4～6年生を対象とした「わたみ北海道自然学校」を開催。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」を提供できれば、との思いから始まりました。

第11回となる2009年度は「命・自然・友だち・生活習慣・夢との出会い」をテーマに、北海道久遠郡せたな町にて3泊4日で開催され、子どもたちは農作業、搾乳、マリンスポーツ、キャンプファイヤー、夢作文の作成・発表などを体験しました。



学生の受け入れ

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、学生の受け入れをしています。2008年度は、月に1回山武農場での中学生受け入れや、高校生への農業指導（屋上緑化）を行いました。また都文館夢学園の修学旅行のプログラムの一環として高校生を受け入れ、畑での播種をはじめ牧場での搾乳などを実施しました。



農業インターンシップの実施

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、日本農業に対する理解の促進や、若者に「働く」「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。2008年度は、帯広大正農協をはじめ41農家の方々の協力を得て、農産物の収穫や箱詰め作業などの農作業を実施し、99名の学生が参加しました。



1%クラブ

1997年8月より、(社)日本経済団体連合会の1%クラブ（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の連合会）に加入し、プログラムを推進しています。

1%クラブ <http://www.keidanren.or.jp/japanese/profile/1p-club/>

VOICE 参加者の親御様の声

佐藤 穂様

「地球上で一番たくさんの『ありがとう』を集めたい』そんな『壮大な夢』を本気で追っている企業だからこそ、子どもを託してみたいと思いました。「夢を叶える」と題した作文に書かれた子どもの夢は「人と自然に優しい建築家」。そして彼が描いた「理想の家」には、北海道の大自然の中で、彼が肌で感じた「気持ち良さ」が息づいていました。今まで考えたことなかった自分の将来を見つめる機会を得た子どもは、少し大人になって帰ってきた様に思います。ワタミの皆さん、本当にありがとうございました。

TOPICS 店長の起案で拡大した社会・環境貢献活動～エコキャップ運動～

ワタミグループでは、本社とワタミエコロジーでペットボトルのキャップの再資源化活動の一環として、「エコキャップの回収」を2006年度より開始しました。

2008年9月には、外食店舗の店長から起案もあり、2009年度には外食・介護事業にも取り組みが広がっています。集まったキャップは、リサイクル資源として売却し、その収益はNPO法人へ寄付されます。

INTERVIEW 起案した店長インタビュー

「わたみん家」鶴川北口店 山本 隆史 店長



私は、日ごろから営業活動をしている中で、ペットボトルのキャップを捨てているのはエコではないと感じていました。また、ペットボトル本体を回収したとしても完全にリサイクルができる体制が整っていない日本の現状もあります。そんな中で、エコキャップを集めて換金し、途上国にワクチンを送る活動があることを知り「キャップだけでもリサイクルに協力したい!」と思ったのです。

理念研修で直々に提案、賛同していただき、現在、外食事業でも「エコキャップ活動」が広がってきています。私の今の目標は、この活動を全店舗に広げること! そうすることで、多くのアルバイトさんや社員に、環境や社会貢献について意識できるようにきっかけをつくれればと思っています。

NPO法人「スクール・エイド・ジャパン」の支援

ワタミグループでは、開発途上国の子どものための教育支援を行うNPO法人「スクール・エイド・ジャパン(SAJ)」の活動を、2001年の設立当初から全社員で継続的に支援しています。SAJは、ワタミの社員の発案から設立された団体で、スタート時点ではグループからの支援が中心でしたが、今では一般の方々などたくさんの方々からの支援により運営されている団体です。

<ワタミグループの支援内容>
 ●外食店舗での募金箱設置(ポスターの掲示)
 ※2008年度寄付金額4,175千円
 ●従業員が給与天引きで寄付できる体制の構築
 ※2008年度寄付金額33,517千円
 ●株主総会(経営説明会)でのブース出展スペースの提供
 ●全体会議および研修会での、取り組みの説明機会の提供
 ●SAJの活動報告月刊誌「Smile通信」を配布する機会の提供
 ●グループ各社による法人会員寄付
 ※2008年度寄付金額960千円



特集:NPO法人「スクール・エイド・ジャパン(SAJ)」



SAJの特徴は「全額現地の支援費に」

SAJでは、皆様からの会費・寄付・募金は、「1円残らず現地の支援費にすることを基本方針として活動しています。事務局の経費は、「経費指定寄付(用途限定の寄付)」で賄われ、皆様からの会費・寄付・募金は、事務局の活動費には使われていません。

活動内容①

教育環境の提供(学校建設支援、教材・教具・図書提供)

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。より多くの子どもたちが教育を受けられるよう、小学校教育を中心として中学校にも支援活動を行っています。2008年3月末には累計107校の学校建設支援を行いました。2009年度はカンボジア13校、ネパール3校の建設を予定しています。

活動内容②

教育機会の提供(学費支援制度「ふれあいサポートプラン」)

2008年度は、827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。



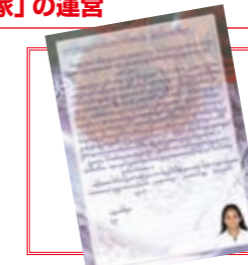
活動内容③

孤児院「夢追う子どもたちの家」の運営

2008年3月19日に、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」が開園しました。

「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く予定です。

2009年9月現在、66名の子どもたちが入園し、元気に毎日を送っています。定員の80名の児童を迎えるため、カンボジア各地の孤児の調査・受け入れを継続的に実施していきます。



勉強するトンガさんからの手紙

「夢追う子どもたちの家」に住んでから私の生活は明るくなりました。私は心配することもないですし、やらなければならぬことは勉強だけです。私の子どもの時からの夢はお医者さんになることです。貧乏な人を、助けることができるからです。



活動内容④

お米支援

2006年の開始から2009年3月までに累計3,662名の子どもたちに毎月12Kgのお米を支援。また12,000人の子どもたちに1日1回の「給食支援」を実施しています。



「朝食がある学校に行くのが楽しみになります。毎日食べる物があると思えるだけでとても幸せな気持ちになります。」



環境とともに

美しい地球を美しいままに、子どもたちに残してあげたい。

ワタミグループでは、2008年10月に改めて「ワタミ環境宣言2008」を策定し、国内グループ全事業にその対象を拡大するとともに、環境保全の中・長期計画を発表しました。

地球や自然の環境保全活動に取り組むことは当グループの責務と考え、より一層の貢献を目指します。

主な取り組み		2008年度目標	2008年度結果	評価	2009年度目標
環境とともに	環境マネジメントシステム	ISO14001の認証を取得	認証を取得した601サイトの維持、介護施設3ホームの新規認証を取得	601サイトで認証を維持、介護施設3ホームの新規認証を取得	○ 認証を取得した601サイトの維持および新規認証を取得(※1)
		環境法規制の順守	違反件数0件	違反件数0件	○ 違反件数0件
		環境監査点数	-	-	- 80点以上
	廃棄物3Rへの取り組み	全廃棄物リサイクル率(※2)	35%以上	33%	× 35%以上
		食品廃棄物リサイクル率(※2)	28%以上	22%	× 28%以上
		廃棄物低減の取り組み(※3)	前年比100%未満(1店舗あたり20.3t)	20.5t	× 前年対比100%未満
	地球温暖化防止に向けて	CO ₂ 排出量の削減(※3)	前年比100%未満(1店舗あたり112t-CO ₂)(※4)	1店舗あたり110t-CO ₂	○ 2007年度比6%削減(1店舗あたり)
		電気使用量の削減(※3)	前年比1%削減(1店舗あたり23.9万kWh)	1店舗あたり20.0万kWh	○ -
		水使用量の削減(※3)	前年比100%未満(1店舗あたり4.24千m ³)	1店舗あたり4.22千m ³	○ -
		NPO法人の支援(「森づくり」を行なうNPO法人の支援)	ボランティア受け入れ300名	ボランティア受け入れ492名	○ ボランティア受け入れ360名
	環境コミュニケーション	教育訓練の実施	年3回以上実施	5月、8月、10月に実施	○ 年3回以上実施
		社外とのコミュニケーション活動を実施	環境セミナー・イベントへの積極的出席(講演)	環境セミナー・イベントなど4件に参加(出展・講演)	○ 環境セミナー・イベントへ積極的に参加(出展・講演)

○達成、×未達成、-該当なし (※1)新規認証の取得は、介護施設39ホーム、ワタミファーム6農場、ワタミタクシヨク本社・7支社・4工場・49営業所、ワタミエコロジー営業本部・経営管理部 (※2)対象は外食597店舗およびワタミ手づくり厨房3センター (※3)対象は外食597店舗 (※4)2008年度からは地域特性を考慮したCO₂係数0.421を使用しています。

ワタミ環境宣言2008(環境保全の中・長期計画)を発表

1999年の環境宣言以来、ワタミグループは事業活動で発生する環境負荷を可能な限り低減し、地球環境へ貢献する環境活動に取り組んできました。

グループとして、外食をはじめ介護・中食・MD・農業・環境/メンテナンスなど様々な「ありがとう」を集めるようになった今、各事業の特性に合わせて環境負荷低減に対する中・長期計画を策定し、グループ連結で活動を強化する宣言として「ワタミ環境宣言2008」を発表しました。

今後も、地球温暖化と廃棄物の発生抑制の重要性を認識し、この宣言にもとづいた「具体的な目標(ゴール)」と、「一人ひとりが行う具体的な行動」を掲げ、その実現に向けた活動を加速していきます。



グループ環境推進体制を強化

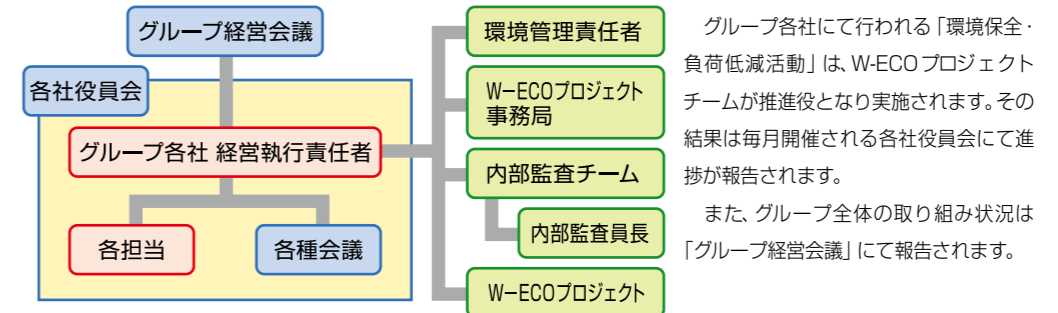
ワタミグループでは環境方針のもと、グループ全体で環境保全活動に取り組んでいます。本社各部門およびグループ各社の推進者で構成される「W-ECOプロジェクト」を中心に環境管理体制を確立し、目的・目標の達成を目指しています。

また、定期的に内部監査を実施して、本社および外食店舗、介護施設、ワ

タミ手づくり厨房における環境活動の継続的改善に努めています。

特に店舗監査は店舗サービスの品質確認と是正を目的とした業務監査と同じタイミングで実施しています。監査員は主に環境活動の進捗を含めた従業員への浸透度、法規制の順守状況などを確認し、是正処置要求を含めた結果報告をしています。

■環境管理体制



W-ECOプロジェクトチームの声

ワタミ株式会社 人材開発グループ環境マネジメントチーム 川原 美和子

環境



地球環境問題は、仕事に関する場面だけでなく、家庭や自分のライフスタイルの中でも直面する大きな問題です。仕事の範囲の枠を超え、日常生活の中でも環境に配慮した行動へシフトしなければ、地球環境は悪化する一方。

大事なのは一人ひとりにとって、環境に配慮した生活が「あたりまえ」になることだと考えます。例えば、ゴミを捨てる際に分別ができていない状況や、照明・空調などの節電ができていない状況を目にして、「おかしい」と感じる抵抗感を持つことが大事だと思います。さらに、それらを地球にとって「あるべき姿」に戻そうとする行動力こそが、明日の現実を変えていくことにつながると考えます。

ワタミグループの社員、パート・アルバイト約2万人一人ひとりが、家庭や地域で少しずつ行動を変え、地球全体の環境問題の改善へと導く大きな「力」へとつなげていける活動を推進していきます。

ワタミフードサービス株式会社 首都圏カンパニー 2部 分部 雅

外食



ワタミフードサービスでは、外食部門の中長期計画立案に伴い、本部8名・営業部5名の環境活動推進チームを新設しました。また、監査など店舗運営のスタンダードを確認する制度にも、環境面におけるチェック項目を増やすなど、仕組みづくりに取り組みました。しかしながら、私が一番大切にしていることは「ゴミの分別」作業など、小さな部分にこだわりを持つことを通じて、従業員全員が「環境」について考え、意識を高く持つことだと考えています。

今後も、一人ひとりの従業員としっかりと向き合うことで、一緒に「環境」について考えていきたいと思っています。

ワタミの介護株式会社 運営管理部 福山 香緒里

介護



2008年度は、「環境」への取り組みが、各ホーム・一人ひとりの意識の中で大きく根付いた年でした。各ホームへ何うと、電力削減や分別など全ホームでの取り組み以外にも、各ホームでの自発的な取り組みがたくさん生まれました。例えばアクティビティや納涼祭などのイベントの中に「環境への取り組み」を入れているホームや、従業員のマイカップ活動始めるホームなどがあります。最も感じたことは、環境活動の重要性を強く認識し、その上で「楽しみ」ながらしっかりと「広げている」ことです。今後も、各ホーム一つひとつの活動に注目していきたいと思っています。

ワタミ手づくりマーチャンダイジング株式会社 手づくり厨房越谷センター 飯嶋 博之

MD



これまでワタミ手づくり厨房では、ゴミの分別や節電・節水などすぐに出来ることをコツコツと地道に活動してきました。その活動をより推進するため、月に一度、4センターから環境推進者・センター長などが参加し、各センターの取り組み状況を共有、水平展開するための報告会を開催しています。

また、報告会を受けて、実際に現場で改善活動を行う機会を定期的に設けています。

2009年度からは、役員会で環境に関する活動状況を確認する機会を設け、全体的な意識向上に努めています。

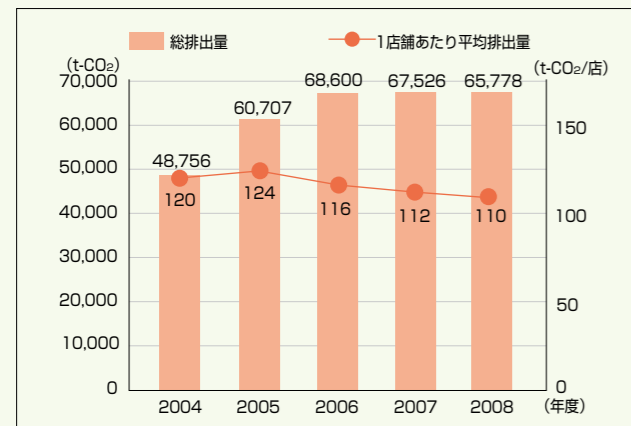
ワタミグループは、「CO₂削減」と「3Rの推進」に取り組んでいます。

「CO₂削減」と「3Rの推進」を課題に

ワタミグループにおける環境負荷の特徴は、事業全体の大部分を占める外食店舗において、(1) 照明や調理器具の使用および食材の発送に伴うエネルギー消費量と、(2) 多品種で小ロットな廃棄物の発生が多いことです。

このことから、環境面における最も大きな課題として、地球温暖化対策(エネルギー対策)と、3Rの推進(リユース・リデュース・リサイクル)に継続的に取り組むことが重要であると考えています。

外食店舗 CO₂排出量の推移

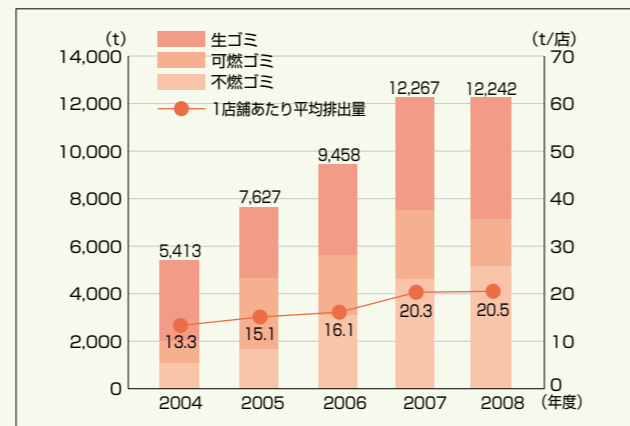


2008年度のエネルギー使用によるCO₂排出量は、全外食店舗で65,778t-CO₂となり、前年比較で97.4%となりました。また、1店舗あたりのCO₂排出量は、前年比較で▲1.7t-CO₂という改善をしました。これは、W-ECOプロジェクトチームメンバーが、継続的に1つひとつの店舗の活動に着目し、評価・改善を続けた結果だと考えています。

2008年度からは、外食店舗におけるCO₂削減や、3Rの推進(廃棄物の削減)などの取り組みに加えて、介護施設やワタミ手づくり厨房などグループ各社での取り組みを明らかにすることで、より一層環境への取り組みを強化しています。

また、そのノウハウを外部に公開することで、業界全体の活動を広く浸透させていくことは、企業として当然の責務であると考えています。

外食店舗 廃棄物排出量の推移



全外食店舗における食品リサイクル率は22%、全廃棄物のリサイクル率は33%となり、廃棄物排出量は、全店舗合計で12,242t、1店舗換算では20.5t(前年比較101%)となりました。1店舗あたりの廃棄物排出量が増えたのは、「外食店舗におけるダンボール材の排出量が増加したこと」が主要因です。2009年度は、継続して生ゴミリサイクルシステムの新たな仕組みづくりを進めるとともに、引き続き食品リサイクル率28%、全廃棄物リサイクル率35%の達成を目標に廃棄物リサイクルに取り組んでいきます。

環境会計

環境会計の集計範囲は、ワタミグループで2008年4月から2009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。

ワタミグループでは環境保全コストを大きく3つに分類しました。

- ① 環境目的・目標を達成するための活動に関するコスト(目的・目標コスト)
- ② 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)
- ③ 環境マネジメントシステムの適切な運用・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(審査・監査コスト)

■ 2008年度環境保全コスト集計表 (単位:千円)

①目的・目標コスト				小計	②法規制対応コスト	③審査・監査コスト	合計
店舗・ホーム・センター・タクシヨク							
地球環境保全コスト				283,323	402,529	11,944	697,796
電気使用量の削減 エネルギーマネジメントシステム・省エネ冷蔵庫の導入(注1)	水使用量の削減 節水型洗浄の導入・節水型トイレの導入(注2)	排水の水質改善 グリストラップの管理清掃・浄化槽の管理(注3)	環境配慮型商品の導入 油脂酸化防止装置の導入(注4)				
78,037	17,188	72,085	4,800	105,852	2,378	2,983	283,323
本社				283,323	402,529	11,944	697,796
資源循環コスト				105,852	402,529	11,944	697,796
教育コスト				2,378	402,529	11,944	697,796
地球環境保全コスト				2,983	402,529	11,944	697,796

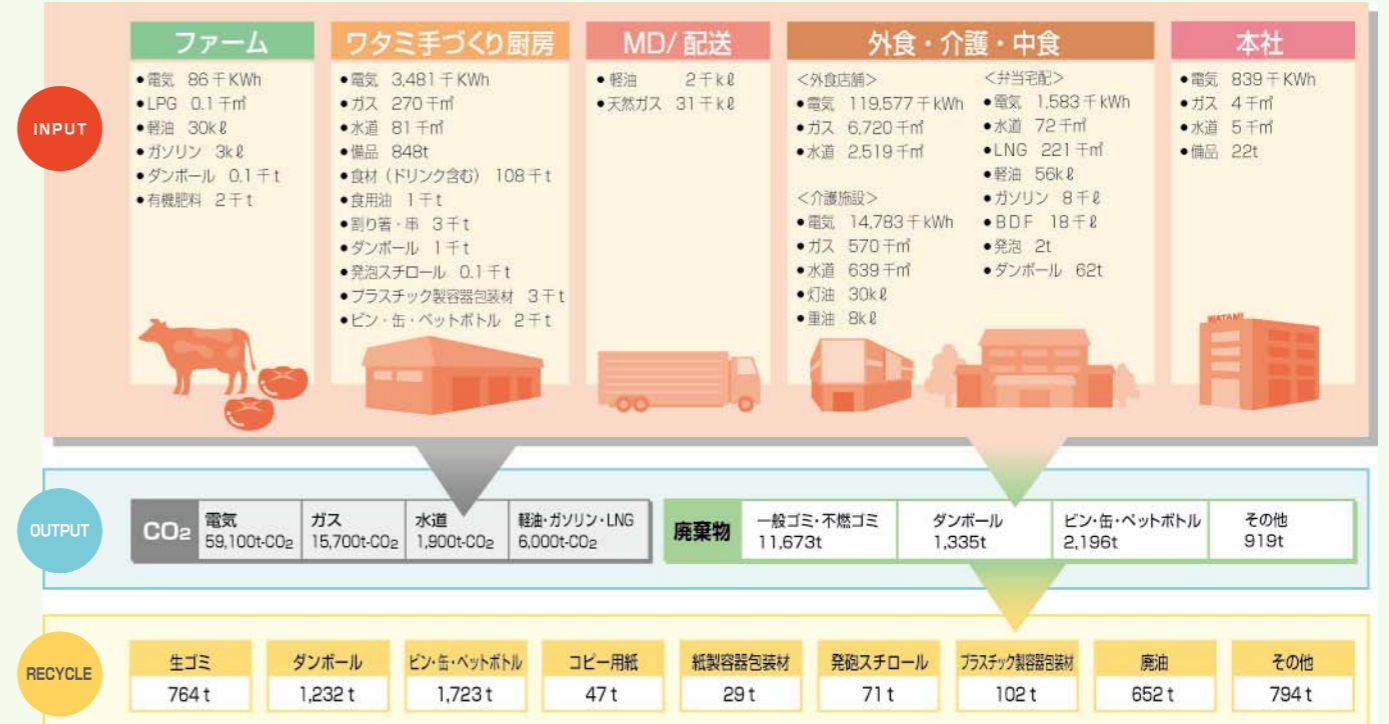
(注1) エネルギーマネジメントシステムは287店舗分、省エネ冷蔵庫冷凍庫は82台の導入コスト(15店舗、5ホーム) (注2) 節水型洗浄機は19台分(15店舗、4ホーム)、節水型トイレは39台分(15店舗)、節水コマ(22ホーム)、中水再利用システム(1ホーム) (注3) グリストラップの管理清掃は593店舗、38ホーム分 (注4) 油脂酸化防止装置は24台(24店舗) (注5) リサイクルセンター運営・再資源化委託費用、リサイクル品回収208店舗 および廃油回収580店舗、生ゴミリサイクル23店舗 (注6) 従業員2321人への研修(重複人数を含む) (注7) 本社リサイクルトナーなど購入 (注8) 一般廃棄物576店舗 (注9) 外部コンサルティング費用および、法規制情報サイト契約料 (注10) ISO14001認証取得601サイト対象

2008年度ワタミグループの環境影響

ワタミのマテリアルフロー図

環境負荷を削減するために、製造・輸送・販売という流れの中で消費するエネルギー量や廃棄物の排出量などを測定、明らかにしています。

また、事業活動のそれぞれの段階で「明らかにされた現状数値」を分析し、施策を立案、効果的な環境負荷低減に努めています。



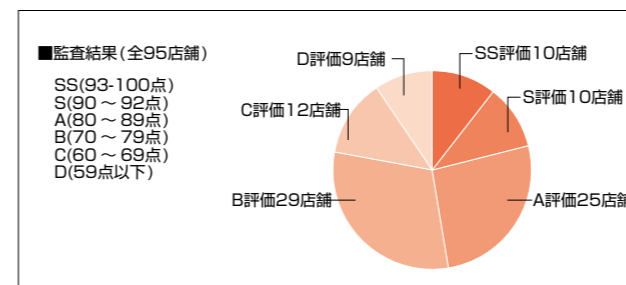
■ CO₂ 排出係数 (kg-CO₂/kWh) 電気…0.421 ■ CO₂ 排出係数 (kg-CO₂/m³) 都市ガス…2.08 ■ CO₂ 排出係数 (kg-CO₂/m³) 水…0.58
 ※数値は年間数値(2008年4月1日～2009年3月31日) □ワタミ手づくり厨房は、国内3センターを対象とします。 □ワタミ手づくり厨房への投入量(INPUT)に関しては、1999年度に算出した1店舗あたりの食材・備品などの仕入れ物を計量した数値に現在の店舗数に乗じて算出しています。 □外食店舗における排出量(OUTPUT)は2007年度の定期計量(年14回、延べ61店舗)数値の平均値を使用しています。 □また、老人ホームにおける排出量は2007年度に毎月定期計量した32ホームの平均単価を基準として経理支払い数値を除いて算出しています。 □ワタミファームにおける数値は6農場における数値です。 □ワタミタクシヨクについては本社のある長崎の敷地内の設備に関する数値を掲載しています。 □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。 □電気:284の店舗のWEM導入対象店舗の平均単価を基準として経理支払い数値を除いて算出しています。 □ガス:305店舗の検針数値を基準として店舗数で集計して算出しています。 □水道:請求書から399個の平均使用量を基準として店舗数で集計して算出しています。

環境監査(2009年度からは「WE-can」*)

ワタミでは、外食店舗の環境負荷低減への取り組み強化と教育を目的として、通常の内部監査に加えて、環境監査を実施しています。環境監査では、内部監査員が店舗における廃棄物の分別基準、グリストラップや廃油に関して正しい管理が行われているかなど38項目を確認し、さらに管理状況を向上させるための教育を実施しました。2008年度は95店舗で環境監査を実施しました。

2009年度からは、環境保全の中・長期計画を達成するため、現場とのコミュニケーションを強化し、「ワタミの環境活動」の浸透、拡大に努めます。

* 「WE-can」…「W-ECO communication and new action」の略



環境法規制の順守

ワタミでは、環境に関わる取り組みは、法規制を順守し、継続的に行うことを目指しています。

2007年施行された食品リサイクル法の改正を受け、2008年度は、外食店舗における生ゴミをリサイクルする新しい「循環型生ゴミリサイクルの仕組み」をスタートさせました。今後は、この仕組みの検証を行い、拡大していく計画です。(詳しくはP50ページ)

また、廃棄物処理法に関しては、産業廃棄物のマニフェスト管理に重点をおいて取り組み、戻り伝票チェックによる適正処理の確認を徹底して行う他、廃棄物の中間および最終処分施設の立ち入り調査を継続して実施しています。2008年度は、コンプライアンス対応ができる廃棄物回収・処理業者の選定体制づくりを強化し、廃棄物処理に関する仕組みの全国ネットワークの整備を進めました。

容器包装リサイクル法に関しては、店舗の料理をお持ち帰りされるお客さま用のパッケージと袋が年間若干量発生するため、継続して自社でリサイクル対応できない部分を再商品化委託契約にて対応しています。

外食での取り組み

2008年度、外食事業では環境負荷低減として「LED照明を使用した店舗の開発」や「生ゴミリサイクルの仕組みづくり」に着手しました。
また、全社員を対象にした「環境への取り組み」に関する講義や活動の評価を隔月で実施し、その推進を図りました。

国内初となるLED照明店舗の開発によりCO₂25%削減

2009年4月、WFSでは東京都渋谷区に国内外食チェーンとしては初となるLED照明を店内とキッチンに使用した店舗の開発を行いました。2009年6月～7月の結果では、消費電力が従来店舗と比較して31%（店内照明のみの電力消費量を従来店舗と比較した場合95%）削減され、CO₂排出量が25%削減されました。

今後、新規出店する店舗では積極的にLED照明を導入し、地球温暖化対策に貢献していきたいと考えています。



廃油から石鹸へ

ワタミでは、店舗で使用している食用油を使用した後の廃油をすべてリサイクルしています。それらは、洗剤・飼料に再生され、現在、WFSが展開する店舗のトイレでは再生された手洗い用液体石鹸を使用しています。

また、その他の取り組みとして、2007年度から油の酸化を防止する機器を導入し、油の品質の向上と長寿命化を図ることで、廃棄物の発生を抑制しています。2008年度は、24店舗に導入いたしました。



節水器具の導入により19%の水使用量削減

各店舗にて水使用量を削減するために、2006年度より節水器具を導入しています。

2008年度は、この節水器具の効果検証を行い、1店舗あたり平均▲19%の水使用量の削減が立証され、積極的に器具の導入を進めました。
この節水器具は、2009年6月の時点において109店舗に導入しており、今後は新店への拡大を計画しています。

新たなゼロエミッションの仕組みづくりに向けた生ゴミリサイクル

新たなゼロエミッションの仕組みづくりに向けて、外食店舗から排出される「生ゴミ」のリサイクルを開始しました。2008年度は23店舗でテストを開始、2009年8月時点では48店舗で実施しています。

新たなリサイクルの仕組みでは、ワタミエコロジーが中心となり外食店舗とリサイクル業者様のネットワークを構築したことで、環境負荷が小さいものとなりました。

また、より一層の活動の推進を図るため、予測される生ゴミの発生量を基にリサイクル量を集計、リサイクル達成率を毎週算出し、「見える化」しています。これにより、生ゴミの分別徹底度が上がり、2009年7月～8月で90%以上の分別達成率を実現し、この活動を58店舗へ拡大する計画です。

リユースの推進

ワタミでは、お取引業者様の協力のもと日本酒のビン(2種類)を、リユースする仕組みを構築しました。この仕組みにより、廃棄物の発生を抑制し、CO₂排出量を削減することで環境負荷の低減に努めています。

2009年度は7月から5店舗でスタートし、年度末までには関東圏350店舗を対象に日本酒ビンのリユースの仕組みを構築していきます。



「エネルギー管理」により2,290t-CO₂を削減

2004年8月より店舗の使用電力を一元管理するモニター機器（いつでもどのくらい電気が使われているかを計測する電力監視システム）を2009年7月現在で284店舗に導入しています。

電力のムダに対して各店舗でタイムリーな対策を打つことにより、2008年度は導入店舗全店で導入前使用量との比較で9.3%、電気料金で1億1千万円、CO₂排出量で2,290t-CO₂の削減をすることが出来ました（2008年4月～2009年3月の1年間実績）。

このCO₂排出量は、森林が1年間に光合成を行う際のCO₂吸収量に換算して158haに相当します。

※森林1haあたりのCO₂吸収量は14.5t-CO₂/ha(年間)にて換算

環境教育の強化

WFSでは、毎月実施される研修会にて行う環境教育を強化しました。研修では、環境法規制に関する解説や、現在の取り組み状況に対する評価・フィードバックを行いました。

また、店長が、アルバイトさんに行う「クイズ形式のテスト」なども導入し、その理解促進に努めました。



介護事業での取り組み

ワタミの介護では、ご入居者様にとって快適で安心できるホームづくりを追求しています。

介護サービスの過程で発生する環境負荷については、ご入居者様の生活スタイルやその個性、施設特性に合わせて様々な低減活動に取り組んでいます。

また、新ホーム建設時や改装時には、快適な機能やデザインを追求しながらも環境配慮型機器の導入など「環境に配慮した設計」を施しています。

「ISO14001」全ホーム認証取得への取り組み

ワタミの介護では、2007年にレストヴィラ座間谷戸山公園にてISO14001の認証を取得しました。さらに2008年にはレストヴィラ川口安行・堀之内・葉山の3ホームにも認証を拡大し、これらの運用実績をもとに水平展開し、2009年の拡大審査では全ホーム（2009年7月オープンのレストヴィラ神戸伊川谷まで）およびワタミ介護ステーション岸和田、デイサービスにのり里などでの認証取得を目指しています。環境負荷低減活動の目的・目標の達成を目指し、ホームごとに従業員が一人となって環境負荷を減らすなど、ISO14001のPDCAの仕組みを活用して推進しています。

また、環境活動を進めるにあたり、内部監査を通じて各ホーム間でのコミュニケーションが活発になるなどの情報共有効果が現れています。

新しいエネルギーの利用～オール電化システムの拡大～

2007年にオープンしたレストヴィラ鎌倉常盤では、オール電化システムを導入し、厨房、冷暖房機器、給湯システムなどにおける燃焼ガスを低減する仕組みをとっています。

さらに、2009年にオープンしたレストヴィラ北鎌倉でもオール電化システムを導入し、蓄熱システムやヒートポンプ方式によって消費エネルギーの低減を目指しています。



ご入居者様やスタッフとの環境コミュニケーション

ご入居者様との環境イベント実施

レストヴィラ鎌倉常盤では、8月の納涼祭で「環境」をテーマにしたイベントに取り組みました。会場では、「ゴミ分別ゲーム」と題したゲームや、利用できなかったユニフォームをリサイクルした草履、アルミ缶を利用したおみこしなど、リユースやリサイクルを体感できるイベントを実施しました。

また、ワタミの森づくり活動やグループの環境活動などを紹介し、ご入居者様などとのふれあいの中で環境活動について考える機会となりました。イベントには、社員をはじめ、ご入居者様やご家族様など約300名が参加しました。



遮熱性舗装材のベランダで裸足の生活を

レストヴィラ弥生台では、ゴムチップにホタテ貝殻の粉砕を混ぜたゴム舗装材を採用し、テラスの床材に利用しています。全てリサイクル素材でありながら、優れた耐久性を持ち、透水性も高く、雨雪にも滑りにくい特徴を持っています。

さらに、コンクリート材の温度が炎天下で高温になるのを30度程度に抑えるという遮熱性があり、裸足で歩いていただくことができます。歩行音のしない、足腰にソフトな歩行感のある素材で、安全で快適なホームとなっています。



ホームに緑を～屋上緑化・壁面緑化～

レストヴィラ弥生台では、自動給水型の屋根緑化と壁面緑化を導入し、身近に自然に触れられる空間づくりに取り組んでいます。

入り口にはアーチ型メッシュの看板を設置し、緑あふれる憩いの場を提供しています。



遮光レースカーテンで遮熱

レストヴィラ久里浜ではホームの一部に遮光レースカーテンを導入し、外部気温の上昇や太陽光による熱を遮断することで空調使用時のエネルギー効率化の取り組みを実施しています。

さらに、共有部分だけでなく居室や共有スペースにも遮光レースカーテンを導入し、直射日光だけでなく熱も遮断することで快適なホームづくりを目指しています。



ワタミの森の間伐材を使った「ふれあい広場」づくり

レストヴィラ高座渋谷では、敷地内にある散歩したりコミュニケーションをとるための広場「ふれあい広場」に、2009年度の新入社員がワタミの森の間伐材をつかって「柵」をつくりました。それまで土砂が流入し、草木が生い茂っていたところに柵を作ることで、農園や植栽を施すことができるようになりました。

また、この取り組みはワタミの介護の「新卒成果発表会」で発表され、多くの社員に環境について考える「きっかけ」づくりとなりました。



MD事業での取り組み

WTMDでは、食の安全・安心を提供する中で、様々な環境負荷低減に取り組んでいます。従業員一人ひとりの環境への意識向上と作業工程の効率化、機器の安全管理の仕組みが環境負荷の低減に繋がっています。また、物流工程でも大気汚染やCO₂を削減するために、輸送に関わる様々な改善に取り組んでいます。

「床のドライ化」による水削減への取り組み

ワタミ手づくり厨房では、日々、環境負荷低減に対する活動を行っています。その取り組みのひとつが「床のドライ化」です。

「床のドライ化」は、①水の使用量削減、②作業環境・能率の向上、③衛生面・安全面の向上、④建物・設備管理の向上を目標とした活動で、2008年12月から相模原センターにて、他のセンターへ水平展開するためのモデルとして、取り組みを開始しています。

活動では、解凍槽や水切り台などを改善し、床を常に乾いた状態に保てるようにしたことで、水の使用量が削減されました。

その他にも、「足場が滑りにくくなったことによる安全面の向上」や、「長靴から短靴に変更したことによる作業効率の向上」、「機器の寿命の長期化」などの効果に繋がっています。

INTERVIEW



床のドライ化推進担当者の声

ワタミ手づくり厨房 衛生センター 藤田 聡

相模原センター「非加熱Ⅱライン」では、モデルとして「床のドライ化」に取り組まれました。きっかけはISO14001の内部監査でより活動を推進するためのプロジェクトとしてスタートしました。現在では、1カ月あたりの清掃の水使用量は95% (66,420ℓ → 3,240ℓ) 削減され、また、キッチンペーパーの使用量も5,850枚の削減となりました。この事例をもとに各センターに拡げたい、環境負荷の低減に少しでも役に立ちたいと思っています。

配送におけるCO₂削減への取り組み

年2回の物流会議の場では、ワタミの環境に対する取り組みを紹介し、お取引業者様へのご協力を呼びかけています。物流工程の環境負荷低減として、主に大気汚染防止とCO₂削減に取り組んでおり、配送業務の中で、お取引業者様も含めたトータルの配送距離削減の取り組みを推進することが大切と考えています。

その取り組みの一つが関東・関西ごとに「集約倉庫」を設け、お取引業者様との協力体制をとった「集約配送ルート」の構築です。北海道地区、九州地区においては荷物の集配業務を行うサテライトセンターを設けることにより、配送距離の短縮に努めています。今後も継続して、新規出店に合わせた店舗への配送ルートの組み替えおよび帰りの有効活用による配送の効率化を推進します。

また、店舗への納品時には、全車エンジンを停止することの徹底や、ガソリン車よりCO₂の排出量が2～3割削減できる「天然ガス車」の導入を始めています。

■2007年度と2008年度 走行データ

	2007年度	2008年度
総走行距離 (千km)	10,529	10,917
走行距離 / 軽油分 (千km)	10,479	10,755
走行距離 / 天然ガス分 (千km)	50	162
軽油使用燃料 (千km)	2,166	2,078
天然ガス使用量 (千ℓ)	10	30
CO ₂ 換算 (t-CO ₂ /千ℓ)	5,615	5,504

※CO₂原単位 ○軽油…2.62 ○天然ガス…0.00196

食材の端材のリサイクル

ワタミ手づくり厨房では、食品加工の過程で発生する食材の端材は、リサイクルとして堆肥化しています。排出する際に塩分濃度によって分類し、リサイクル委託業者様がリサイクルしやすいような協力の仕組みをとっています。



塩分濃度によって分類された廃棄食材

日高センターでの取り組み

日高センターでは、廊下や洗面所の電気をセンサー式にすることで、自動的に電源のオン・オフが行われる仕組みを採用しています。従業員が使用していない時は、自動的に電気が消え、無駄な電気の使用削減につながっています。

また、従業員の環境負荷低減に対する意識を向上させることを目的に、「マイカップ」の利用を呼びかけています。ハード・ソフトの両面から環境に対する活動を積極的に進めています。



従業員のマイカップ

ワタミ手づくり厨房の環境ビデオ作成

ワタミ手づくり厨房では、全従業員に「ワタミ手づくり厨房」の環境に対する取り組みを知ってもらうことを目的にしたビデオを作成しています。このビデオには、ワタミグループが環境に取り組む理由や、手づくり厨房内でのゴミの12分別、電気の使い方(クールビズ・ウォームビズ)などの具体的な取り組みが盛り込まれています。

また、月に2回、環境負荷を抑えるための改善活動を行う機会を設け、ISO14001の取り組みや現場の作業に合わせた改善活動を継続的に行っています。



月に2回の環境改善活動の様子

排水の浄化

ワタミ手づくり厨房越谷・相模原センターでは、浄化装置を設置しています。関西・日高センターでは、固形有機物分解システムを導入し、排水処理を行っています。このシステムでは、汚泥は発生せず、薬品などの投入も不要になっています。

一定量以下の水量の場合は、再度処理層に戻すことにより水量を増やして、処理を安定させています。今後も、水質データを定期的にチェックし、管理に努めることで、法令順守の仕組みを徹底しています。



ワタミ手づくり厨房相模原センター 浄化装置(浄化後)

TOPICS ISO14001のグループ水平展開

W-ECOビジョン2013の目標達成のため、ワタミの環境活動はあらゆる方面の事業活動の中で推進される必要があります。

その推進の方法として、ISO14001の規格である環境マネジメントシステムの仕組みを活用することで環境活動の継続的改善を図ることとしました。

現在の登録範囲はワタミ(株)、WFS、T.G.I.F.J、ワタミの介護本部、ワタミ手づくりマーチャンダイジング、ワタミエコロジー環境部、ワタミ手づくり厨房3センターです。

2009年度は、ワタミファーム、ワタミタクシヨク、ワタミエコロジー定期管理部に対しISO14001の認証取得を目指しています。

農業での取り組み

ワタミファームでは、2002年度より環境にやさしい有機農業を推進しています。

さらにこの活動を通じた環境負荷低減を強化するため、2009年度よりISO14001の認証取得への取り組みを開始しました。2009年度は、通い箱の使用によるダンボールの使用量の削減などを目標に掲げています。また、環境教育の一環として積極的に農場体験の受け入れや、外部セミナーの講演などを行い、有機農業の普及啓発に取り組んでいます。

通い箱を使った配送でダンボールを約11,200kg削減

ワタミファームでは農場からワタミ手づくり厨房各センターへの野菜の配送の際、梱包資材の代わりに通い箱(折りたたみコンテナ)を一部使用しています。通い箱は何度も繰り返し使用でき、ダンボール材の使用削減や排出量の削減につながっています。この取り組みによって2008年度は、ダンボール約11,200kgの使用量削減となりました。



通い箱

中食事業での取り組み

2003年よりワタミタクシヨクでは、ISO14001の認証取得、継続的な環境負荷低減に取り組む過程の中で、廃油を再利用するBDF(バイオディーゼル燃料)の使用なども開始しています。

2008年度は毎月配布の「食卓のひろば」にて、「マイ箸」推進のコラムを掲載、環境について考えるきっかけづくりを行いました。2009年度は、CO₂の削減、3Rの推進を中心に各工場、営業所にも順次取り組みを拡げます。

BDFの利用により軽油燃料12%削減

ワタミタクシヨク長崎工場では食品の製造過程で出た廃油を業者様に委託してBDF(バイオディーゼル)化を行っています。精製されたBDFはお弁当の配送車両の燃料として、軽油燃料と併せて利用しています。これにより、リサイクルだけでなく、軽油の発生抑制(リデュース)にもつながっています。

2008年度のBDF投入量は18千ℓでした。本来使用されるはずの軽油燃料の12%の削減につながっており、2009年度も同水準を目指し、取り組んでいます。



長崎工場で行っているBDF

有機農業の拡大による環境貢献

ワタミファームでは有機JAS規格に基づいた有機農業を行っています。活動は畑作事業だけでなく、乳製品加工、養鶏、畜産、有機肥料事業まで広がっています。食品残渣や畜産糞尿などの堆肥化などにより環境にやさしい循環型の農業を推進しています。

また、社員研修の受け入れや外部の方をお招きするワタミファームツアーの開催により有機農業の普及、啓発に取り組んでいます。

2010年4月には大分県臼杵市に新規農場の開設を予定しています。



2010年度開設予定の大分県臼杵農場

マイ箸の使用を推進

ワタミタクシヨクでは、2008年度より、宅配弁当につける割り箸を廃止し、マイ箸の利用を推進しています。

お客さま向けに発行している情報誌「食卓のひろば」に関連記事を掲載、宅配担当者「まごころさん」からお客さまへ環境への取り組みについて積極的に対話を促進、お客さまにご理解いただき、割り箸を廃止しました。



「食卓のひろば」のマイ箸ページ

環境コミュニケーション

ワタミでは、全従業員が環境に積極的に取り組む意義や、具体的な活動内容について理解し、環境に対する思いと知識の共有を行うため様々な研修を行っています。そして、これらの環境教育を通じて、従業員が自立した一人の人間として、環境について意識をし、行動できるようになって欲しいと考えています。

社内におけるコミュニケーション

W-ECO プロジェクトミーティングの開催

W-ECO ビジョン2013の環境活動を支えるためのプロジェクトから生まれた会議体です。各社各部署のW-ECOメンバーが月に2回集まり、ミーティングを開催しています。



会議の様子

活動の進捗確認だけでなく、テーマを持ち、議論、意見交換の場としています。

社員・パート研修の実施

ワタミでは、入社時研修をはじめ様々な研修において、環境教育を重要視し、研修プログラムに組み込んでいます。2008年度は、新入社員911人に対して、ワタミグループが環境問題に取り組む理由や活動内容（目標）を理解するための研修を実施しました。また、ワタミグループ本社では、パート・アルバイトの方々を対象に、定期的に説明会を実施しています。

内部環境監査員養成講座の開催

グループの環境活動の内部監査体制の強化と監査の質の向上を目指し、内部環境監査員養成講座を開催しています。講座ではISO14001規格の理解を深め、実際の内部監査の手法について学びます。

2009年3月現在ワタミグループ内に92人の内部環境監査員がおり、今後も充実を図るため継続的に行っていきます。

社外コミュニケーション

BPS(ビジネスパートナーシップ)

ワタミエコロジーではお取引のある廃棄物収集運搬業者様、メンテナンス業者様を対象に年に1回以上、情報交換の場を設け、ふれあい報告書の配布と説明をし、グループの環境活動をお伝えしています。
2008年度は61社のお取引業者様が参加されました。

環境クレームの報告体制の確立

ISO14001認証取得をきっかけに外食店舗だけでなく、介護施設、ワタミ手づくり厨房においても環境に関するクレームが発生した場合に、事業本部を通じて、ISO事務局へ報告される体制を統一整備しました。

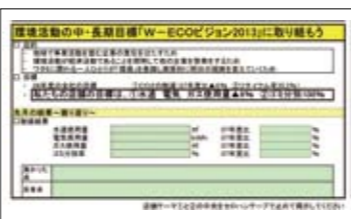
2008年度は、残念ながら外食店舗で258件、介護施設で5件のクレーム発生が確認され、事例ごとに関連する部署が、原因の解明と是正措置を、すみやかに実行対応しました。

また、「ワタミ環境宣言2008」にて、ISO14001認証取得に関わる情報や廃棄物のリサイクルなど、自社の取り組み内容を積極的に情報公開する姿勢も表明しております。

さらに、環境意識の向上を目的とし、「ワタミの環境活動への取り組み」を外部の各種の団体や大学、企業などの要望に応じて紹介しています。

環境改善チェックシートの運用

外食店舗、介護施設、ワタミタクシヨク営業所では、「環境改善チェックシート」を活用し、全従業員で目標を共有し電気、水、廃棄物の削減などの継続的改善活動に役立てています。



店舗でのチェックシート

ECO検定[®](環境社会検定試験)講座の実施

東京商工会議所が主催するECO検定の受講者をサポートするため社内向けの講習会を開催しています。

2009年度は、7月に実施されたECO検定で4名の「エコビープル (ECO検定合格者の名称)」が誕生しました。

環境ビデオレターの視聴

ワタミグループの環境活動に対する考え方、グループ内で行われている取り組みを理解、共有するツールとして「環境ビデオレター」を年1回発行、ワタミで働く全従業員が視聴しています。

一人ひとりが、ワタミグループの環境活動に対し意識を維持し、高めるきっかけとしています。

■外部コミュニケーション

2008年4月	平成20年度食品資源循環形成推進事業 製品認証制度運用基準生成部会 参加
2008年6月	第5回高校生環境サミット in TOKYO 出展 ワタミグループの環境活動についてパネル展示実施
2008年11月	大田区エコフェスタワンダーランドへの出展 有機おでんの配布、ワタミの森の木を使ったキーホルダーづくり、森づくり活動パネル展示
2008年10月～2009年1月	東京都環境局省エネ型営業スタイル推進協議会へ委員として参加
2009年2月	平成20年度全国省エネルギー優秀事例全国大会にて、エネルギーマネジメントシステム(電力使用の見える化)が資源エネルギー庁長官賞を受賞



資源エネルギー庁長官賞受賞時の写真

高校生環境サミットでの展示の様子

ワタミの森の木で作ったキーホルダー

グループ全社でオリジナル環境・社会貢献イベント「ブラックイルミネーション2009」キャンペーンを実施

2009年6月、ワタミでは、環境省がライトアップ施設の消灯を呼びかけている「ブラックイルミネーション2009」の主旨に賛同し、「美しい地球を美しいままに、子どもたちに残してあげたい」というワタミ環境宣言をコンセプトに、グループ独自のキャンペーンを実施しました。



キャンペーンポスター

看板消灯の実施により42,016kg-CO₂を削減

国内では、6月21日20時～22時の時間帯において外食店舗582店・介護施設39棟・ワタミグループ本社の看板を消灯しました(一部、時間・消灯場所が異なります)。この取り組みにより、CO₂削減(42,016kg-CO₂)につながりました。

ご入居者様との環境イベントを開催

ワタミの介護のホームでは、ご入居者様とスタッフが「私のチャレンジ宣言」と題し、一人ひとりが意識して取り組むCO₂削減活動をカードに記入しました。6月21日には、ご入居者様にオリジナルドリンクを提供させていただくと同時に、環境イベントを開催させていただきました。



私のチャレンジ宣言

ワタミタクシヨクでのまごころさんやお客さまへの積極PR

ワタミタクシヨクでは、まごころさんを通じてお客さまに絵ハガキをお配りし、またお客さま向け定期刊行冊子「食卓のひろば」でも取り組みをお知らせしました。

国内外食部門でのカーボンオフセット付限定カクテル販売

国内外食店舗では、寄付を前提としたカーボンオフセット付限定カクテルを販売し、2,142千円をNPO法人「アクアブラネット」[Return to Forest Life]「スクール・エイド・ジャパン」に寄付させていただきました。

また、このキャンペーンでのカクテルは、業界に先駆けてカーボンオフセット付オリジナルカクテルとして販売を行い、ドリンク1杯につき、1kg-CO₂のカーボンオフセットの付与を行いました。今回オフセットに用いた排出権は、国連で認定されたアルゼンチンの風力発電によって創出されたもので、キャンペーンを通じて計31t-CO₂分のカーボンオフセットを実施しました。

海外においては、香港・深圳で独自の限定カクテルを販売し26,341円を環境団体に寄付をさせていただきました。



限定カクテルメニュー

カーボンオフセット証書

特集:NPO法人「Return to Forest Life」の支援

ワタミグループでは、「ワタミの森」づくりを行うNPO法人「Return to Forest Life」の活動を支援しています。この森づくりの目的は、現在荒廃している山林に適切な管理を施すことによって、少しずつ元の状態に戻し、たくさんの生き物たちを森に呼び戻すとともに、植物の光合成によるCO₂吸収効果を最大限に活用して、少しでも多くの温室効果ガスの吸収を促進していくことです。

この森づくりでは、大人から子どもまでたくさんの人たちに関わっていただくことが大前提です。また、参加した人たちが森づくりを楽しみながら、森を活性化させることの必要性を感じてもらえるような活動を計画しています。そして、ワタミの森の再生の輪を可能な限り広げていき、森を次世代の子どもたちに健全な形で引き継いでいけるように力を注いでいきます。

2008年度、森の活性化に向けて現在放置されている9haの人工林の間伐、下草刈り、ケヤキ植樹などを行いました。また、間伐材を使用し塗り箸を作成し、その有効活用方法についても検証を繰り返しています。

2009年度は、継続的な啓蒙活動を実施するとともに、間伐材の有効活用する取り組みを強化していく予定です。



間伐作業の様子

教育の様子

間伐材の整理

間伐材で出来た商品

「経営と現場の一体化（集団指導体制）」によるグループコーポレートガバナンス

「ありがとう」の最大化を目指し「新体制」を確立

2008年度、ワタミでは、「現場の声」を経営に反映させることを重視し、長期的・多面的・根本的な視点からグループ価値の最大化を図るため、グループ主要各社の社長がワタミ（株）の取締役を兼務する新体制へ移行、同時に「経営と現場の一体化」というワタミのスタイルを明確にした体制となりました。

担当役員制度によるコーポレートガバナンス

グループガバナンスを強化するため、ワタミ（株）の取締役が、自らが執行を担当する事業会社以外に、他グループ会社の経営状況を監視する責任を担う「担当役員制度」を導入しました。

担当役員制度によって、各社への経営資源やインフラの最適化によりグループ経営の相乗効果を高めること、経営の透明性と機動性を向上させることを目的に「役員ミーティング」を開催しています。

INTERVIEW

ワタミ株式会社 取締役 上席執行役員・CFO 兼 経営企画グループ長 木村 敏晴



ポスト創業オーナー時代に、ワタミが安定し、また成長を加速するために、「集団指導体制」を形にする必要があります。担当役員制、権限の明確化、CFO体制による「科学（論理的思考）」強化等々、具体化を進めています。ワタミらしさを維持し、一人ひとりが主人公の状況をより強くつくり出していきたいと思えます。

INTERVIEW

ワタミ株式会社 執行役員 兼 ワタミタクシヨク株式会社 取締役・CFO 山内 博雄



ワタミの各社CFOの最大の仕事は優先順位づけです。具体的には、事業の本質と世の中の流れを正確に理解し、成長ポテンシャルを最大化するために必要な経営資源を確保・配分・管理することが仕事です。ワタミタクシヨクがいち早く日本全国の高齢者の方々に安価で良質なお弁当をお届けできるよう、グループ各社との連携により効率的にシナジーを生み出す「つなぎ役」、「推進役」として頑張っていきたいと思えます。

■ワタミグループ体制図



最適化を目指して 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」を最も重要な活動の一つに位置づけて、社内への浸透に徹的に取り組んでいます。

役員・社員には、一人ひとりが法令の順守に留まらず、高い倫理観・使命感を持って実践に取り組めるよう「理念集」を配布しています。

また、グループ全社員が定期的に参加する理念研修会にて、コンプライアンスをテーマに取り上げています。2008年度の研修では、ふれあい報告書2008（CSR報告書）をテキストとして、想定されるコンプライアンス違反についての講義や質疑応答、ディスカッションを行いました。

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・アルバイトを含む）およびお取引業者様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接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の2つを設けています。社内外の2つの窓口を持つことで、企業活動に伴うリスクの早期発見・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。

ヘルプライン受付アドレス

※Eメールアドレスへは携帯電話からのメールでも可能です。

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

■（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>

ノロウイルスによる食中毒事故発生のご報告

ワタミの介護株式会社が運営する介護付き有料老人ホーム「レストヴィア町田小野路」において、ノロウイルスを原因とする食中毒事故が発生し、当該施設において7日間の「給食業務停止」の行政処分を受けました。

2009年4月29日に、ご入居者様、職員に下痢や嘔吐の症状が見られ、5月1日までに合計28名が発症し、保健所の調査の結果、うち4名からノロウイルスが検出されました。事故発生の時より保健所の指導に基づき改善に努めました。

ワタミでは、以前より原材料の菌検査や外部検査機関による衛生検査を実施していましたが、再発防止と信頼回復のため、グループ全社をあげて安全衛生対策の強化に取り組んでまいります。

今回、発症されたご入居者様に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、誠に申し訳ございませんでした。重ねて深くお詫び申し上げます。

リスクマネジメント

グループリスク管理体制の強化

2009年4月1日より、グループのリスクに広く対処する専門部署として、ワタミ（株）に「リスク管理グループ」を新設しました。

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。

INTERVIEW

ワタミ株式会社 リスク管理グループ長 塚田 武



グループ事業が拡大する中で、それに伴いリスクも専門化・多様化・複雑化しています。グループ全体として、このリスクをコントロールするため、発生した事象への対応はもとより、リスク事象の未然防止・発見の機能を強化しています。グループ各社のリスク管理担当部署と密接な連携を図り、情報共有をすることで早期対応し、ワタミグループ全体の「安全・安心」の維持・向上を目指していきます。

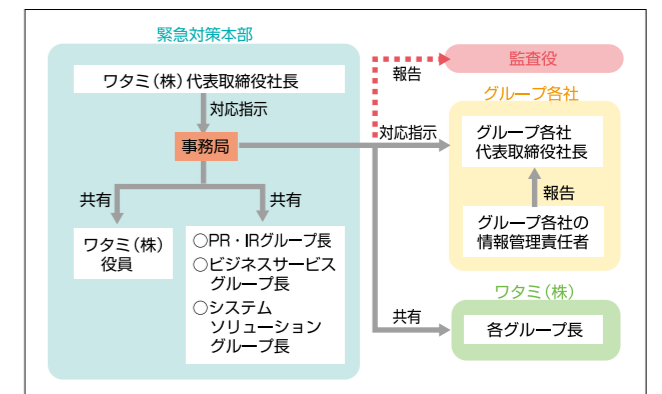
リスク発生時の対応体制の拡充

ワタミではリスクを、(1) 経営リスク、(2) 政治・経済・社会リスク、(3) 災害・事故などによるリスクに分類し、それぞれのリスクの影響度・発生頻度を考慮し管理しています。各リスク案件についてはリスク管理グループがリストを作成・管理のうえ、グループ経営会議に報告しています。

2008年は、新型インフルエンザの発生（国内・国外含め）など、新たなリスクも発生しています。これらを受けて事業を継続するための体制（BCM）と計画（BCP）の整備・充実を図りました。

また、リスク案件がグループ各社にて発生した際の「リスク案件対策本部」や「緊急対策本部」の召集など、迅速・的確な対応を促す体制を改めて強化しました。

■リスク案件管理体制図



ワタミグループ 会社概要

会社概要 (2009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: 111,291百万円 (連結)
 資本金: 4,410百万円
 従業員数: グループ計3,842名

事業概要

ワタミグループは、外食・介護・中食・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」が差別化要因になる事業で、積極的に展開していきます。



■事業別売上高/経常利益 2009年3月期 (単位: 百万円)

	売上高	経常利益
外食 (国内) ※1	85,490	3,887
外食 (海外) ※2	4,230	119
介護	14,680	1,619
農業※3	3,392	▲18
環境/メンテナンス	4,929	160
弁当・宅配	4,333	249

連結決算実績
 ※1 ワタミフードサービス(株)+ワタミ(株)+(株)T.G.I.フライデーズジャパン+ワタミ手づくりマーチャンダイジング(株)
 ※2 和民(中国)有限公司+台湾和民餐飲股份有限公司+和民國際有限公司
 ※3 (株)有)ワタミファーム+(有)当麻グリーンライフ

事業内容

外食事業

飲食店の経営およびフランチャイズ加盟店の店舗管理
 居食屋「和民」、語らい処「坐・和民」を中心とする料理の専門性を追及した業態と、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。国内594店舗、海外30店舗計624店舗の展開(2009年3月末)。

〈国内〉



〈海外〉



介護事業

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
 有料老人ホーム(介護付有料老人ホーム)「レストヴィラ」38棟の展開、住宅供給公社・トレクォ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(2009年3月末)。



中食事業

高齢者向けのお弁当宅配事業
 高齢者向けの弁当・おかずと夕食材料の製造・販売(営業所107カ所・販売所14カ所 ※2009年8月末)。



MD(マーチャンダイジング)事業

給食事業・弁当宅配事業・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、ワタミグループの外食店舗や介護施設への商品提供(商品開発・製造)・物流、通信販売、保育園・学校・病院などへの商品提供の展開。



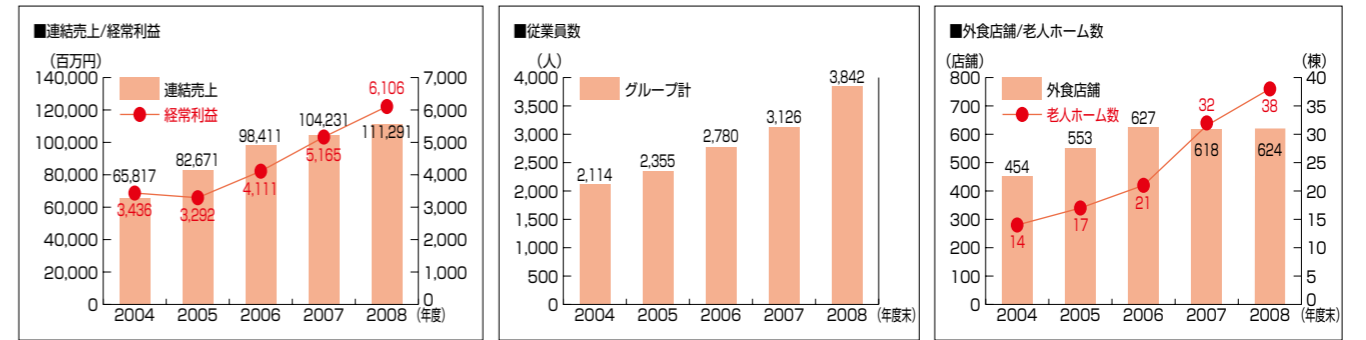
農業

農産物、有機肥料、農業資材の生産・販売およびグループ企業への農産物の納入、酪農・養鶏・畜産事業
 全国に8カ所、476haの農場(牧場)を運営。酪農・鶏卵事業・肥料事業の展開。



環境/メンテナンス事業

外食店舗や介護・商業施設の保守・ビル管理業務、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。



ワタミグループ 各施設展開状況 2009年3月末現在



CSR指標

ワタミグループでは、「CSR指標=ありがとうを集める活動(ワタミのふれあい活動)」への取り組み状況を定量的・継続的に把握するために、ワタミ独自のCSR指標を算出しました。財務面における指標だけでなく、KPI(key performance indicator) 指標なども考慮した各ステークホルダーに対して目標値を設定しています。主な指標を各対象(範囲)ごとにかけて掲載しています。

主な取り組み	2008年度目標	2008年度結果	評価	2009年度目標			
食料の安全・安心	特産・有機野菜比率(注1)	36.3%以上	○	41.5%			
	有機加工食品の使用(注1)	760t以上	×	763t			
	食品添加物(化学調味料)の削減	新規7アイテム250kg削減	○	新規9アイテム403kg削減			
	原産地表示(注2)	フードメニューの原産地一覧表を各業態で保管	○	フードメニューの原産地一覧表を各業態で保管			
外食店舗・介護施設の安全・安心	適正表示(注2)	食品衛生法、JAS法、農産物表示法など関連法規の違反0件	○	違反0件			
	[点字メニュー]設置(注3)	[和民][坐・和民][和み亭]で設置	○	[和民][坐・和民][和み亭]で設置			
外食事業	[英字メニュー]設置(注4)	[和民][坐・和民]で設置	○	[和民][坐・和民][和み亭][わたみん家]で設置			
	分煙対応店舗(注2)	新規店舗導入	○	新規店舗導入			
	アンケート満足度(WFS)	年間80%以上	×	年間70.5%(注16)			
	アンケート満足度(T.G.I.F.J.)	GEM(注5)によるアンケート調査(90日間)49%以上	×	年間38.8%(注16)			
	アンケート満足度(香港)(注6)	年間80%以上	×	年間76.1%(注16)			
	アンケート満足度(深圳)(注6)	年間80%以上	×	年間77.9%(注16)			
	アンケート満足度(台湾)(注6)	年間80%以上	×	年間54.4%(注16)			
	アンケート満足度	年間100%	×	年間86.7%(注16)			
	介護事業	お客さま総合満足度	—	—	年間50%以上		
	中食事業	お客さま総合満足度	—	—	年間50%以上		
MD事業	ワタミ手づくり厨房・品質・衛生管理体制	品質クレーム年間33件	×	年間37件			
	学校給食:アンケート満足度	—	—	年間85%以上			
	病院食:検査評価	—	—	年間85%以上			
	保育園給食:検査評価	—	—	年間90%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			
	有機農作物の出荷拡大	—	—	出荷率年間50%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)	年間80%以上	×	年間64.6%			
	アンケート満足度(定期メンテナンス)	年間60%以上	×	年間49.0%(注16)			
株主様へ	安定配当の維持	売上(連結)	111,000百万円	○	111,291百万円		
	配当性向	経常利益(連結)	6,010百万円	○	6,106百万円		
	情報開示	適切な情報開示	グループ「近況報告」の開示(月次)	○	月次で「近況報告」を開示		
	決算の30日開示	—	—	—	30日開示の実施		
お取引業者様へ	お取引業者様との共生共栄を目指して	配達時の品質維持	納品時間の厳守95%以上	○	99.4%		
	公平・公正な取引の強化	配達時の定期監査	継続して実施	○	計4回の実施		
	理念共有	環境への取り組み説明	新規お取引業者様に説明を実施	○	年2回以上実施する会議にて説明を実施		
	夢の実現のサポート	物件を提供して頂いているお取引業者様との協力	年1回(12月)ヒアリングを実施	○	年1回(12月)ヒアリングを実施		
従業員へ	職場環境改善	有機農業生産者との交流会を開催	年1回交流会(懇親会)を開催	○	年1回交流会(懇親会)を開催		
	社会貢献活動	ビジネスパートナーシップ開催	—	—	年2回の開催		
	環境マネジメントシステム	入札説明会開催	新規物件の建設にあたっては入札説明会を開催	○	説明会を7回開催		
	廃棄物3Rへの取り組み	購買方針の徹底	継続的に使用されている食材を年2回再評価	○	説明会を7回開催		
社会貢献活動	環境マネジメントシステム	理念研修参加率	100%	×	100%		
	廃棄物3Rへの取り組み	一人ひとりと対話(カウンセリング・レポートに対するフィードバックによる対話)	—	—	100%		
	地球温暖化防止に向けて	夢の実現のサポート	FA(フリーエージェント)制度	制度内容変更の準備	○	募集資料の抜本的見直し 合同説明会の開催	
	環境コミュニケーション	職場環境改善	DFC(ダイレクトフランチャイズ)制度(注7)	43店舗の展開	○	58店舗の展開	
環境	環境マネジメントシステム	障がい者の雇用促進	1.8%以上	○	1.8%以上		
	廃棄物3Rへの取り組み	再雇用制度	嘱託制度の運用	10名	○	嘱託制度の運用	
	地球温暖化防止に向けて	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	
	環境コミュニケーション	雇用拡大	975人(新卒・中途採用者)	—	—	安定的な雇用の維持・拡大	
環境	環境マネジメントシステム	定着率の向上	—	—	15.7%(離職率)	—	定着率の向上
	廃棄物3R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)(注8)	100%	×	74.4%(1,990人)	
	地球温暖化防止に向けて	社会貢献活動	わたみ北海道自然学校の開催	年1回の開催	○	年1回の開催	
	環境コミュニケーション	環境マネジメントシステム	ISO14001の認証を取得	認証を取得した601サイトの維持、介護施設3ホームの新規認証を取得	○	601サイトで認証を維持、介護施設3ホームの新規認証を取得	
環境	環境マネジメントシステム	環境法規制の遵守	環境監査点数	—	—	80点以上	
	廃棄物3Rへの取り組み	全廃棄物リサイクル率(注13)	35%以上	×	33%		
	地球温暖化防止に向けて	電気使用量の削減(注14)	前年比1%削減(1店舗あたり23.9万kWh)	○	—		
	環境コミュニケーション	教育訓練の実施	社外とのコミュニケーション活動を実施	環境セミナー・イベントなどの4件に参加(出張・講演)	○	環境セミナー・イベントに積極的に参加(出張・講演)	

○達成、×未達成、一該当なし
 ■本指標の対象期間は、2008年度(2008年4月1日～2009年3月31日)の活動を中心に、一部最新(2009年度)の情報をご紹介します。*ワタミの介護については、2月決算のため、2008年度(2008年3月1日～2009年2月28日)の情報としています。和民(中国)有限公司、和民餐飲(深圳)有限公司、台湾和民餐飲股份有限公司の3社については、12月決算のため、2008年度(2008年1月1日～12月31日)の情報としています。
 (注1)対象はWFS、T.G.I.F.J.、ワタミの介護の3社 (注2)対象はWFS、T.G.I.F.J.の2社 (注3)対象はWFSの「和民」「坐・和民」「和み亭」全店舗 (注4)対象はWFSの「和民」「坐・和民」「和み亭」「わたみん家」全店舗
 (注5)GEMはゲスト・エクスペリエンス・モニターの略 (注6)「香港」は和民(中国)有限公司、「深圳」は和民餐飲(深圳)有限公司、「台湾」は台湾和民餐飲股份有限公司
 (注7)DFC店舗「2008年結果」は、2009年4月1日時点、「2009年度目標」は、2010年4月1日時点での目標数値
 (注8)対象はワタミ(株)、WFS、T.G.I.F.J.、ワタミの介護(株)ワタミファーム(有)ワタミファーム、ワタミエコロジー、WTMDの8社
 (注9)対象は日本国内のグループ外食店舗 (注10)対象は、香港・深圳のグループ外食店舗 (注11)対象は、国内企業10社
 (注12)新規認証の取得は介護施設39ホーム、ワタミファーム6農場、ワタミタクシヨク本社・7支社・4工場・49営業所、ワタミエコロジー営業本部、経営管理部
 (注13)対象は外食597店舗およびワタミ手づくり厨房3センター (注14)対象は外食597店舗 (注15)2008年度からは、地域特性を考慮したCO2係数0.421を使用しています。
 (注16)2008年度目標に対し未達成のため、年間の平均数値を掲載しています。

2008年度ふれあい報告書 アンケート結果 (アンケート回答数計88件)

ワタミ「2008年度ふれあい報告書」(2008年9月発行)アンケートに多数お答えいただき、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させていただきました。

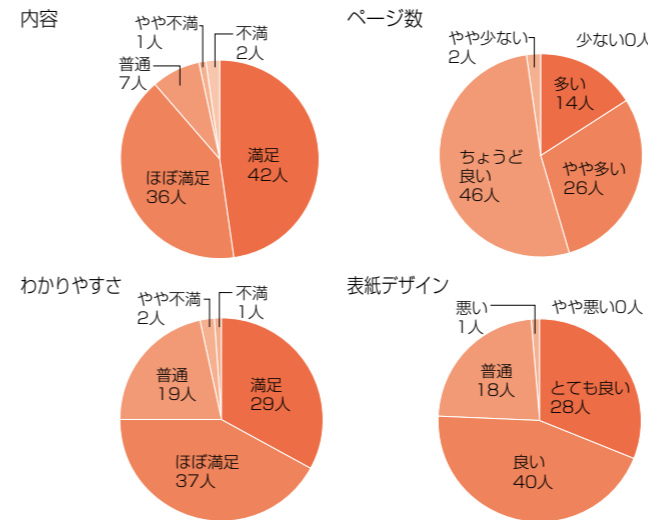
■ Q1: どのような立場でこの報告書をご覧になっていますか？



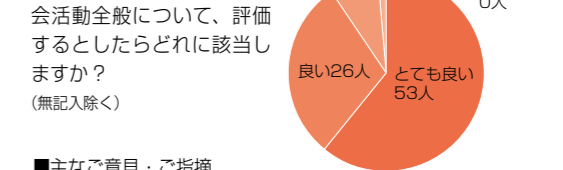
■ Q3: 興味のあった項目 上位10項目(複数回答可) (件)

1	外食店舗での環境への取り組み	38
2	トップメッセージ	33
3	特集 スクール・エイド・ジャパン	28
4	ワタミのCSRの考え方	27
5	地域社会とともに	27
6	農業での取り組み	24
7	安全・安心への取り組み	23
8	介護事業での取り組み	23
9	グループに共通する経営の考え方	22
10	環境とともに	21

■ Q2: 報告書についての満足度



■ Q4: ワタミグループの社会活動全般について、評価するとしたらどれに該当しますか？



■ 主なご意見・ご指摘

- 【レポートについて改善すべき内容】
- お取引先様やお客様の満足度など、もっと生の声を取り入れると良い
- より読者の立場に立ち、見せ方の工夫やわかりやすい表現をして欲しい
- 実績の推移等をわかりやすく掲載して欲しい
- 【ワタミグループの活動についてのご意見・ご感想・ご期待】
- 外食事業を中心とした各分野のリーディングカンパニーとして、さらなる改善・改革に取り組んで欲しい
- ワタミグループを通して、一般の方も一緒になって取り組めるような社会貢献活動を増やして欲しい
- さらなる食への安全をアピールしてほしい

ご意見・ご感想をお聞かせください。 ふれあい報告書2009をご覧いただきありがとうございます。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。
巻末のアンケートハガキをご利用ください。 ハガキまたは、ホームページのアンケートフォームでお送りください。
<http://www.watami.co.jp>

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。

編集後記

「ワタミふれあい報告書2009」をお読みいただき、ありがとうございました。今回の報告書制作にあたって、皆様よりいただきました昨年度のアンケート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点テーマなどのコンセプトから議論を始め、半年間にわたり制作をすすめてまいりました。本報告書では、ステークホルダーの皆様が期待される取り組みやワタミグループの理念や現状、重要課題をしっかりと記載すると同時に、より幅広い方にお読みいただけるようポイントを絞り、より読みやすい編集を心がけました。「ふれあい報告書」はあくまでコミュニケーションのツールですが、この制作過程のすべての場面でいただいたご意見、社会環境などの情勢を踏まえて、今後のワタミグループの理念の実現と持続可能な社会づくりに励んでまいります。なお、読者の皆様から2008年度ふれあい報告書に対する様々なご意見をいただきましたことを、この場を借りてお礼を申し上げます。

WATAMI®


ワタミ株式会社
 東京都大田区羽田一丁目1番3号 (〒144-0043)
 お問合せ先TEL(03)5737-2784 FAX(03)5737-2793

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。



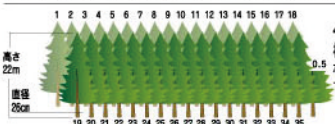


このCSR報告書は、ワタミ株式会社が印刷プロセスで使用する54.26kgのアルミ版をリユースして印刷させる事で、
CO₂排出量を494.64kg削減しました。



マイナスカーボンプリンティングシステム

当CO₂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。



高さ 22m
直径 26cm

494.64kgのCO₂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CO₂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ズ」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。