

ワタミの理念は不変です

今まで通り、“ありがとう経営”を継承してください。

私は、ワタミを創業し、外食・介護・宅食・農業・環境と・・・次々と社会から求められる事業に参入してきました。さらには個人としての学校・病院、加えて直接的に社会貢献を行う公益性のある団体を設立し、“ありがとう”集めを行ってきました。

私たちは、理念を、ただひたすらに追求してきたがゆえに、今のワタミをつくることができました。そして、日々、たくさんの“ありがとう”を集めさせていただいています。シンプルですが大切なワタミ理念は、人としての“ワタミ”の本質であります。それは「社風」であり、「ワタミらしさ」であります。

何度でも言います、言い続けます。

“ありがとう”を集める活動が、よりよい社会へのきっかけ(手段)となり、一人ひとりの働く社員の幸せにつながるということなのです。

ワタミの最終目的(ゴール)は、「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」というミッションを達成することであり、「一人ひとりの働く社員が、仕事を通して人間性を高めること」なのです。

“ありがとう”の飛び交う社会

夢あふれる社会

人々が安心して暮らせる社会

子どもが、高齢者が、安心して暮らせる社会のために、100年先からも、ワタミがあってよかったと言われるような会社であってほしい。

今般、私は立場を変えましたが、その追求するところは同じであります。

自信を持ってワタミ理念の追求をしてください。

さらなる挑戦、努力の継続、

あきらめない(夢を追い求める)追求心が不可欠であります。



ワタミグループ創業者

渡邊美樹

ふれあい報告書2013

■「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きました。

2001年の環境・社会活動報告書の発行からはじまり、同年より、この考え方に基づく行動を「ふれあい活動」と名づけ、グループのブランドテーマに「環境とともに、社会とともに、人とともに」を掲げ、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、その年の特集(ステークホルダーの皆様に関心が高い事項)に加え、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ことにご意見・ご要望を伺い、企業活動に活かしているか
□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。

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」でもご覧いただけます。
(<http://www.watami.co.jp>)

■対象期間

2012年度(2012年4月1日～2013年3月31日)の活動を中心に、一部最新(2013年度)の情報を紹介しています。

※ワタミの介護(株)、ワタミタクシヨク(株)については、2月決算のため、2012年度(2012年3月1日～2013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7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。

本報告書の、P4～13、P58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。

※P22、P23「お客様とともに 外食事業(海外)」と、P35、P37、P42の「海外での取り組み」では、和民国際有限公司、和民(中国)有限公司、和民餐飲(深圳)有限公司、和民餐飲管理(上海)有限公司、台湾和民餐飲股份有限公司、Watami Food Service Singapore Pte. Ltd.を対象範囲としています。また、対象期間は、12月決算のため、2012年度(2012年1月1日～12月31日)としていますが、一部最新(2013年度)の情報を紹介しています。

※P51～57では、ワタミグループが支援する3つの社会貢献団体、公益財団法人 School Aid Japan、NPO法人 Return to Forest Life、一般財団法人 みんなの夢をかなえる会を対象としています。

■社名・団体名・事業名表記について

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。(2013年10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7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、該当する会社名を記載しています。

2、(有)ワタミファームおよび(有)当麻グリーンライフを「ワタミファーム」と表記しています。

3、ワタミフードサービス(株)を「WFS」、和民国際有限公司を「ワタミインターナショナル」、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」、ワタミ手づくりマーチャングアイジング(株)を「WTMD」、ワタミエコロジー(株)を「ワタミエコロジー」と表記しています。

4、公益財団法人 School Aid Japanを「公益財団法人SAJ」または「SAJ」、NPO法人 Return to Forest Lifeを「NPO法人 RFL」または「RFL」、一般財団法人 みんなの夢をかなえる会を「みんなの夢をかなえる会」と表記しています。

5、マーチャングアイジング事業を「MD事業」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：2013年12月

目次

ワタミグループ創業者メッセージ	P 2
編集方針・目次	P 3
トップメッセージ	P 4
ワタミグループに共通する経営の考え方	P 6
ワタミグループの特徴	P 7
ワタミグループの活動	P 8
ワタミグループのガバナンス	P10

特集

1 より多くの“ありがとう”のために	P12
2 ワタミ夢ストリート	P14
3 ソーシャルビジネスへの支援	P16
4 創業記念祭	P17

東日本大震災復興支援のご報告	P18
----------------	-----

ワタミグループの事業活動のご紹介

お客様とともに	P20
株主様とともに	P32
お取引業者様とともに	P34
従業員とともに	P36
地域・社会とともに	P40
環境とともに	P44

ワタミグループが支援する社会貢献団体のご紹介

公益財団法人 School Aid Japan	P52
NPO法人 Return to Forest Life	P54
一般財団法人 みんなの夢をかなえる会	P56

ワタミグループ概要	P58
CSR指標	P59
編集後記	P60
2012年度アンケート結果	P61

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。



「起」の時代のワタミ、そして「承」の時代へ。

今まで通り、“ありがとう経営”を継承します。



ワタミ株式会社 代表取締役社長 兼
ワタミフードサービス株式会社 代表取締役社長
桑原 豊

ワタミグループは、この29年間で、太くて強い幹となり、そこには29本の年輪がしっかりと刻まれています。

私たちワタミグループは、100年先を見据えて創業から起・承・転・結という区切りを持って活動を続けています。

創業者の渡邊美樹が率いてきたこれまでは、いわば「起」の時代。

その「起」の時代につくってきたものは、外食事業でも、介護事業でも、宅食事業でもなく、「ワタミらしさ」そのものです。

さらに私たちには、体系的にまとめられたワタミ理念があります。

これ以上多くの言葉はいりません。この一つひとつを、一人ひとりが、常に意識し、行動し、判断基準としている事、そこに向かっての努力のプロセスの中で、“ありがとう”を集め、人として成長していく事、これこそが、「ワタミらしさの原点」なのです。

ワタミグループは「承」の時代に入りました。

「承」の時代、新たな価値を創造し、広く社会に貢献すべく、私たちは、ワタミらしさの原点である理念経営を守り続けます。

そのためには、できるだけ多くの仲間と対話をし、大切にしてきた理念経営を伝えていかなければなりません。

外食事業において、「安全・安心、手づくり、季節感」と多くの強みを持つ、居食屋「和民」の原点は、お客様のためだけにと戦ってきた私たちそのものです。その「人」の鮮度を向上させ、再びお客様に選んでいただける業態へと強化させていきます。

海外においても、他の日式レストランとは異なり、「日本のワタミをそのままに」の方針は徹底され、その強みは発揮されています。

「起」の時代に創り上げた「原点」を大切に維持します。

介護事業では、ご入居者様のためだけにと「四大ゼロ」を掲げ、介護業界の常識にとらわれない取り組みを展開してきました。加えてグループのシナジーを発揮させ「おいしい食事」を提供することができています。これらの取り組みを通して、お客様に選んでいただける介護施設を維持します。

また、ご好評いただいているデイサービスを今期でしっかりとつくり上げ、2つ目の成長の柱として位置づけます。

宅食事業においても、急速な競合状況とはなりましたが、ワタミには、お客様のためだけにと戦っている圧倒的な差別力となる「まごころスタッフ」がいます。

これらを土台で支えるワタミ手づくりマーチャライジングやワタミファームによる、有機野菜を使用した、手づくりの高品質なお弁当という武器もあります。

さらに、よりよい社会、安心して生活できる社会を目指して、事業活動だけでなく、社会貢献活動、環境保全活動にも積極的に取り組んでいきます。

すべては、いかに「ワタミらしいか」が分かれ目であり、これらの事を、私たちが、ワタミらしく、愚直にやり続けていくのみであります。

これからも「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」というスローガンのもと、社会に対してよりよい存在でありたいと思います。

皆様の変わらぬご支援をよろしくお願い申し上げます。

桑原 豊

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、お客様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。

ワタミグループに共通する経営の考え方

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。

ワタミグループがその事業に参入してくれてよかったと言ってもらえるように、「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。ワタミは、様々な社会貢献型ビジネスをグループで展開し、ステークホルダーの皆様から、感謝と信頼を集め続けることを目指します。

ワタミグループ スローガン

「地球上で一番たくさん“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」

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

- 一、常に謙虚なれ 常に感謝せよ
- 一、他人の喜びや悲しみを共有せよ
- 一、約束を守る、嘘をつかない
- 一、愚痴、陰口を言わない
- 一、笑顔で元気よく挨拶をする
- 一、出来ないと言わない
- 一、失敗を他人のせいにならない
- 一、大いに発言し、果敢に実行する
- 一、他人の意見を聞く
- 一、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

- 一、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
- 一、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
- 一、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
- 一、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
- 一、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

「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。まじめで一生涯懸命、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。



ワタミグループの特徴

持続可能な経営へ挑戦し続けます。

ワタミグループの特徴「経営理念」 今まで、そしてこれからも

ワタミグループは、「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。「地球上で一番たくさん“ありがとう”を集めるグループになろう」というグループスローガンに代表されるワタミ理念に基づき経済的・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ることのない革新された社会づくりに挑戦・邁進しています。

① 理念に基づき 存在対効果を最大に

ワタミグループは、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。

お客様から“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ます。

ワタミグループ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ことを目指します。

② 理念へのこだわりから 生まれたビジネスモデル

ワタミグループは、「創業者の思い」をそのまま現在へと引き継ぎ、事業を展開しています。

「ワタミグループがその事業に参入してくれてよかった…」と言ってもらえることを目指し、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れば、そこに創意工夫を加え、挑戦を続けている姿が現在のワタミグループなのです。

③ ワタミ最大の財産は 思いを共有した「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、はじめて人が集まり、“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「それをともに実現しようとする仲間」が集まったのがワタミグループです。

ブランドテーマ

ワタミグループは、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、「環境とともに・社会とともに・人とともに」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、グループが活動する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。

そして、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、少しずつでもやり続けるという意志表示です。



ワタミ理念に基づき、 社会の課題解決に貢献します。

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

ワタミグループでは、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)を果たし続けることにより、その存在・継続性が確保されると考えています。

事業を超えて“ありがとう”を集めます。
ワタミグループが支援する社会貢献団体の活動目的

外食

一人でも多くのお客様にあらゆる出会いとふれあいの場と安らぎの空間を提供すること

お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と考え、「安全・安心・手づくり」の商品・サービスの提供、快適な空間づくりにこだわっています。

「お店はお客様だけのものである」を店舗基本理念として、今後も笑顔の溢れる場面を一つでも多く提供していきます。



国内外食：ワタミフードサービス株式会社、WATAMI USA GUAM
海外外食：和民国際有限公司、和民(中国)有限公司、和民餐飲(深圳)有限公司、和民餐飲管理(上海)有限公司、台灣和民餐飲股份有限公司、Watami Food Service Singapore Pte. Ltd.

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

「自分の両親にして欲しいと思うことをすべてさせていただこう」を合言葉に、家庭的で居心地の良い清潔な空間で、お一人お一人のご入居者様に、ご自分らしく自由に豊かな時間が流れる暮らしを送っていただくことを目指します。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」と言っていただける介護施設にすること、親を思う気持ちをカタチにしていくことこそ「ワタミの介護」です。



ワタミの介護株式会社

宅食

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

日替わりのお弁当と「まごころ」をお届けする。それを続けることで社会に欠かせないインフラになる。私たちの使命は、そこにあると考えています。おいしさや健康、食生活の利便性・充実。そして、その先にある、お客様のゆとりある、いきいきとした生活の実現をお手伝いする。それが「ワタミの宅食」の思いです。そのために、すべてのスタッフがお客様を思い、毎日まごころを込めて取り組んでいます。



ワタミタクシヨク株式会社

■公益財団法人 School Aid Japan

一人でも多く子どもたちに、人間性の向上のための教育機会と教育環境を提供する

■NPO法人 Return to Forest Life

美しい地球を子どもたちに残すため、一つでも多くの森を再生することに貢献する

■一般財団法人 みんなの夢をかなえる会

一人でも多くの人々に“夢”の素晴らしさを認識してもらい、“夢”をもち、“夢”を追いかけるためのきっかけを提供する

■公益財団法人 有機質資源再生センター

再生可能な食品廃棄物をはじめとする有機質資源のリサイクルの促進に取り組む



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

「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ンダイジングは、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」を通じてお客様からたくさんの“ありがとう”を集める活動を広げていきます。



ワタミ手づくりマーチャンダイジング株式会社

農業

有機農業を発展させ、循環型社会を創造し、人々の幸せに貢献する

安全・安心な農産物の提供と国内の農業における諸問題を改善しようと、全国の生産者様と連携し、有機農業を積極的に推進しています。

地域に根ざした有機農業を発展させることで循環型社会を創造し、豊かなライフスタイル創造に少しでも貢献させていただくことを目標に掲げ、事業を展開しています。



有限会社ワタミファーム

環境

限りある資源を有効利用し、持続可能な循環型社会づくりに貢献すること

1999年、日本の外食産業で初めてISO14001を本社とグループ外食店舗全店で取得。また、「ワタミ環境宣言」を発表し、外食店舗のエネルギー削減システムや廃棄物管理のノウハウを拡大・推進しました。環境宣言を実現するため、環境(エコロジー)と経済(エコノミー)の両立(W-ECO)を掲げ、事業で排出される環境負荷(CO₂と廃棄物)とエネルギーの削減に取り組んでいます。



ワタミエコロジー株式会社

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



ステークホルダーの皆様から感謝と信頼を集め続けます。

コーポレートガバナンス ガバナンスに対する基本的な考え方

ワタミグループは、経営上のスピーディな意思決定を図りつつ、経営管理を効果的に行うことに努めています。コーポレートガバナンスの構築において、経営の透明性、企業倫理の確立は重要な要素であると認識し、継続的な改善活動に取り組んでいます。

グループ意思決定の仕組み

ワタミグループでは、ワタミ（株）の取締役およびグループ各社の社長・経営企画部門責任者などが参加する「グループ経営会議」を月2回開催しています。会議は、グループの事業効率を高めること、経営資源の管理、適正配分すること、潜在リスクに対応することなど、事業活動の安定性・信頼性を確保した上でグループの意思決定を行うことを目的としています。

また、ワタミグループでは稟議システムを採用しており、一定基準の案件に関しては関係部門と管理部門の審議を経た上で、業務の執行を行う体制をとっています。社内規定に基づき、経営企画グループがそのシステムの管理・運用を行い、業務管理グループがその執行状況を監査しています。

さらに経営状態・サービス提供状態・従業員のマネジメント状況などを多角的に把握するため、グループ各社ごとに開催する

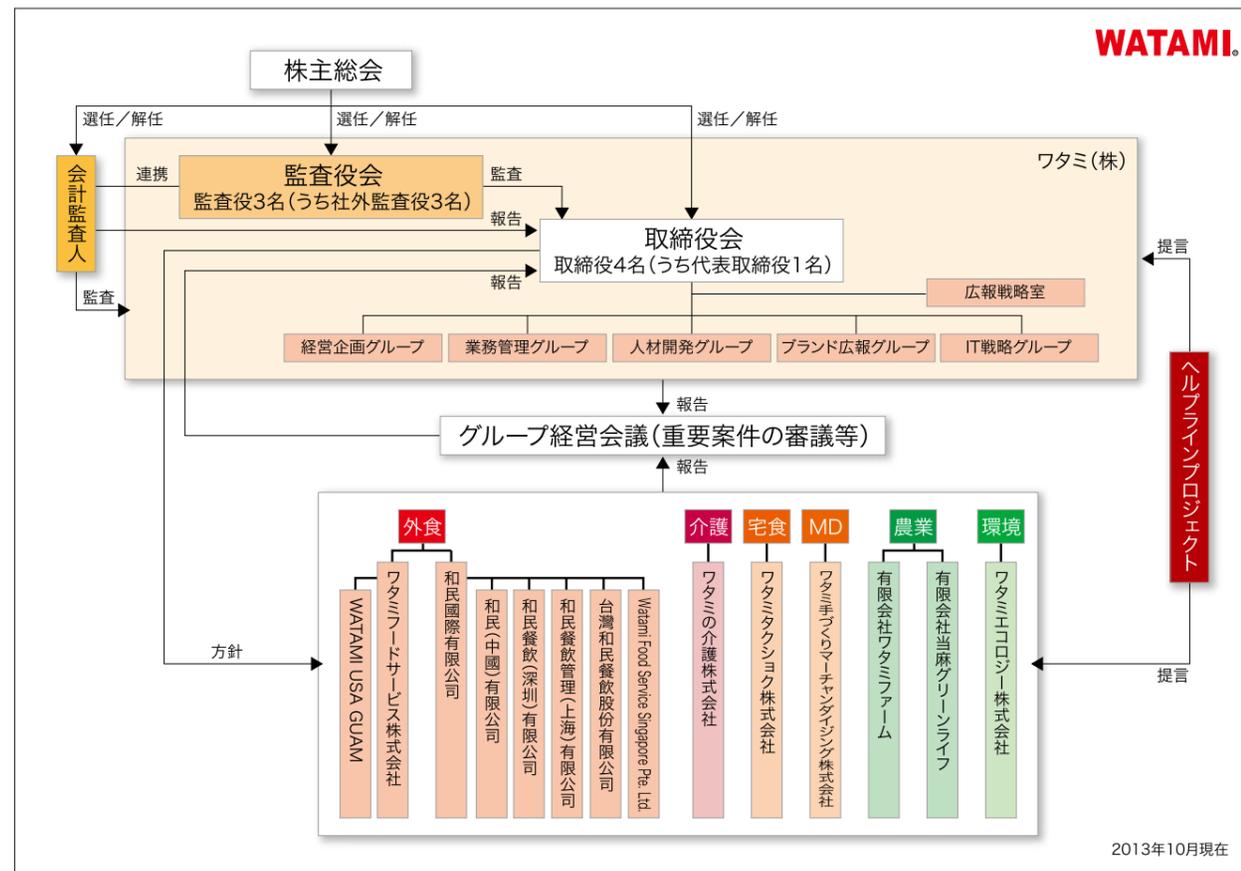
「役員会」の中で、KPI(Key Performance Indicator：重要経営指標)の確認、レビューを実施しています。これによってグループ各社の課題の早期発見・解決を図り、意思決定の質・スピードの向上を実現しています。

「外部有識者による業務改革検討委員会」の設置

ワタミグループは、これまでも法令順守を経営上の重要なテーマとして取り組んできました。ワタミグループが大切にしている経営理念に基づいた運営がなされているかという点について、客観的で公平な立場から確認し検討すべく、2013年6月に「外部有識者による業務改革検討委員会」を設置しました。

同委員会による提言内容に関して、真摯に検討し、ワタミグループの経営に反映していきます。

■意思決定の流れと組織図



2013年10月現在

コンプライアンス 企業倫理とコンプライアンスの徹底

ワタミグループは、企業としての社会的責任を果たすべく、「企業倫理の確保」と「順法精神の醸成」を最も重要な活動として位置づけ、社内への浸透に取り組んでいます。一人ひとりが高い倫理観・使命感を持って実践できるよう全社員に「理念集」を配布し、グループ全社員が参加する「理念研修会」や「新入社員研修」にて、コンプライアンスをテーマに講義を行っています。

ワタミヘルプラインの開設

ワタミグループは、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・アルバイトメンバーを含む）およびお取引業者様に向け開設しています。

日本国内においては、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結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を設置、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。

また、海外においては、2013年8月、香港にヘルプライン窓口を開設しました。今後、海外各拠点での運用を順次拡大していきます。

ヘルプライン受付アドレス

※下記のEメールアドレスへは、携帯電話からも送信可能です。

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

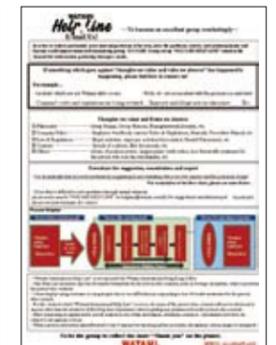
B (株)インテグレックス(外部委託会社) w-helpline@integrex.jp
インテグレックスホームページ <http://www.integrex.jp>



ヘルプラインパンフレット (日本語)



ヘルプラインポスター (中国語)



ヘルプラインポスター (英語)

リスクマネジメント グループリスク管理体制の維持

ワタミグループは、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ています。また、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し、「グループ経営会議」やグループ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。

内部統制の推進 (金融商品取引法:J-SOX 対応)

ワタミグループは、金融商品取引法に基づく財務報告に係る内部統制の評価・報告制度(J-SOX)への対応を図り、グループ各社における内部統制の体制構築、社内規定や業務プロセスの整備・評価・改善を行っています。

「BCP」の策定・運用

ワタミグループは、大規模災害発生時の事業継続や復旧の必要が生じた場合を想定したBCP(Business Continuity Plan:事業継続計画)の策定・運用に取り組んでいます。

2012年度は、安否確認の精度向上のため、システム改訂を実施しました。また、個別事業所単位における、より具体的なBCPの検討、整備、訓練を開始しました。

ノロウイルスによる食中毒事故発生のご報告

ワタミフードサービス株式会社が運営する外食店舗において、2012年度にノロウイルスを原因とする食中毒事故が発生いたしました。

「わたみんな 水道橋西口東京ドーム口店」において、2012年12月5日及び12月6日に提供したお食事により食中毒を発生させたとして、12月13日から営業禁止ならびに施設および取扱改善命令の行政処分を受けました。本店舗は、2013年1月12日から営業を再開しております。

近隣ビルから同店舗内に流入した漏水が食中毒事故の原因であったことから、漏水していた壁の補修工事と、施設・取扱の改善を行いました。

同様の事象の有無について全外食店舗で調査を行い、必要な補修工事を行いました。

ワタミフードサービス株式会社では、従来より、安心して外食店舗をご利用いただけるよう衛生管理には細心の注意を払ってまいりましたが、今後とも日々のチェックを継続して行い、再発防止に努めてまいります。

今回、発症されたお客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、ご迷惑をお掛けしましたこと、重ねて深くお詫び申し上げます。

特集 1

より多くの“ありがとう”のために

ワタミグループは、「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」をスローガンに掲げ、事業活動を展開しています。より多くのお客様から“ありがとう”を集めるべく、国内、海外ともに事業を拡大しています。

国内外食：47都道府県出店達成!!

ワタミフードサービスは、2012年度、居食屋「和民」の初出店から20周年を迎えるとともに、鳥取県、島根県、福井県、秋田県、高知県に初出店を果たし、全国47都道府県への出店を達成しました。

ワタミグループは、1992年に居食屋「和民」1号店として、笹塚店を東京都渋谷区に出店しました。「豊かで楽しいもうひとつの家庭の食卓」を基本コンセプトに、多様化するお客様のニーズに対応し、既存店のブラッシュアップや新業態の開発を行い、出店地域を拡大してきました。新生JAPANESE DINING「和民」や、炭火焼だいにんぐ「わたみん家」をはじめ、様々な業態を展開しており、2013年8月末現在は634店舗を展開しています。

海外外食：アジア9地域で外食店舗を展開

ワタミインターナショナルは、2012年度、香港、上海などで過去最多となる21店舗を出店しました。また、2012年11月、フィリピンで現地企業によるフランチャイズ店舗を初出店し、2013年5月には、韓国の現地企業と合併会社を設立し、韓国1号店を出店しました。ワタミグループの海外展開は香港、深圳、広州、上海、台湾、シンガポール、マレーシア、フィリピン、韓国の9地域へと広がり、2013年8月末現在は、居食屋「和民」、日本料理「和亭」、Japanese Restaurant & Cafe「Kitchen J」の3業態、91店舗を展開しています。

介護：6,000名を超えるご入居者をサポート

ワタミの介護は、2012年度、介護付有料老人ホーム「レストヴィラ」を新たに14棟開設しました。2013年8月末現在は、レストヴィラを中心に、「トレクオーレ横須賀」、住宅型有料老人ホーム「レヴィータ岸和田」を含め、94棟の介護施設を運営しており、6,000名を超えるお客様にご入居いただいています。

また、2011年度には、「レストランディ」という新しいコンセプトのデイサービス「ハッピーデイズ」を新たに開設しました。2013年8月末現在、3カ所で展開しています。

宅食：毎日、約28万食のお食事をお届け

ワタミの宅食では、お客様と同じ地域で暮らす「まごころスタッフ」が、一軒一軒、手渡しを基本にお弁当やお惣菜をお届けしています。

2012年度は、過去最多となる177カ所の営業拠点を開設し、お届けエリアを42都府県に拡大しました。

2013年8月末現在では、営業拠点数は512カ所となり、9,199名の「まごころスタッフ」が、1日あたり約28万食のお弁当やお惣菜を毎日お客様にお届けしています。

マーチャンダイジング：

13カ所のワタミ手づくり厨房から全国に商品を提供

ワタミ手づくりマーチャンダイジングは、集中仕込みセンター「ワタミ手づくり厨房」(以下、センター)を運営し、全国のワタミグループ外食店舗、介護施設、宅食の営業拠点へ商品を提供しています。

2012年度は、センターを愛知県(中京センター)と山口県(岩国センター)に、2013年6月には、埼玉県(白岡センター)にも新たに開設しました。2013年8月末現在は、国内13カ所のセンターを運営しています。

農業：全国10拠点で、794haの農場・牧場を運営

ワタミファームは、2012年度、兵庫県に丹波農場と長野県に東御(とうみ)農場を新たに開設しました。2013年3月には、北海道網走郡美幌町が運営している美幌峠(びほろとうげ)牧場の草地を借りることで合意し、2013年5月から稼働しています。ワタミファームは、2013年8月末現在、10拠点において、794haの農場と牧場(うち、有機認定圃場面積は204ha)を運営しています。

環境：風力発電事業に参入!3基の風車を稼働

ワタミグループ(ワタミエコロジー)は、2011年度に風力発電事業に参入し、2012年3月に、秋田県にかほ市でワタミグループ第1号となる風車を稼働しました。2013年には、秋田県の秋田市と由利本荘(ゆりほんじょう)市でも風車を稼働し、2013年8月末現在は、3基の風車を稼働しています。

また、2012年度より、千葉県山武市の「土づくりセンター」で生ゴミ堆肥化の実験にも取り組んでいます。

外食店舗 介護施設 宅食営業拠点 ワタミ手づくり厨房 農場、牧場



特集

特集 2

ワタミ夢ストリート

ワタミグループは、2012年7月、本社ビル1階に、「ワタミ理念研究所」を設立し、ワタミグループの“歴史と未来の展示場”として「ワタミ夢ストリート」を開設しました。同年10月からは、ワタミ夢ストリートの一般公開を開始しています。



開設趣旨

ワタミグループは、1984年5月、創業者の渡邊美樹がセールスドライバーで稼いだ資本金300万を元手に有限会社渡美商事を創業しました。外食のフランチャイズからスタートし、「地球上で一番たくさんの方の“ありがとう”を集めるグループになろう」というグループスローガンのもと、介護・宅食・マーチャンダイジング・農業・環境へと事業を展開しています。ワタミグループの29年の歴史における事業活動の広がり、創業以来掲げてきた理念追求の成果と考え、理念と接する場として開設しました。

「ワタミ理念研究所」設立趣旨

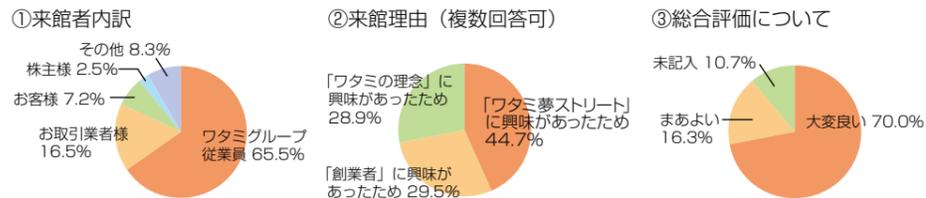
- ①ワタミグループに関わるすべての人（仲間）が、その人生および事業体において「ワタミらしく」あるため、ワタミ理念を整理し、理解しやすく、浸透する仕組みを確立します。
- ②ワタミ理念、渡邊美樹の理念は、“経営”にかかわる理念や“人生哲学”など多岐にわたります。しかし、その根源はひとつ（創業者渡邊美樹の個人としての“思い”）であります。この理解のもと「理念の整理・研究・成果物発信」を行います。
- ③研究活動（成果）は、そのワタミらしさ（ワタミ理念、渡邊美樹の思い）が広く社会に有用であることを証明し、社会の発展に役立てるべく発信します。

「ワタミ夢ストリート」開設趣旨

- 社員・株主様・お取引業者様など、ワタミグループに関わる方々がワタミ理念に触れることで、ワタミが何のために存在しているのか、ワタミが大切にしてきたものは何なのか、ワタミがワタミであり続けるために必要なものは何なのかをより深く知っていただける場、皆様とワタミ理念の接点として開設しました。
- 館内では、ワタミグループが展開する事業と、ワタミグループが積極的に支援する公益財団法人School Aid Japan、その他、非営利法人の活動などについても、参入した当時の思い（原点）を展示し、現在に至るまでの活動過程をご覧いただけます。

「ワタミ夢ストリート」のアンケート結果（2012年7月17日～2013年3月末）

ワタミグループは、「ワタミ夢ストリート」にご来館いただいた皆様に、アンケートへのご協力をお願いしています。いただいたご意見・ご感想は、「ワタミ夢ストリート」の運営や展示内容の改善に役立てさせていただきます。



④展示を見ての感想

従業員より
これから先、悩んだりしたら必ずここに来ると思います。外食の会社だった頃のビデオレターなどは、外食で働く今の自分には心に響くものばかりで、ぜひアルバイトメンバーも連れて来ようと思います。(男性 30代)

株主様より
社員の方々、創業者の夢を大切にしている心、お客様や利用者の方々々に幸せな気持ちになってもらいたいという願い、心のこもったサービスなどなど、各展示からその想いが伝わってきました。ビデオ紹介は、実際の活動の様子がよくわかりました。このストリートをもっともっと有効に活用したいですね。高校生、大学生など、「社会とは」「仕事とは」を考える子どもたちに見てもらいたいと思いました。(男性 50代)

お取引業者様より
何度かワタミ様の創業時や理念のお話は伺っていましたが、このように目に見えるカタチで体験することで、より理解を深められました。(女性 20代)

お客様より
「創業」というスタートからの歴史がわかりやすくてよかった。物事の判断、信念理念についてこれほど熱く考えていかつスピード感あふれる行動が今をつくっているんだな、と強く感じました。(男性 30代)



展示内容のご紹介

- ①「宅配便トラック」コーナー
創業者が、創業資金を貯めるために、宅配便のセールスドライバーとして働いていた姿を展示しています。創業者にとって、創業の資本金は、「自分で、汗水たらして集めたお金」であることが最重要でした。さらに、この展示には、自分の設定した目標を達成するまで、「決してあきらめない」というメッセージが込められています。
- ②「会長室」の再現
創業者が取締役会長に就いていた頃に使用していた部屋を再現しました。ワタミのグループ企業体の紹介や、会長室に飾られていた愛蔵品を展示しています。また、創業者が常に手元に置き、読み返してきた書籍や、哲学者や小説家、経営者の名言を書きとめた「感動メモ」なども展示しており、創業者が日々、何を学び何を感、何を大切にしてきたのかをご覧いただけるスペースとなっています。
- ③「エコミーシート」コーナー
ワタミグループの最初の経営目的が誕生した場面から、東証一部上場までの様子を展示しています。最初の経営目的が生まれた場所である「エコミーシート」の展示には、「このシートが、社員一人ひとりの“夢シート”であってほしい、社員一人ひとりが自分の夢に思いを馳せる場になってほしい」というメッセージが込められています。
- ④ワタミグループが展開する事業紹介コーナーやワタミグループが支援する社会貢献団体の紹介
ワタミグループがそれぞれの事業に参入した背景や、社会貢献団体を支援することになった背景を、創業者が社員へ向けて綴ったメッセージを通して紹介しています。
- ⑤館内中央
過去から現在までのワタミグループの思いや活動の記録を、自由に閲覧いただけるスペースです。第0号（1990年発行）から最新号までのグループ報や、「理念集」の全文、これまでに開設してきた事業拠点の画像などを、タッチパネルやiPadで閲覧いただけます。また、創業者の自著や創業者に関する書籍もすべて揃えています。

来館のご案内

ワタミグループは、2012年10月より、「ワタミ夢ストリート」を一般公開しています。ご来館の際は、ご予約をいただきますようお願いいたします。みなさまのご来館をお待ちしております。

【ご来館のご予約・お問い合わせ】
電話：03-5737-2814（ワタミ株式会社 ブランド広報グループ内）
受付時間：平日10時～17時（土日祝日休館）
※メールでもご予約を承っております。詳しくは、ワタミ夢ストリート ホームページをご覧ください。
URL：http://www.watamirinen.net

特集

特集 3

ソーシャルビジネスへの支援

ワタミグループは、事業活動の展開、社会貢献団体の支援に加え、ソーシャルビジネスの育成・支援を開始しました。社会的問題の解決にこれまで以上に寄与することで、より良い社会づくりに貢献していきます。

一般社団法人ソーシャルビジネス・ドリームパートナーズの設定

ワタミ(株)は、2013年1月、グラミン銀行創始者で、2006年にノーベル平和賞を受賞したムハマド・ユヌス氏が提唱する「ユヌス・ソーシャルビジネス」に基づき、九州大学「ユヌス&椎木ソーシャル・ビジネス研究センター」の協力を得て、「一般社団法人ソーシャルビジネス・ドリームパートナーズ(以下、SBDP)」を設立し、事業運営資金として、1億円を基金として拠出しました。

国内で、「ユヌス・ソーシャルビジネスの7原則」に基づいたソーシャルビジネスの育成・支援を行い、社会的問題の解決に寄与することが目的です。



SBDPは、代表理事 渡邊美樹のもと、ソーシャルビジネスを行う企業や団体への資金調達支援、経営コンサルティングを行います。2013年4月には、公式サイトを開設するとともに、事務局、投資アドバイザー委員会、理事会の組織を構成しました。事務局が、ユヌス・ソーシャルビジネスに関心がある企業や団体への窓口として、事業内容や事業目的、経営理念などをヒアリングし、出資エントリーの登録を行います。また、投資アドバイザーや理事会への検討手続きを行い、投資に関して議論を行います。2013年9月末現在まで、8つの企業、団体が出資エントリーの登録を行いました。現在、厳正なる審査や視察を行い、出資に向け検討しています。

また、SBDPでは、講演会の開催、審査員やパネリストとして積極的にイベントに参加することを通し、ソーシャルビジネスの普及にも取り組んでいます。

～ユヌス・ソーシャルビジネスの7原則～

- ① 経営目的は、利潤の最大化ではなく、人々や社会を脅かす貧困、教育、健康、情報アクセス、環境といった問題を解決する事である。
- ② 財務的・経済的な持続可能性を実現する。
- ③ 投資家は投資額のみを回収できる。投資の元本を超える配当は行われない。
- ④ 投資額を返済して残る利益は、会社の拡大や改善のために保留される。
- ⑤ 環境に配慮する。
- ⑥ 従業員に市場賃金と標準以上の労働条件を提供する。
- ⑦ 楽しみながら取り組むこと。

「みんなの夢AWARD3」アワード受賞者 垣内俊哉さんへの支援

ワタミグループが支援するNPO法人(現一般財団法人)みんなの夢をかなえる会は、2013年1月、「みんなの夢AWARD3」を開催しました。ワタミグループは、特別協賛企業として、アワード受賞者に資金提供など、経営のサポートを約束しました。

□アワード受賞者は、**垣内俊哉さん**(写真・右)

垣内さんは、バリア(障がい)をフリーにする(取り除く)だけでなく、バリアをバリューにするという独自の考えのもと、株式会社ミライロ(以下、ミライロ)を立ち上げました。現在は、「バリアバリュー」の視点から、ユニバーサルデザインに取り組む方へのコンサルティング、高齢者や障がいのあるお客様への接客に関する研修、障がいのある子どもに向けた家庭教育を提供しています。



「みんなの夢AWARD3」のステージでは、「日本中の障がいのある方が、個々の個性を活かし、学び、働くことのできる社会を創ること、日本をユニバーサルデザインの先進国にすることが夢」と語り、アワードを受賞しました。

□ワタミグループから垣内さんへの支援

「みんなの夢AWARD3」後に開かれた、ワタミグループ役員と垣内さんとの話し合いの結果、垣内さんの夢をかなえるための支援は、現在の日本において、まだ切り開かれていないマーケットの開拓に協力することであると合意に至りました。

そこで、ワタミグループは、2013年7月に開催された、ワタミグループの全幹部社員(約600名)を対象とした研修会で、サービス業におけるユニバーサルマナーの必要性について、垣内さんに講演を依頼しました。

2014年度には、「新入社員研修」において、ユニバーサルマナーを含めたビジネス研修を行っていただけるよう、ミライロに依頼する計画です。

特集 4

創業記念祭

ワタミグループは、毎年、創業記念日の5月16日前後に、グループのほぼすべての社員が集まる「創業記念祭」を開催しています。ワタミグループのこれまでの歴史を振り返ることで、社員一人ひとりが「創業の原点」に立ち返ることを目的としています。また、グループ各社が日々取り組んでいる活動の紹介や、社員の表彰を行い、仲間の取り組みを共有・賞賛する場としています。

2013年度 初の取り組み企画が盛りだくさん!!

2013年度の創業記念祭では、初の取り組みとして以下の3企画を実行しました。

①会場内にグループ各社のブースを出展!
グループ各社が行っている活動に実際に触れることのできる場をつくり、社員がグループの活動をより深く理解できるようにしました。

②「ありがとうツアー in パシフィコ」の実践!
ワタミグループ創業者 渡邊美樹と、ワタミ(株)代表取締役社長 桑原豊が、社員の日々の仕事に対し直接感謝の気持ちを伝える場をつくりました。



③社員のご家族をご招待!
社員を支えてくれるご家族に、ワタミグループの思いや活動に触れていただき、社員がどのような会社で働いているのかを知っていただく機会としました。

ステージで行われたプログラム

ステージでは、グループ各社を代表した社員が、日頃どのような思いで、どのような仕事に取り組んでいるのかを発表し、全社員で共有しました。また、勤続年数10年目、20年目を迎えた社員と、特に優れた取り組みを行った社員を表彰しました。プログラムは、創業者の講話で締めくくり、創業から引き継がれているワタミ理念を全社員で再確認しました。



グループ各社を代表した社員の発表



勤続年数10年目の社員の表彰



創業者の講話

アイデア満載!グループ各社が出展したブース



外食事業
TGIフライデーのクルーがフレアパーティーを披露。



介護事業
介護施設の内装を再現したブースで健康チェック。



宅食事業
お弁当やお惣菜の紹介。会場では、自慢の卵焼きを提供。



マーチャンダイジング事業
ワタミ手づくり厨房から各事業拠点に商品が届くまでの流れを紹介。



農業
有機人参ジュース、有機トマトジュースを販売。



環境事業
ワタミグループから排出される生ゴミがリサイクルされる流れを紹介。



ワタミグループが支援する社会貢献団体もブースを出展。公益財団法人SAJのブースではSAJ Farmで収穫されたレモンを使った「ROYAL レモンガラスティ」を提供。

東日本大震災復興支援のご報告

東日本大震災により、被災された皆様には心よりお見舞いを申し上げます。
 ワタミグループは、東日本大震災を受けて災害支援活動を開始した公益財団法人 School Aid Japan に寄附先・支援先を集中し、グループおよびそれぞれの事業会社において、様々な取り組みを行いました。現在も継続して支援を行っています。



きのこのSATO 株式会社への出資、経営的サポート

ワタミグループが支援するNPO法人（現一般財団法人）みんなの夢をかなえる会は、2012年2月に「みんなの夢アワード2012」を開催しました。ワタミグループは、特別協賛企業として、アワード受賞者に最大2,000万円の資金提供など、経営的サポートを約束しており、被災地特別枠として出場し、アワードを受賞した「きのこのSATO株式会社（以下、きのこのSATO）」に対し、夢の実現のサポートとして、出資・貸付および経営的サポートを継続的に行っています。

きのこのSATOは、東日本大震災で大きな被害を受けましたが、生産拡大により地域雇用を創出し、復興のいち早いモデルとなるべく取り組んでおり、2013年5月には、生産施設（ビニールハウス）を17棟、新たに増設しました。きのこのSATOは、2015年度末までに50棟のビニールハウスを完成させ、計100名の従業員を雇用することを計画しており、きのこの生産拡大を目指しています。



増設された、きのこのSATOの生産施設

□きのこのSATOのしいたけを商品化

ワタミグループは、2012年9月より、きのこのSATOが生産するしいたけをメニュー化し、ワタミグループ国内外店舗で提供しています。ワタミグループは、販売面でも、きのこのSATOを継続的に支援していきます。



「陸前高田のしいたけを使ったきのこの焼」（「わたみん家」で提供）

「陸前高田市産しいたけと貝のエスカルゴ風」（「和民」「坐・和民」で提供）

ヤマニ醤油株式会社への支援

ヤマニ醤油株式会社は、きのこのSATOと同様、「みんなの夢アワード2012」に被災地特別枠として出場しました。それをきっかけに、ワタミグループは、ヤマニ醤油株式会社への支援に取り組んできました。

2012年度には、ワタミインターナショナルが、「ヤマニ醤油」を使用したすき焼き用の調味料「すき焼き割下」を開発し、2013年3月より、香港で展開している日本料理「和亭」の人気メニュー「関西風すき焼き」のタレとして提供しています。



関西風すき焼き

外食店舗にて、宮城県産のサバを使用した商品を提供

ワタミフードサービスは、2013年2月～4月にかけて、全国のJAPANESE DINING「和民」、居食屋「和民」、語りい処「坐・和民」において、復興支援を視野に入れ、宮城県産のサバを使用した「サバの塩焼」を提供しました。

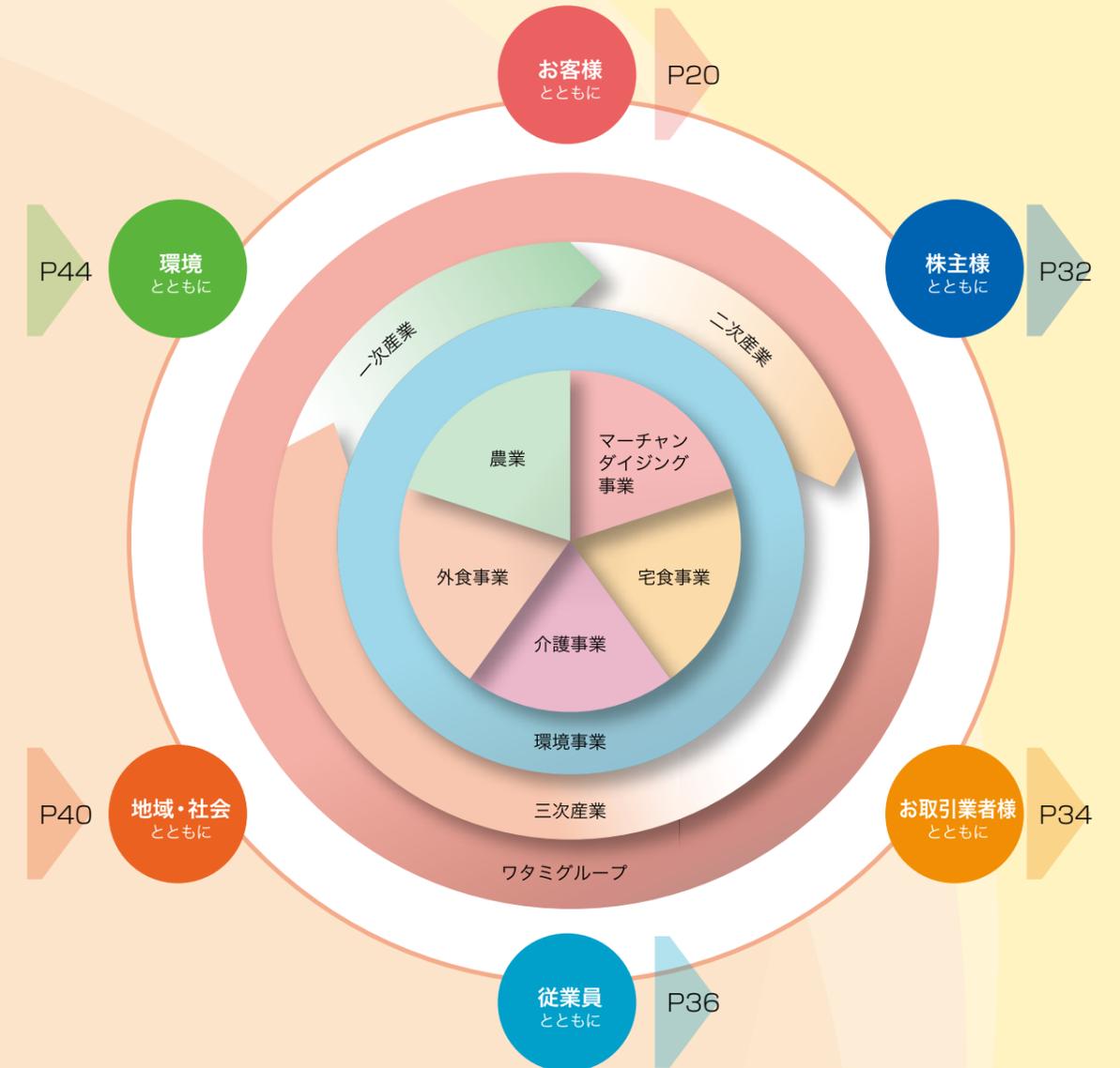
また、2013年3月には、宮城県、京都府、広島県と連携したキャンペーン「和民で味わう日本三景」を実施し、行政と連携して「食」を通じた地方の活性化に取り組みました。キャンペーン期間中は、全国の「和民」「坐・和民」にて、京丹後産の有機人参、広島県産の牡蠣を使用した商品とともに、「サバの塩焼」の販売を強化しました。



「宮城県産サバの塩焼」

ワタミグループの事業活動のご紹介

ワタミグループの事業活動や取り組みについて、ステークホルダーの皆様ごとに掲載しています。ワタミグループは、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。



お客様とともに

ワタミグループは、積極的にお客様からご意見・ご感想をお伺いし、事業活動の改善に活かしています。よりお客様にご満足いただけるサービスや商品を提供できるよう努めています。

外食事業(国内) 一でも多くのお客様にあらゆる出会いとふれあいの場と安らぎの空間を提供すること

TOP COMMITMENT

既存業態のブラッシュアップと、新業態の展開



ワタミ株式会社 代表取締役社長兼
ワタミフードサービス株式会社
代表取締役社長
桑原 豊

2012年度はまず、新商圏である福井県・秋田県・高知県に出店を行い、47全都道府県への出店を果たしました。基幹業態の「和民」「わたみん家」においては、大改装を実施し、業態のブラッシュアップを図りました。「和民」は、2012年度に83店舗を、2013年度には14店舗を改装することで、ほぼ全店舗の改装を完了する計画です。「わたみん家」は、2012年度に4店舗を改装しており、2013年度は13店舗の改装を計画しております。また、競合居酒屋チェーンとの差別化の大きな要素となる「炭火烧」を強調し、専門性が高く、高品質・低価格な業態にしていきます。

新業態においては、それぞれの業態収益力を強化し、展開に向けた準備が整った1年でした。「GOHAN」は、本格的なイタリアン&スパニッシュを気軽に楽しんでいただける業態として「BARU & DINING GOHAN」へ全店舗の転換を実施しました。

ワタミの強みでもある「人」に関しては、社員一人ひとりが「クリエイティブマネジャー」として活躍できるよう、これまで以上に教育に力を入れていきます。

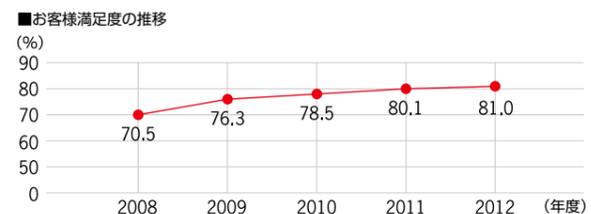
これらの取り組みを含め、リブランディングを行い、1店1店をピカピカに磨き上げ、この厳しい居酒屋業界でのポジションを明確にし、戦ってまいります。

お客様満足度の向上を目指して

ワタミフードサービス(以下、WFS)は、外食店舗に設置したアンケートハガキやメール、WEBサイト内に設置したアンケートフォームを通して、ご来店されたお客様から積極的にご意見・ご感想をお伺いしています。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。

2012年度は、117,706件のご意見をいただき、全体に対して最も高い評価は81.0%となりました。

ご意見・ご感想は、毎週「業務改革会議」にて確認し、ご満足いただけなかったという内容などについては、1件ずつその原因と対策について確認し、再発防止に努めています。



「TGI フライデーズ」独自の取り組み

American Restaurant & Bar「TGI フライデーズ」では、通常のお客様アンケートとは別に、どのサービスがお客様の総合満足度に影響しているか、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)を行い、より良い店舗づくりのために活用しています。

商品へのこだわり

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

□BARU & DINING「GOHAN」での取り組み

BARU & DINING「GOHAN」(以下、「GOHAN」)は、女性を意識したおしゃれでスタイリッシュな空間で、主にイタリアンやスパニッシュ料理を提供する業態です。2013年4月には、「GOHAN」ならではの高級感をお客様に楽しんでいただけるよう、オマール海老、トリュフ、フォアグラなどの高級食材を使用した商品を開発しました。価格は1,000円台に設定し、より多くのお客様に手軽にお楽しみいただけるようにしています。



まるごとオマール海老の
トマトクリーム(パスタ
税込1,564円)



牛フィレ肉と
フォアグラのロッシューニ風
〜トリュフソース〜
(税込1,669円)



原産地・特定原材料の公開

WFSは、「ワタミフードサービス原産地表示サイト(携帯サイト)(<http://www.watamifoodservice.jp/g/>)」を設け、JAPANESE DINING「和民」、居食屋「和民」、語らい処「坐・和民」、炭火烧だいにんぐ「わたみん家」の、「季節の特撰料理」で使用している主要食材の産地情報を公開しています。

また、同業態においては、特定原材料(※)の使用の有無について、最新の情報が掲載された一覧表を各外食店舗ごとに保管しています。

(※)特定原材料とは…アレルギー発生頻度が高く、その症状が重篤であるとされる「小麦・乳・卵・そば・落花生・えび・かに」の7品目。

安心してご利用いただける空間づくり

WFSは、2000年より「点字メニュー」を、2002年より「英字メニュー」を外食店舗に設置しています。現在「点字メニュー」は、「和民」、「坐・和民」の全店舗、「英字メニュー」は、「和民」、「坐・和民」、「わたみん家」、「TGI フライデーズ」の全店舗に設置しています。

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



「和民」「坐・和民」の点字メニュー

外食店舗運営レベルの維持向上

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

①店舗診断

WFSの本部社員が、全店舗、抜き打ちでチェックを行い、管理面の是正、改善が行われる体制をとっています。2012年度は、302回実施しました。

②SIP(Standard Important Patrol)

外食店舗運営のスタンダードが守られているかの確認と、改善点の共有を目的に、ワタミグループの本部社員が、全店舗を年1回チェックしています。

③ミステリーカスタマー

お取引業者様に無作為に「お客様としてご来店」いただき、56項目の評価を行っていただいています。お客様から見た目線での「より良い店舗づくり」に努めています。2012年度は、389回実施していただきました。

より多くの“ありがとう”のために

WFSは、2012年度、23店舗を新たに新店出するとともに、日本全国47都道府県への出店を達成し、2012年度末の店舗数は640店舗となりました。また、2012年7月には、低価格で付加価値の高い商品を提供する業態として、JAPANESE BARU「旨い屋」を新たに開発しました。

2013年度は、20店舗を新たに新店出し、2013年度末の店舗数は647店舗となる計画です。



JAPANESE BARU「旨い屋」の内装

□「2022年 1,000店舗」に向けて

WFSは、中長期計画として、2022年に1,000店舗を出店することを目標に掲げ、新業態開発、人材育成に取り組んでいます。

新業態開発においては、お客様の細分化されたニーズに合った業態を少しでも多く提供できるよう、今後は、新業態を年間1〜2業態ずつ開発していく計画です。

人材育成においては、「V-Action 2022 CM-S1000」(2022年、1,000人の笑顔の「クリエイティブマネジャー」が店舗を運営する)をビジョンに掲げました。「ワクワクする未来を創造し、自ら考え成果を生み出せるリーダー」を「クリエイティブマネジャー」と定義づけ、店長の必要技術の再整理、教育ツールの作成、従業員トレーニングの標準化などに取り組んでいます。

TOPICS

「ワタミ×よしもと おもしろ宴会部」発足!

WFSは、2013年4月、株式会社よしもととクリエイティブ・エージェンシー様と提携し、「ワタミ×よしもと おもしろ宴会部」(以下、「宴会部」)を発足、「食」と「笑い」で日本を元気にしていく企画を展開しています。カラテカ・入江慎也さんをはじめ、お笑い芸人の方々を宴会部メンバーとして任命し、2013年12月末までに、「宴会部」を通じた様々なエンターテインメントを、お客様にお届けしていきます。

WATAMI.
×
YOSHIMOTO

「ワタミ×よしもと
おもしろ宴会部」



TOP COMMITMENT

更なる飛躍に向けて～海外100店舗達成～



和民国際有限公司
代表取締役社長
栗原 聡

2012年度は新たにフィリピン、2013年度には韓国に出店し、2013年12月末には海外100店舗を達成、月間来店客数は110万人となる見込みです。

展開地域は香港、台湾、深圳、広州、上海、シンガポール、マレーシア、フィリピン、韓国と9地域に広がっています。

2012年9月ごろからアジアの一部地域との関係により、一部店舗においてお客様の減少が見られましたが、当社は「お店はお客様だけのもの」の理念のもと、各国、各地域、各部署が一致団結し、一人ひとりのお客様に対し、また現場にいる社員に対し真摯に対応させていただくことで影響を軽減してまいりました。

店舗コンセプトとして、バラエティ、オリジナリティ、クオリティが当社のキーワードです。豊富なメニュー、本物の日本の味の再現、理念教育によるサービスマインドの徹底は、現地のお客様から確実に支持をいただいております。

2014年度はカンボジアへの出店を含め30店舗の出店を目標にしております。そのためにも「和亭」「kitchen J」の業態確立、現地幹部教育、出店を支えるサポート体制の整備が最重要テーマです。

一人ひとりのお客様に確実にご満足いただけるよう、すべての店舗でお客様に本物の日本食を提供いたします。

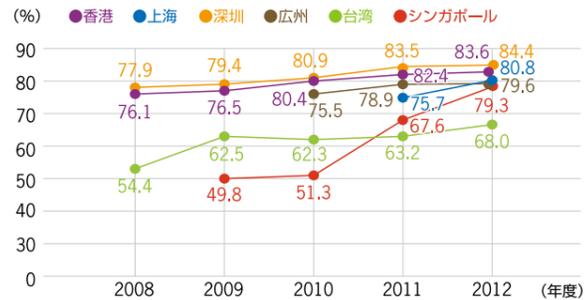
お客様満足度の向上を目指して

ワタミインターナショナルは、アンケート調査を通して、お客様からのご意見・ご感想をお伺いしています。

国内と同様、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。ご意見・ご感想は、それぞれの地域で、毎週行われている「業務改革会議」にて確認し、ご満足いただけなかったという内容などについては、1件ずつその原因と対策について確認し、再発防止に努めています。

また、いただいたご意見をもとに、商品・サービスの改善に努め、「もうひとつの家庭の食卓」という基本コンセプトに則し、現地のニーズに対応した商品・メニュー開発に取り組んでいます。

■お客様満足度の推移



店舗運営レベルの維持向上

ワタミインターナショナルは、お客様にご満足いただける営業レベルを確保・維持するため、ミステリーカスタマーを実施しています。外部機関の調査員の方などに、無作為に「お客様としてご来店」いただき、50項目において評価をいただいております。

お客様にご満足いただける商品を目指して

ワタミインターナショナルは、日本の食スタイルを楽しく、気軽に味わっていただくことを目指し、現地のニーズにあわせて、日本の「和民」をベースにした商品開発を行っています。

2012年度は、新たに人気商品を生み出すことをテーマに、商品の改善に取り組みました。

□「和民特製 鉄板焼餃子」

従来は棒餃子タイプの「海鮮豚肉餃子」を提供していましたが、より日本食に近づけるため、一口タイプの餃子に変更しました。さらに羽根つきにすることで、独自性を持たせました。



□「和風陶板牛ステーキ」

従来提供していた「サイコロステーキ」に対し、仕上がりが硬いというご意見が多かったことから、使用する肉の部位を変更しました。また、卓上でお客様に焼いていただく調理法に変更しました。



日本料理「和亭」での取り組み

ワタミインターナショナルは、中心繁華街に出店する居食屋「和民」に加え、郊外の生活圏でも、本格的な日本料理を、よりリーズナブルに提供する業態として、2008年に日本料理「和亭」を開発しました。2013年8月末現在、香港にて13店舗を運営するとともに、内装、商品などの改善を進めています。

内装においては、2012年度に新たに新出店した店舗に、カジュアルかつ落ち着いたデザインを取り入れました。

商品においては、鍋料理、寿司、丼ぶりのカテゴリーを3つの柱

として、メニューラインナップを改善しました。特に鍋料理を「和亭」の主力商品と位置づけ、新たな商品の開発と改善に力を入れています。さらに、香港では珍しく、店内にドリンクバーを設置しています。



居食屋「和民」フィリピン1号店を出店

フィリピンで居食屋「和民」の開発権を有する Creative Resto Concept, Inc(以下、CRCI 本社:フィリピン)は、2012年11月、パサイにあるアジア最大級の巨大モール「SMモールオブエイジア」の2階に、居食屋「和民」フィリピン1号店を出店しました。

CRCIは、2011年6月、ワタミインターナショナルとフィリピンにおける居食屋「和民」の開発契約を締結しており、2013年8月末現在、2店舗を運営しています。将来的には、フィリピンに10店舗以上の出店を計画しています。

Japanese Casual Restaurant



居食屋「和民」韓国1号店を出店

ワタミインターナショナルは、2012年10月、大韓民国(以下、韓国)において居食屋「和民」のフランチャイズ経営を行うため、GENESIS CO.,LTD.(本社:韓国)と合併契約を締結し、2012年11月、双方折半の出資で、GNS WATAMI FOOD AND BEVERAGE SERVICE CO.,LTD.(本社:韓国 以下、GNS)を設立しました。

韓国で居食屋「和民」の開発権を有するGNSは、2013年5月、韓国1号店となるカンナム店をソウルに出店し、2013年8月末現在、2店舗を運営しています。将来的には韓国に50店舗以上の出店を計画しています。

Japanese Casual Restaurant



より多くの「ありがとう」のために

ワタミインターナショナルは、「現地の経済の発展に貢献すること」「その地域のお客様に楽しんでいただけるお店づくり」を基本とし、出店地域を拡大すべく、現地提携企業の開拓を進めています。

2012年度は、香港、上海などで過去最多となる21店舗を出店し、2012年度末の店舗数は80店舗となりました。2013年度は、24店舗の出店を計画しており、2013年度末には101店舗となる予定です。

TOPICS

観光庁と連携したキャンペーンを実施

ワタミインターナショナルは、日本の観光庁が取り組む「訪日旅行促進事業(ビジット・ジャパン事業)」と連携したキャンペーン「美味しい日本食を食べて、日本に行こう」を2012年度と2013年度の2回にわたり、全外食店舗で実施しました。

キャンペーン期間中は、外食店舗に訪日旅行を喚起するポスターやテーブル Tentなどを掲出しました。また、「日本の特別メニュー」として鶏もも串(焼き鳥)などを無料で提供したり、抽選で特派員として日本をレポートする旅行をプレゼントするなど、訪日意欲を喚起する企画を実施しました。



「美味しい日本食を食べて、日本に行こう」キャンペーンPOP

TOP COMMITMENT

もっと介護のプロへ



フタミ株式会社 常務取締役 兼
フタミの介護株式会社
代表取締役社長
清水 邦晃

2012年度は、「もっともっと安全・安心に暮らしていただけるホームづくり」をテーマに、基本介護技術の標準化とスキルの向上に取り組みました。本部の教育チームが、延べ817カ所、5,021名のスタッフを対象に「体位交換」「移乗」「移動」「排泄」「入浴」「食事」の研修を行いました。

2013年度は、前年度の取り組みを踏まえ、「もっともっと介護のプロへ」のテーマを継続、フタミの介護の原点、「食事」と「4大ゼロ」を強化します。

さらに低栄養を予防・改善し、夕食にセレクトメニューを導入し、機能訓練のスキルアップを図り、体操や散歩を日課にする等、ご入居者様にもっと楽しく、元気にお過ごしいただけるよう指導者の育成も図ってまいります。

フタミグループが介護事業に参入してから、約10年が経ちました。ご入居者様も介護度が進み、最期を迎えられる方も多くなってきました。その最期の場所を病院ではなく、ホームで迎えたいという、ご本人様、そしてご家族様のありがたいお言葉も頂戴しております。今後は、社会的使命とも言える「ターミナルケア」についての受け入れ体制を整えていきます。

ご入居者様、ご家族様満足度の向上を目指して

□お客様アンケート

フタミの介護は、各ホームにご意見箱を設置、また、毎月1回お客様へお送りするご請求書の中に「お客様アンケート」を同封し、ご意見・ご感想をいただいています。アンケートの評価は5段階となっており、「良い評価」である「5」「4」が100%、「最も低い評価」である「1」が0件となることを目標にしています。

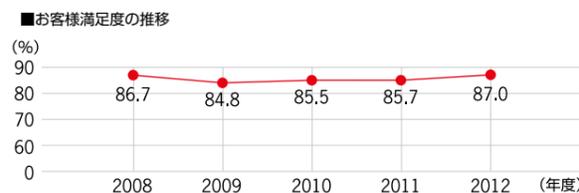
2012年度は、3,318件のご意見をいただき、「100% 0件」の目標に対し、結果は「87.0% 20件」でした。

アンケートを通していただいた貴重なご意見は、毎週行われる「業務改革会議」で確認し、苦情については内容を真摯に受け止め、すぐに改善策を講じています。同時に、課題点を従業員全員で共有し、改善に努めています。また、年に1回、質問項目を増やしたアンケートをお送りし、より具体的なお意見・ご感想をお伺いする取り組みも実施しています。

□お客様相談窓口

フタミの介護は、ホームやデイサービスの運営サービスに関して、ご入居者様、ご利用者様、ご家族様から様々なご相談・ご要望を承れるよう「お客様相談窓口」を設置しています。

2012年度は、271件のお問い合わせをいただき、対応しました。



認知症ケアの取り組み

フタミの介護は、2008年より認知症ケアの取り組み強化プロジェクトを行っています。2011年度からは、福祉先進国スウェーデンの「オリピア社」と提携し、日本とスウェーデンで、それぞれ年に2回ずつ認知症研修を行っています。

2012年度に行われた日本での研修では、オリピア社の認知症教育スタッフを日本に招致し、認知症ケアの技術を学ぶとともに、オリピア社のスタッフから実践的な指導を受けました。スウェーデンでの研修では、フタミの介護の社員がスウェーデンの高齢者向けホームなど介護の現場を見学したり、実際に高齢者と食事やレクリエーションを行うなど、現地の介護を体験しました。

今後も、この研修を継続し、従業員が認知症ケアの知識と技術をさらに高めていくことを目指します。



天麩羅キャラバン

よりご満足いただけるお食事を目指して

フタミの介護は、「すべての方の、すべての食事がおいしいこと」を「ホームの運営基準」に掲げ、季節の素材やだしの旨みにこだわり、日々美味しさを追求しています。また、「身体の中から元気になる!4つの予防食」を食事のテーマに掲げ、献立開発に取り組んでいます。

<身体の中から元気になる!4つの予防食>

- ①味覚低下予防: 牛肉料理や、アサリなどの亜鉛を多く含む食品を使用したお食事を提供
- ②低栄養予防: 噛む力や飲みこみの状態に合わせ、軟食食(※1)やソフト食(※2)といった食形態での提供
- ③老化予防: 活性酸素を抑える抗酸化食品を1日10品目以上を目標に提供
- ④便秘予防: 「健康日本21」(厚生労働省策定)が推奨する、野菜1日350gの摂取に向けて、有機野菜やホームでの手づくり野菜ジュースなどを提供

(※1)「軟食食」: 通常食とソフト食の中間で「きざみ食」よりも、より飲み込みやすいお食事 (※2)「ソフト食」: 咀嚼力や飲み込み力が低下した方の機能を補うための舌で押しつぶせる軟らかさにしたお食事



「軟食食」のお食事例



「ソフト食」のお食事例

アクティビティやイベントの充実

フタミの介護は、ご入居者様同士、また、ご家族様やご友人と一緒に楽しい時間をお過ごしいただけるよう、アクティビティやイベントの充実を図っています。

ホームでは、ご入居者様の生き甲斐づくりや日々の楽しみのきっかけづくりとして、平日5クラス、土日2クラス以上のアクティビティを開催しています。ご入居者様の機能訓練にも力を入れており、「4大ゼロ」を目指して、体、心、脳に働きかけるプログラムを用意しています。

また、寿司、天麩羅など様々なお店や、納涼祭などのイベントのセットが、各ホームをキャラバン(巡回)する「キャラバンイベント」を定期的に開催しています。ホーム内に本物さながらの演出を施し、ご入居者様に日常とは違った雰囲気や、ホームにいながら楽しんでいただけるようなイベントにも力を入れています。



天麩羅キャラバン

快適な空間の実現のために

フタミの介護は、ご入居者様がご家族様やご友人を招いて自慢できるホームをつくることを目指しています。安らぎやくつろぎを感じられる空間を提供することはもちろん、ご入居者様に安心してお過ごしいただけるよう、ホームの内装改善に取り組んでいます。

<これまでの主な取り組み>

- 車椅子をご利用のご入居者様により安全にお使いいただけるよう、便器の位置、方向を変更し、着座する際の回転角度を小さくしたトイレの設置
- ご入居者様のお身体の状態に合わせて、着脱が容易にできる居室トイレ内の手すりの設置
- ご入居者様のお身体に合わせて高さを調節できる家具の導入

より多くの“ありがとう”のために

フタミの介護は、2012年度、14棟のホームを新たに開設し、2012年度末のホーム数は93棟となりました。2013年度は、10棟を開設し、2013年度末には102棟となる計画です。

□デイサービス「ハッピーデイズ」の展開

フタミの介護は、2011年9月、「レストランデイ」という新しいコンセプトのデイサービス「ハッピーデイズ」を開設しました。「食事・レクリエーション・運動」を効率的に組み合わせ、要介護度が進む原因となる疾患の予防に繋がる取り組みを日替わりで行っています。

2012年度は新たに1カ所を開設しました。2013年度は、3カ所を開設し、2013年度末には5カ所となる計画です。



ハッピーデイズのお食事例

TOPICS

「思い出レシピ」第3集を「敬老の日」に発行

フタミの介護は、2011年度より、「ご入居者様やご利用者様の思い出を何かのカタチに残したい」との願いを込めて、「思い出レシピ」を発行しています。「思い出レシピ」では、ご入居者様やご利用者様のこれまでの人生におけるエピソードの一部を、思い出の料理とともにご紹介しています。



TOP COMMITMENT

一人でも多くの高齢者の方の喜びや幸せに関わります。



ワタミ株式会社 常務取締役 兼
ワタミタクシヨク株式会社
代表取締役社長
吉田 光宏

2012年度は、新たに営業拠点を177カ所開設し、お届けエリアを全国42都府県に拡大いたしました。これに伴い、お客様サービスに力を入れ、それまであったお料理キット「らくシェフ」をリニューアルいたしました。

さらには、従来のお客様向け情報誌「月刊宅食らいふ」をブラッシュアップし、「週刊ふかしいも」を創刊いたしました。また、「まごころスタッフ」向けに「まごころ理念集」を配布しワタミの理念浸透を図りました。

2013年度はさらにブランド力の深耕に注力してまいります。商品展開においては、お料理キットの関東エリアへの進出。「まごころスタッフ」のモチベーションアップのための「ありがとう伝説認定制度」の発足。そして、健康や高齢者問題に対する企業としての知見拡大のための「ロコモ チャレンジ!推進協議会」への参加など、様々な取り組みを積極的に進めてまいります。

今後も「ワタミの宅食」の事業に対する社会的な期待に応えるべく、一人でも多くの高齢者の方の喜びや幸せに関わってまいります。

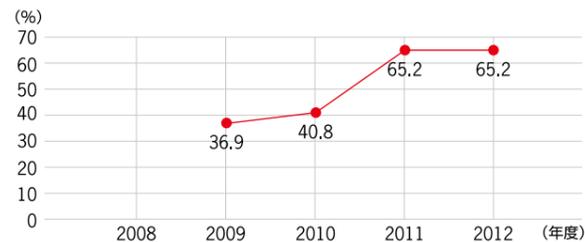
お客様満足度の向上を目指して

ワタミの宅食は、毎月発行しているお客様向け情報誌「月刊宅食らいふ」内にアンケートハガキを設け、お客様からのご意見・ご感想をいただいています。アンケートの評価は3段階となっております。「満足」の評価を80%以上いただくことを目標としています。

2012年度は、39,533件のご意見をいただき、「満足」の評価は65.2%でした。

お客様からいただいたご意見・ご感想は、全社で共有するとともに、献立やお届け方法の改善など、その内容ごとに担当者にフィードバックされ、改善に努めています。また、毎週行われる「業務改革会議」では、日々のお客様からのお電話、アンケートハガキ、メールでのご意見の対応状況を共有し、営業活動の問題点の把握と改善を迅速に行えるようにしています。

■お客様満足度の推移



(※)ワタミタクシヨクは、2008年7月にワタミ(株)の連結子会社となり、2009年度よりお客様満足度の集計を開始しました。
(※)ワタミタクシヨクは、2011年度より、アンケートの評価を4段階から3段階へ変更しました。

「まごころスタッフ」が1軒1軒、手渡しでお届け

ワタミの宅食は、健康に配慮した日替わりのお弁当やお惣菜を、お客様と同じ地域で暮らす「まごころスタッフ」が、1軒1軒、毎日決まった時間帯に、手渡しを基本にお届けしています。「まごころスタッフ」から直接手渡しすることで、お客様とのふれあいやコミュニケーションを生み出すことにつながります。ご希望のお

客様には、安否確認もかねてお届けしています(事前のお申し込みが必要です)。

毎日の食事にお困りの高齢者の方にお食事をお届けする一方で、まだまだ働きたいとお考えの元気な高齢者の方にも、「まごころスタッフ」として私たちの事業に参画していただき、一緒に高齢者の方を支えていきたいと考えています。

地域に根ざした活動

ワタミの宅食は、日々の生活に不安・孤独・不便を感じている高齢者の方のために、「地域コミュニティ」での役割も果たすべく、地域に根ざした活動をそれぞれの営業所ごとに行っています。また、現地採用を積極的に行うことで、より地域に密着した活動を行うことができます。

- ①東京都大田区羽田…「羽田神社夏季例大祭羽田まつり」で団扇を配布し、涼をとっていただくなど、地域の方と交流を深めました。
- ②京都府京都市南区…自治会が定期的に行っている清掃活動に参加しています。
- ③熊本県八代市…「大やちわふれあいまつり」で、町内会が出店する焼きそばの屋台の運営に参加しました。
- ④宮城県岩沼市…南東北病院の納涼祭に屋台を出店しました。売上は病院に寄附させていただきました。
- ⑤東京都東村山市…東村山営業所でバザーを開催、お弁当やお惣菜をお届けしているお客様から提供いただいた品物や、ワタミファームの有機野菜を販売しました。売上は公益財団法人SAJに寄附させていただきました。



東村山営業所でのバザー

「お弁当のふたイラストコンクール」を実施

ワタミの宅食は、2011年度より、一人でも多くのお客様と関わり合っていきたい、絆を深めていきたいという思いから、お弁当箱のふたも1つのメディアと考え、ふたを飾るイラストをお客様から募集する「お弁当のふたイラストコンクール」を実施しています。

2012年度の3回目となるコンクールでは「食卓のいろどり」というテーマで作品を募集しました。約100作品の応募の中から、10作品を採用させていただき、2013年度より、お弁当のふたのイラストとして使用させていただいています。



お弁当のふたに使用させていただいているイラスト例

お客様向け情報誌の発行

ワタミの宅食は、自社の取り組みを知っていただくためのお客様向け情報誌として「月刊宅食らいふ」を、また、調理済み商品の1週間分の献立をお知らせするツールとして「週刊ふかしいも」を定期的に発行しています。

□「月刊宅食らいふ」

ワタミの宅食のある、新しいライフスタイルを提案しています。2013年3月からは、お弁当文化の底上げを図ることを目的に、全国の駅弁をはじめとしたお弁当を紹介する特集ページを設けています。



「月刊宅食らいふ」

□「週刊ふかしいも」

献立表を中心とした、お客様との絆を深めるための情報誌として発行しています。2013年3月からは、「あたまのたいそう」などお客様が楽しめるページを新設しました。「食に笑いあり」のコーナーには、林家木久扇さんに寄稿していただいています。



「週刊ふかしいも」

よりご満足いただける商品を目指して

ワタミの宅食では、専任の管理栄養士が、カロリーや栄養バランスに配慮し、四季折々のパレエティ豊かな献立を考えています。また、旬の食材や季節メニューを取り入れ、お客様が季節にふれるきっかけとなるよう配慮しています。

2012年度からは、お弁当やお惣菜のメインターゲットとなる60代~80代の年齢層の方で、8週以上ご注文を継続いただいているお客様を対象に、1日ごとに、献立、味に対するアンケートを実施しています。長く継続していただいても飽きのこない献立をつくるため、お客様からいただいたご意見を活かし、レシピや献立の改善を行っています。

お料理キットのリニューアル

ワタミの宅食は、九州地方の全県と、山口県、広島県において、お料理キット「らくシェフ」を販売しており、レシピ付きでカット済み食材とオリジナル調味料をお届けしてきました。2013年10月には、そのお料理キットをリニューアルし、新たに埼玉県をお届けエリアに加えて、販売をスタートしました。リニューアルしたお料理キットは、高齢者の方の嗜好とニーズに合わせて野菜を多く使用しており、栄養士による塩分・カロリーに配慮した健康的な献立となっております。



「匠ごはん」ででき上がりイメージ

より多くの「ありがとう」のために

ワタミの宅食は、2012年度、過去最高となる177カ所の営業拠点を開設し、2012年度末の営業拠点数は431カ所、1日あたりのお弁当やお惣菜のお届け数は281千食となりました。

2013年度は、178カ所の営業拠点を開設し、2013年度末の営業拠点数は609カ所になる計画です。また、既存お届けエリアでの食数の拡大に努めることで、2013年度末の1日あたりのお弁当やお惣菜のお届け数は410千食を計画しています。

TOPICS

「お弁当でつながるありがとうの物語」が発売されました

2013年7月、「まごころスタッフ」をテーマにした書籍「お弁当でつながるありがとうの物語」が全国の書店にて発売されました。お弁当を各ご家庭にお届けしている「まごころスタッフ」とお客様との間に起こった、様々な心温まる実話に基づくエピソードが紹介されています。

宮島信浩著(あさ出版)





TOP COMMITMENT

マーチャライジング、農業、環境の3事業の連携を強化し、循環型社会を創造



ワタミ株式会社 常務取締役 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 兼
ワタミエコロジー株式会社
代表取締役社長
門司 実

2012年度は、宅食事業の全国展開に対応すべく、5月にワタミ手づくり厨房「中京センター」、2013年1月に「岩国センター」、2013年6月に「白岡センター」を開設しました。

農業におきましては、2012年4月にワタミファーム「丹波農場」、6月には「東御農場」を開設しました。また、2013年5月に「美幌峠牧場」を開設し、農畜一体型の新たな挑戦を始めております。

その他、2012年4月から「きのこのSATO(株)」の生産、販売を全面的にバックアップする体制づくりを行いました。今後も安全・安心な食材調達に向けて積極的に活動してまいります。

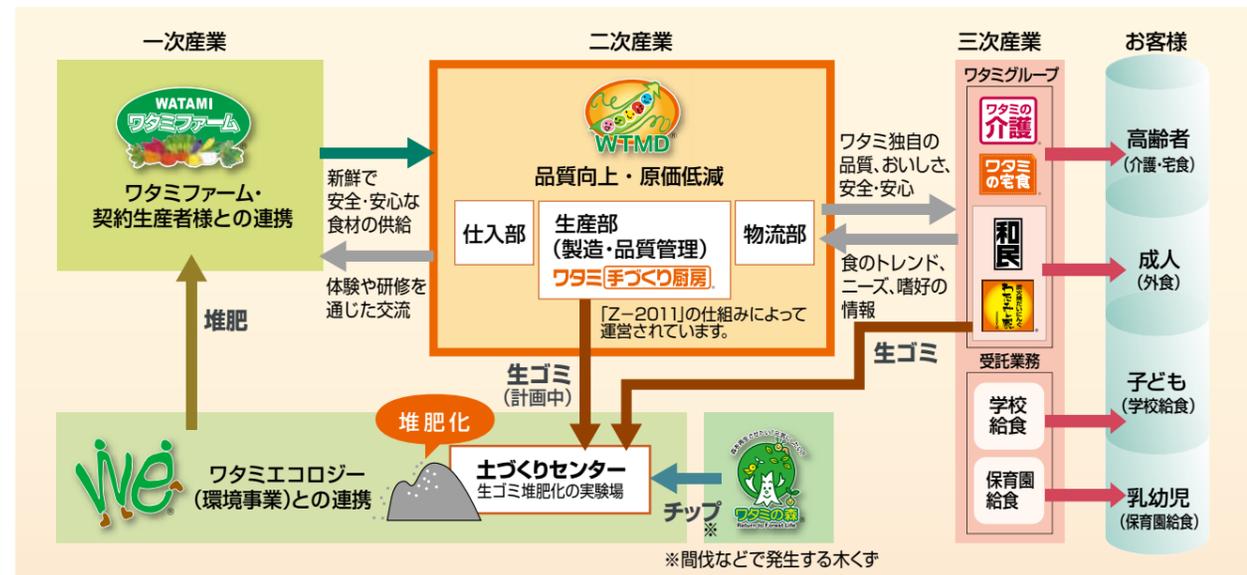
環境におきましては、生ゴミリサイクルで出来上がった堆肥での野菜の実験栽培や、ワタミ手づくり厨房にルーフソーラー（太陽光発電パネル）を設置し、再生可能エネルギー事業に取り組むなど、マーチャライジング、農業、環境の3事業の連携を強化しております。

これからも、各地域に展開させていただいている拠点が、循環型社会の創造に向けてプラットホームとなるべく、さらなる挑戦を一つずつ着実に積み重ねてまいります。

ワタミ手づくりマーチャライジングの事業内容

ワタミ手づくりマーチャライジング（以下、WTMD）は、仕入れ、品質・衛生管理、製造・加工、物流など、生産から消費まで、商品の全工程を設計し、「安全・安心」な商品を、ワタミグループの外食店舗、介護施設、宅食の営業拠点へ供給しています。また、保育園・

学校給食の事業企画から開発、提供にも取り組んでいます。ワタミグループの6次産業モデルの中核を担うとともに、農業、環境事業との連携を強化することで、さらなる付加価値の創造と社会貢献を実現し続けます。



「Z(ゼータ)-2011」の策定と運用

WTMDは、2011年度、自社独自のマネジメントシステムである「Z-2011」を策定しました。「Z-2011」は、品質管理、安全な組織、ワタミ手づくり厨房（以下、センター）の運営、環境活動、経理など、WTMDの業務を一つにまとめ、これらの改善を進めていくためのマネジメントシステムです。

WTMDは、「Z-2011」をもとに、内部監査（※1）や認証審査

（※2）を行い、すべての部署、センターが適正に運営されているかどうかを定期的に確認しています（※3）。今後も、この制度を継続するとともに、2013年度は内部監査員の育成を進めていきます。

（※1）内部監査…WTMD内で認定された「内部監査員」が、「認証審査」に入る前に、自らの部署が適正に運営されているかを確認する制度。（※2）認証審査…WTMDの各部署の品質管理責任者が、それぞれ他部署を訪問し、適正に運営されているかを確認する制度。（※3）2013年6月に稼動した白岡センターは、2013年度は対象外としている。

品質へのこだわり

WTMDは、生産地、生産者、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）された食材だけを仕入れています。また、独自の品質基本方針のもと、残留農薬検査、細菌検査などの品質検査の結果や、原材料の栽培、飼育などにさかのぼ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。

衛生管理の取り組み

WTMDは、製造・加工を担うセンターだけでなく、最終調理を行う外食店舗や介護施設における衛生管理にも関わり、安全・安心な商品がお客様に提供されるよう取り組んでいます。

□センターでの衛生管理

センターでは、徹底した品質・衛生管理のもとで、安全・安心な商品を製造、出荷しています。

各センター内には検査室を設置し、生産される商品や原材料自体の抜き取り検査や、製造機械の衛生検査を実施しています。さらに、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」体制を構築するとともに、「衛生重点改善項目」を定め、衛生面において特に注意が必要な事項を全従業員で意識するようにしています。



□外食店舗、介護施設での衛生管理

WTMDは、ワタミグループの外食店舗や介護施設において「高い衛生管理レベルを維持する」ことを目的に、安全衛生部門の主管で、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機具の清掃、微生物検査など47項目にわたって実施され、外食店舗や介護施設における衛生面のスタンダードを確認しています。

2012年度は、外食店舗、介護施設合わせて1,250回の衛生検査を行い、平均点は87点でした。（昨年度比、+2.1点）

「WPI」の推進

WTMDは、独自の「多品種・少量生産体制」のもと、製造ライン（レイアウト）や従業員の移動歩数など、全製造工程を改善する独自の活動、「WPI」：Watami Product Innovation を各センターごとに継続しています。各センターの取り組み結果は、毎月全センターに水平展開され、より効率的な製造を実現しています。さらに、年1回、「WPI改善事例発表会」を行い、優れた改善事例を表彰しています。

2012年度は、WPIの理解を深めるため、9カ所のセンターで

「WPI指導会」を開催しました。また、2012年度に開設した中京センター、岩国センターでは、既存センターの改善事例を共有するとともに、「3S5T（※）」を順守し、製造工程の改善に取り組みしました。

2013年度は、「WPI指導会」を継続するとともに、工務・生産技術の分野にもWPIの考え方を展開していきます。

（※）3S：整理、整頓、清掃 5T：定路、定位、定表示、定量、定色

保存料が不要な製造、配送の仕組み

WTMDは、各センターごとに、商品に適した温度管理を徹底し、製造を行っています。また、各事業拠点からの発注量に合わせて製造を行い、センター内で在庫を保管せずに、製造したものをできるだけ早くに事業拠点へ届けることで、お客様に新鮮な商品を提供できるようにしています。

各事業拠点までは、短い時間で配送できるよう構築された物流システムのもと、温度管理された配送車で、365日、毎日お届けしています。

これらの取り組みにより、商品の劣化が抑えられるため、センターでの製造時には保存料を使用する必要がなく、一切加えずに製造しています。

給食の受託

WTMDは、学校、保育園から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、離乳食に対応したお食事を提供しています。

また、食育にも継続して取り組んでいます。2012年度は、6月19日の「食育の日」に、給食を受託している横浜・中野・西原の保育園で、園児を対象に野菜に関するクイズを行いました。また、横浜の保育園では、鮭の解体ショーを行い、園児たちに普段なかなか目にすることのできない一匹まるごとの魚を見たり触ったりしてもらうことで、命の大切さを感じてもらえる機会を提供しました。



TOPICS

「ROYAL レモンガラスティー」の開発

WTMDは、ワタミグループが支援する公益財団法人SAJが運営するカンボジアの農場「SAJ Farm」で収穫されたレモンガラスを100%原料とした「ROYALレモンガラスティー」を開発しました。「ROYALレモンガラスティー」は、ワタミグループの一部外食店舗に供給され、商品化されています。



⇒公益財団法人SAJについては、本書のP52～53をご覧ください。

株主様とともに

ワタミ(株)は、安定配当の維持、株主様への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。

安定配当の維持、健全性の高い経営の維持

ワタミ(株)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、配当性向20~30%を目安として業績と財務状況などを鑑み、配当を実施しています。2013年3月期は25円配当で、配当性向は28.2%となりました。

さらに、健全性の高い経営を維持していくために財務の健全性・安定性を確保するとともに、様々な事業特性・収益モデルに応じた投下資本利益率(ROI)や内部収益率(IRR)などの投資基準を設定し、投資判断を行っています。

また、定期的に投資モデルの見直し・実績の検証を行うことにより、事業の拡大・撤退といった経営資源の再配分、事業ポートフォリオの最適化など経営の意思決定の質向上に努めています。

適切な情報開示

ワタミ(株)は、今後のワタミグループの経営や事業にご意見を反映させることを目的として個人株主様、投資家様向けの「IR説明会」を積極的に開催しています。2012年度は、札幌市・静岡市・名古屋市・広島市・福岡市の全国5カ所で開催し、667名の方にご参加いただきました。

また、年2回、株式市場関係者、お取引業者様及び報道機関の方々を対象とした「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動画もしくは音声配信するとともに、その資料も公開しています。

さらに、機関投資家様、アナリストの方々との「1on1(ワンオンワン)ミーティング」を随時実施し、経営や事業に関して質疑応答を行っています。

株主様への活動報告

ワタミ(株)は、毎年、株主総会と同時期に、「親愛なる株主様への手紙」を株主様にお送りし、前年度の活動結果をご報告しています。

また、毎年5月と11月に、株数に応じた株主様ご優待券とともに、「株主様ふれあい通信」をお送りしています。「株主様ふれあい通信」では、半期ごとの各事業の取り組みや、社会貢献活動、それぞれの現場で働く社員の声などを紹介しており、日ごろよりご支援いただいている株主様に、ワタミグループへの理解をより深めていただけるよう作成しています。



2013年5月に発行した「株主様ふれあい通信」

株主様ご優待制度

ワタミ(株)は、ワタミグループの商品やサービスを、株主様にもご利用いただきたいという思いから、株主様ご優待制度の充実を図っています。株主様ご優待券は、国内外食店舗や、ワタミの宅食のお弁当、食材セットの代金として、また、ワタミの介護が運営する介護施設での体験ご入居、見学会などの料金としてご利用いただくことができます。

2013年度は、介護事業における株主様ご優待制度を一部改定し、よりご利用いただきやすくしました。また、昨年度に引き続き、株主様限定で「わたみの特撰おせち」を一般予約受付よりも早くご予約いただけるようにし、代金の一部として株主様ご優待券をご利用いただけるようにしました。さらに、関東・関西、両地方で開催される「ワタミファーム農場体験」の代金の一部として、株主様ご優待券をご利用いただけるようにしました。

長期株主様優待制度

ワタミ(株)は、1,000株以上の株式を、3年以上保有された株主様を対象として「長期株主様優待制度」を設けています。対象となる株主様には、記念品として、「ワタミの森」の間伐材を使用した額入りの感謝状やオリジナルグッズを贈呈しています。

2012年度は、1,156名の株主様に贈呈いたしました。



株主様ご優待券で社会貢献

ワタミ(株)は、未使用の株主様ご優待券を公益財団法人SAJへの寄附として受け付けています。寄附は1枚から受け付けており、株主様ご優待券をご送付いただくか(※)、ワタミグループ国内外食店舗に設置されている募金箱に投函していただけますと、1枚150円分としてSAJに寄附されます。

2012年度は、3,525千円を株主様ご優待券で寄附させていただきました。

※送付先

〒144-0043 東京都大田区羽田1-1-3
ワタミ株式会社 ブランド広報グループ SAJ寄附受付係
*株主様ご優待券送付用封筒はございません。恐れ入りますが、ご自身でご用意くださいますようお願いいたします。
*株主様ご優待券を寄附としてご利用になられる場合は、使用期限はございません。

⇒公益財団法人SAJについては、本書のP52・53をご覧ください

「ありがとうをつなぐ日」の開催

ワタミ(株)は、2013年6月8日(土)、両国国技館にて、「ありがとうをつなぐ日」と題し、午前の第一部で「第27期定時株主総会」を、午後の第二部で「ワタミ感謝祭」および「夢のチカラSPECIAL2013」を開催しました。

今年度は、株主様やご同伴者様、ご招待者様など8,159名の方にご参加いただきました。

当日は、日頃の感謝の意をお伝えするとともに、ワタミグループが1年間行ってきた事業活動や社会貢献活動をご報告しました。会場には、グループ各社や、ワタミグループが支援している社会貢献団体のブースを設け、それぞれの活動をご紹介しました。

□第一部「第27期定時株主総会」

定時株主総会には、2,030名の株主様にご参加いただき、第27期の事業報告等を行いました。株主様からは、当日の会場にて、またメールにて、報告内容や経営方針等に関するご質問、ご意見を9件いただき、対応させていただきました。総会後には、各事業会社の代表者から、それぞれの事業計画のご説明をさせていただきました。



□第二部「ワタミ感謝祭」

および「夢のチカラSPECIAL2013」

「ワタミ感謝祭」のメインステージでは、「夢のチカラSPECIAL2013」と題し、日本を代表するミュージカル俳優である宝田明さんを司会に迎え、VTRを交えながら、ワタミグループの1年間の活動をご紹介しました。また、テレビでもお馴染みの北村晴男弁護士と、ワタミグループ創業者 渡邊美樹によるトークセッションの他、ワタミグループ外食店舗で提供している商品のご紹介をさせていただきました。

関西経営説明会の開催

ワタミ(株)は、2013年6月29日(土)、株主様との直接のコミュニケーションの場として、「関西経営説明会」を大阪府大阪市で開催しました。当日は、「第27期定時株主総会報告」ならびに「2012年度業績報告および2013年度事業計画説明」を行いました。

今年度は、532名の株主様、ご同伴者様にご参加いただきました。



会場の入口に設置されたメインパネル



「ワタミ感謝祭」のメインステージの様子



「ありがとうをつなぐ日」のグループ各社の出展ブース



ワタミフードサービス デザートキャラバン2013



子どもクッキング教室



ワタミの介護ブース



有機農産物・有機野菜苗の販売

お取引業者様とともに

お取引業者様は、お客様への安全・安心な商品の提供や、よりよい社会づくりを目指す上で、「ともに成長できるパートナー」です。情報・状況を共有しながら共存共栄できる取り組みを行うことや、公平・公正な取引を徹底することで、相互理解・信頼関係の強化・構築を目指しています。

生産	仕入れ	物流	施設開発	施設管理	廃棄物管理
農業従事者様	サプライヤー様	物流会社様	施工会社様、オーナー様	メンテナンス会社様	収集運搬業者様、処分業者様
<ul style="list-style-type: none"> ●企業理念のご説明 ●「ワタミ生産者会議」の開催 ●飼料・肥料の原料の仕入れ ●地域との協力体制の構築 	<ul style="list-style-type: none"> ●企業理念のご説明 ●公平・公正な取引の実現 ●安全・安心な食材を提供するための協力体制の構築 	<ul style="list-style-type: none"> ●企業理念のご説明 ●クレーム数減少を目指した取り組み ●お取引業者様評価の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●企業理念のご説明 ●施工者ミーティング ●自社イベントなどへのご招待 ●WEB備品発注システムの運用 	<ul style="list-style-type: none"> ●企業理念のご説明 ●BPS会議の開催 	<ul style="list-style-type: none"> ●企業理念のご説明 ●BPS会議の開催
ワタミファーム	WTMD	WTMD	WFS、ワタミの介護、ワタミタクシヨク	WFS、ワタミの介護	ワタミエコロジー

公平・公正な取引の徹底

ワタミグループは、公平・公正な取引を徹底することで、サプライチェーン全体を通してお取引業者様との協力体制を構築しています。同時に、お取引業者様との相互理解・信頼関係の強化に努めています。

新たにお取引を開始する際は、稟議申請を行い、関係部門と管理部門にて審議した上で、業務を遂行する体制をとっています。

また、公正・公平な取引のために、お取引業者様に向けても情報収集窓口（ワタミヘルプライン）を開設しています。

生産における取り組み

□「ワタミ生産者会議」の開催

WTMDとワタミファームは、日頃ご協力いただいている契約生産者様へ感謝の気持ちをお伝えすること、また、有機農業の拡大、農業の発展に貢献することを目的に、2013年1月に「ワタミ生産者会議」を開催し、全国各地から80名の契約生産者様にご参加いただきました。

当日は、農業の重大な課題の一つである「農業経営者の育成」に対し、どう取り組んでいるかをテーマに、一部の契約生産者様に事例を発表していただくとともに、ディスカッションを行いました。また、千葉県北総地域の契約生産者様や加工業者様の施設などを見学し、技術を共有する場としました。

□飼料・堆肥の原料の仕入れ

ワタミファームは、「環境への配慮、資源の有効活用」をテーマに、食品残渣などをお取引業者様から仕入れ、飼料や堆肥の原料として活用しています。

瀬棚エリアや弟子屈牧場では、規格外の大豆や、豆乳の製造時に発生するおからやビール粕を、家畜の飼料として活用しています。その他の農場でも、地元で発生した茶殻、コーヒー粕、落花生粕などの食品残渣や家畜の糞尿を堆肥化して圃場に投入しています。

これらの取り組みは、各地域での「有機循環型モデルタウン」の構築の一環です。

□地域との協力体制の構築

ワタミファームは、各地域において、地元のお取引業者様と協力し、オリジナル加工品の製造・販売を行っています。また、千葉県北総エリアでは、自社の農産物だけでなく、地域の契約生産者様が収穫した農産物の集荷・販売も行っていきます。

これらの取り組みを通し、ワタミファームは、地域のお取引業者様と協力体制の構築を進め、少しでも多くの農産物と加工品を供給することで地域に貢献していくことを目指しています。

仕入れにおける取り組み

□公平・公正な取引の実現

WTMDは、仕入れ先（提携先）となるお取引業者様においては、ワタミグループの理念に共感していただけるサプライヤー（供給者）であることを優先させていただいています。仕入れは、自社で策定した「購買管理規定」に基づいて行っており、新規お取引業者様を含め公平・公正な取引の実現に努めています。その取り組みの一環としてWTMDは、継続的に使用されている食材などについては、随時、品質や価格の再評価を行っています。

□安全・安心な食材を提供するための協力体制の構築

WTMDは、安全・安心な商品を提供するため、食材に関する法律を順守することはもちろん、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）された食材のみを仕入れています。また、定期的にお取引業者様を訪問し、以下の項目について確認を行い、安全・安心のための対話を重視しています。

<確認項目>

- 細菌検査結果の確認
- 生産地、生産者の確認
- 加工食品においては、以下の確認も行っています。
- 原材料別の生産地や生産者を確認
- 製造工程表の確認
- 製造工程における温度管理の確認
- 製造工程における異物混入対策の確認

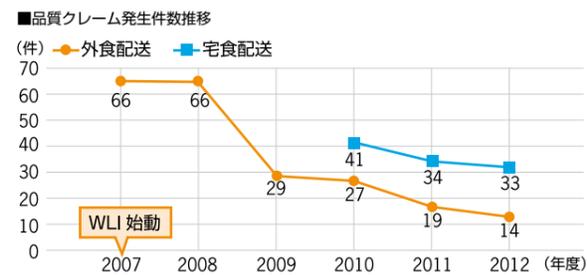
物流における取り組み

□クレーム数減少を目指した取り組み

WTMDは、2007年度より、機会損失などの要因となりうる物流関連クレームを減少させるため、物流会社様とともに改善活動「WLI」: Watami Logistics Innovationに取り組んでいます。

その一環として、それぞれの物流会社様に業務改善テーマを設定いただき、毎月の「定例会議」で活動の進捗管理を行い、年2回開催している「全国物流会議」で改善結果を発表していただいています。活動内容を共有する場を設け、各社が切磋琢磨し合うことで、クレームを減少することができ、同時に物流会社様とWTMD双方の従業員の管理能力を向上させることができます。

2012年度のクレームは、外食店舗・介護施設への配送（外食配送）では14件、宅食事業の営業拠点への配送（宅食配送）では33件となりました。また、19社の物流会社様がクレーム数半期0件を達成され、そのうち5社の物流会社様は、通期でクレーム数0件を達成されました。



□お取引業者様評価の実施

WTMDは、組織力、提案力、構築力、管理力、改善力、思いの6つの項目において、5段階評価で物流会社様を評価させていただいています。この評価結果とその年度のクレーム数、クレームの内容を踏まえ、次年度のお取引内容（業務範囲）を決定させていただいています。

施設開発における取り組み

□WFSでの取り組み

WFSは、年2回、開催している「施工者ミーティング」にて、ワタミグループの取り組みや出店数、改装工事件数などの情報を開示し、お取引業者様との協力体制を構築しています。また、物件を提供していただいているオーナー様やお取引業者様を定期的に訪問し、日頃の感謝をお伝えするとともに積極的な意見交換に努めています。

□ワタミの介護での取り組み

ワタミの介護は、企業理念や事業活動をご説明する機会を設け、介護施設のオーナー様やお取引業者様との信頼関係の構築に努めています。

新規のオーナー様、お取引業者様に対しては、事前説明会などでワタミグループおよびワタミの介護の企業理念をご説明させていただいています。また、ワタミの介護が行っている各種イベントや介護施設のご見学、新たに介護施設をオープンする際に開催しているレセプションに、オーナー様やお取引業者様をご招待させていただき、ワタミの介護への理解を深めていただけるよう取り組んでいます。

□ワタミタクシヨクでの取り組み

ワタミタクシヨクは、営業拠点の開設数が増大したことを受け、2013年度より「施工者ミーティング」を開始しました。毎月1回、「施工者ミーティング」を開催し、お取引業者様との信頼関係の構築、強化に努めることで、安全かつ適正価格にて、スムーズに施工が行えるようになりました。

また、お取引業者様の協力のもと、新規営業拠点の備品発注を「WEB備品発注システム」を利用し、インターネット経由で行え

るようにしました。これにより、新規営業拠点の備品発注から納品までの期間を短縮させることができました。

施設管理における取り組み

WFS、ワタミの介護は、外食店舗、介護施設でのトラブルなどに迅速に対応するため、それぞれのお取引業者様と連携して施設管理（施設内機器の定期点検や定期清掃など）やメンテナンスに取り組んでいます。お取引業者様とは、ビジネスパートナーシップ（以下、BPS）を構築し、ワタミグループのビジョンの共有や品質向上を目的に、「BPS会議」を定期的に開催しています。

2012年度は、関東・関西、両地方で各1回ずつ「BPS会議」を開催し、計106社のお取引業者様にご参加いただきました。会議の終了後には、参加者の交流を図ることを目的に懇親会を実施しました。

廃棄物管理における取り組み

ワタミエコロジーは、適正価格かつ安全で安心な廃棄物処理が行われるよう、お取引業者様との強固な関係を構築し、廃棄物管理サービスを提供しています。約300社のお取引業者様と密に連携するため、施設管理における取り組みと同様に、定期的に「BPS会議」を開催しています。

2012年度は、関東・関西、両地方で各1回ずつ「BPS会議」を開催し、計146社のお取引業者様にご参加いただきました。

TOPICS

カールソンからの受賞

American Restaurant & Bar「TGI フライデーズ」を日本で展開するWFSは、2012年度、フランチャイザーであるCalson Restaurants Worldwide.Inc(以下、カールソン)から、その功績を認められ、2つの賞を受賞しました。

□International Franchisee of the Year (インターナショナル フランチャイジー オブ ザ イヤー) 「TGI フライデーズ」を展開する世界59カ国の中で、カールソンが1年を通して最も優秀であると認めたフランチャイジーに贈る賞です。

□20 years pulling together crystal (20年功労賞) 同じ目標に向かい、助け合いながら歩んできた長年の信頼関係に対して、カールソンが、感謝の意を込めてフランチャイジーに贈る賞です。WFSは、メキシコに続き、2カ国目の受賞となりました。

海外での取り組み

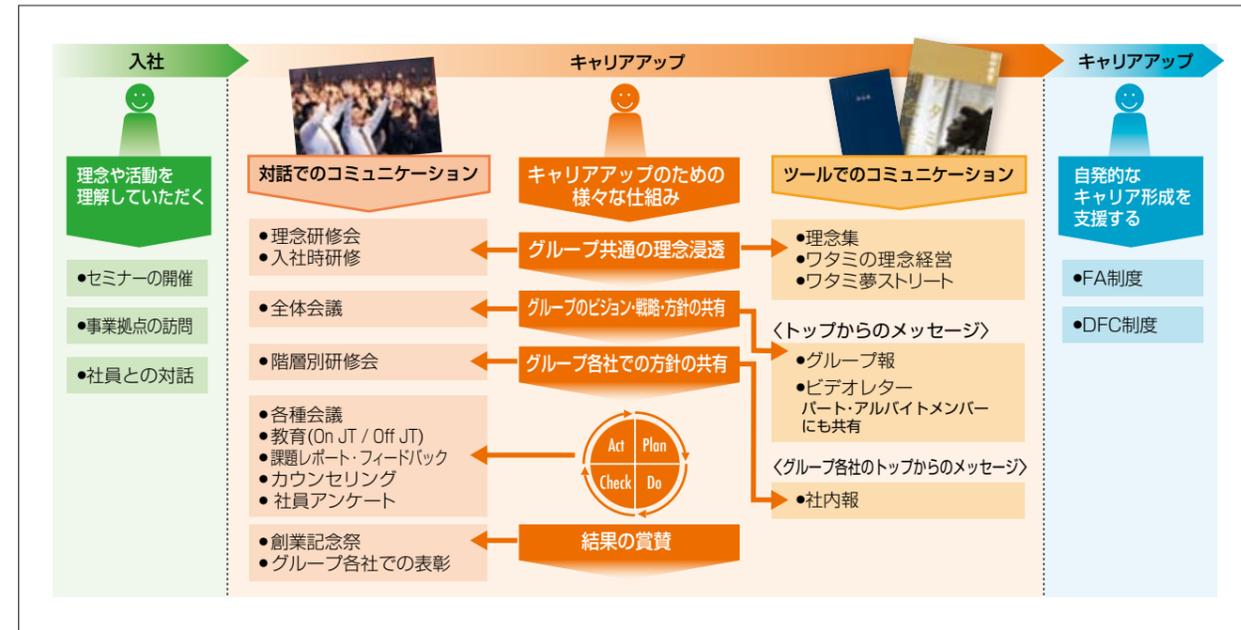
□ビジネスカンファレンスの開催

ワタミインターナショナルは、関係者の交流を深める場として、各地域の運営会社やフランチャイズオーナー様が参加するビジネスカンファレンスを、毎年1回、開催しています。ビジネスカンファレンスでは、ワタミグループの活動や今後の展開方針を共有するとともに、各地域が抱える課題を確認し、その改善策を討議しています。

従業員とともに

ワタミグループでは、理念を共有し、社員一人ひとりがそれぞれの目標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。グループ共通で、「明るくのびのびと仕事をしよう」を合言葉に、職場づくりに努めています。

■グループ共通で行っている社員との対話



採用活動

ワタミグループは、事業を展開する国・地域の文化や習慣を理解、尊重した上で、学歴や性別などで差別することなく採用活動を行っています。また、新入社員の採用においては、ワタミグループの事業拠点などを訪問したり、採用担当者だけでなく、グループ社員との対話の場を設けるなど、ワタミグループの活動をより理解していただける機会を設けています。

2012年度は、2013年度入社の新入社員として、218名を採用しました。

理念研修会

ワタミグループでは、グループの「原点」を振り返ること、一人ひとりの社員がワタミ理念を体現できるようになることを目的に、全社員が3カ月に1回、「理念研修会」に参加しています。「理念研修会」では、講話やディスカッションを通し、理念のより深い理解を促進しています。

全体会議

ワタミグループは、半年に1回、関東・関西の両地方にて、「全体会議」を開催しています。ワタミグループの事業に関する半期の情報共有の場、グループ各社のビジョンと戦略を知るための場として開催しています。

社員アンケート

ワタミグループは、一人ひとりの社員に寄り添い、社員の現状を把握することを目的に、社員アンケートを実施しています。アンケート結果は、グループ各社の教育担当部署で共有され、改善策の立案・検証が行われています。

■社員アンケートの最新結果(一例) ※実施期間2013年4月～6月



創業記念祭

ワタミグループは毎年、創業記念日の5月16日前後に「創業記念祭」を開催しています。ワタミグループの歴史を振り返るとともに、仲間の取り組みを共有・賞賛することで原点に立ち返ることが目的です。

⇒「創業記念祭」については、本書のP17をご覧ください。

理念集、ワタミの理念経営

ワタミグループは、創業者の価値観・使命感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。「理念集」は、日々理念と触れるため、いつも社員が携帯することに加え、「理念研修会」において「ワタミの理念経営(※)」とともに活用されています。

(※)ワタミの理念経営：会社の創業から25年の歴史をまとめ、「経営理念」の誕生の背景を共有する著書

ワタミ夢ストリート

ワタミグループは、2012年度、本社ビル1階に「ワタミ夢ストリート」を開設しました。「ワタミが何のために存在しているのか、ワタミが大切にしてきたものは何なのか、ワタミがワタミであり続けるために必要なものは何なのか」をより深く知ることのできる場として、「入社時研修」をはじめ、社員の研修時にも活用されています。

⇒「ワタミ夢ストリート」については、本書のP14・15をご覧ください。

グループ報

ワタミグループは、1990年より、グループ報「体の重い亀」を毎月発行し、全社員とご家族様に配布しています。グループ報には、ワタミグループのトップや創業者から社員に向けられたメッセージやグループ各社の最新情報などを掲載しています。

2012年度は、グループ報をリニューアルし、ワタミグループの取り組みを、より分かりやすく伝えられるようにしました。



ビデオレター

ワタミグループは、1997年より、創業者からのメッセージを映像に収め、「ビデオレター」として、本社・各事業拠点に毎月配布し、全従業員が視聴できるようにしています。メッセージを通して、グループの様々な取り組みを紹介し、社員だけでなく、パート・アルバイトメンバーにもワタミ理念を理解してもらうことを目的としています。

FA(フリーエージェント)制度

ワタミグループは、「今とは違う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、社員がグループ各社や関連団体に異動できる機会を設けています。

2012年度は、56名の応募があり、39名が希望の会社・部署に異動しました。

社員独立支援制度(DFC制度)

WFSは、1995年に、社員の独立支援を目的に「DFC(ダイレクトフランチャイズ)制度」を導入し、改善を重ねながら、社員の独立の夢を支援しています。この制度は、「独立して自らが経営する外食店舗で、ワタミグループの同志として同じ目的のために戦うフィールドを用意すること」、「ワタミグループの同志として、また一人の経営者として成長していく機会を提供すること」を目的としています。独立を希望する社員は、この制度を利用することで、少ない資本での独立が可能になりました。

2012年度は、新たに21名の社員が独立の夢を実現しました。2013年9月末現在、82名のオーナーが129店舗(全店舗数の20.3%)を運営しています。

海外での取り組み

海外では、ワタミインターナショナルが主導して、国内と同様、理念教育を基盤とした従業員との対話に、力を入れています。

□採用活動

ワタミインターナショナルは、従業員を現地で最大限雇用することを方針としています。また、国内と同様、ワタミ理念に共感していただけるかどうかを重要視して採用活動を行っています。

□社員満足度アンケートの実施

ワタミインターナショナルは、2009年より、年に2回、社員満足度アンケート「ESS(Employee Satisfaction Survey)」を実施しています。社員の現状を把握することを目的とし、海外で働く全社員を対象としています。アンケート結果をもとに課題を明確化し、改善を行い、定着率の向上を図っています。

□理念の共有

ワタミインターナショナルは、「理念集」を中国語や英語に翻訳し、全社員に配布しています。「ビデオレター」は、中国語や英語の字幕を付け、全従業員が視聴できるようにしています。また、「創業祭」や「全体会議」、「理念研修会」を展開する各地域で開催し、社員がワタミグループの原点を再確認するとともに、会社のビジョン、戦略を共有できるようにしています。

□日本研修の開催

ワタミインターナショナルは、海外直営会社での継続勤務年数が3年以上の店舗管理職、または同等職責以上の海外本部社員を対象に、日本研修を行っています。研修を通して、ワタミグループの文化を理解し、これを維持するために、どのような取り組みを行っているのかを体験し、自らの行動計画に結びつけることが目的です。

日本研修では、外食店舗やワタミ手づくり厨房、ワタミファームなどを訪問し、ワタミ独自のマーチャングシステムや、トレーニング方法、店舗運営基準に基づいた営業方法を学びます。

□WBCへの参加

ワタミインターナショナルとWFSは、2012年度、それまで国内外食店舗で行われていた「WBC」を、海外外食店舗まで対象を拡げ、開催しました。海外外食店舗では、国内と同様、外部機関の調査員の方に入店していただき、最も評価の高かった店舗が、国内で開催される決勝戦に出場することができます。

2012年度は、居食屋「和民」ION店(シンガポール)が決勝戦に出場しました。

⇒WBCについては、本書のP38をご覧ください。



WBC 決勝戦に出場した居食屋「和民」ION店

グループ各社での取り組み

外食事業での取り組み

WFSは、「従業員が、自ら考え、明るく前向きに仕事に取り組む」ことをテーマに教育に取り組んでいます。パート、アルバイトメンバーを対象とした研修も実施しており、働くことに喜びを感じ、自ら行動できる人材の育成に努めています。

□WBC(Watami Best-store Challengeship)

WFSは、2009年度より、「WBC」という取り組みを行っています。外部機関の調査員の方に抜き打ちで“お客様”として入店していただき、サービス、商品、清潔さに関して約60項目の評価を行っていただきます。評価の高い店舗は、決勝戦に出場することができ、特に優れた取り組みを行っている店舗を表彰しています。評価の高い店舗の取り組みを全店舗で共有し、従業員一人ひとりが、一定のサービスを越えた「個性を活かしたサービス」を行うことで、「お客様に感動を与える店」をつくることを目指しています。

□「TGI フライデーズ」独自の取り組みの展開

American Restaurant & Bar 「TGI フライデーズ」では、本場アメリカのコーチング手法を学ぶ「コーチセミナー」を実施しています。各店舗においてコーチが「確立されたノウハウに基づいた育成、指導」を行うことで、従業員の自己啓発・モチベーション向上に繋がっています。

WFSは、このような「TGI フライデーズ」独自の取り組みを、JAPANESE DINING「和民」や炭火焼だいにんぐ「わたみん家」など、他の業態へ展開していくことを進めており、従業員教育の仕組みのさらなる向上を目指しています。

宅食事業での取り組み

ワタミタクシヨクは、「幹部研修」「営業所長業務研修」など、社員のスキルアップを目的とした研修を実施しています。同時に、「まごころスタッフ」に、ワタミタクシヨクの理念や「お客様を思う心」を理解してもらい、サービスレベルを向上させるため、「まごころ理念集」を編纂し、「まごころスタッフ」を対象とした研修で使用しています。また、2012年度からは、ワタミタクシヨク独自の「ビデオレター」を制作しており、毎月1回、各営業所に配信し、業務の方針や理念の共有を図っています。

□全体会議

ワタミタクシヨクは、2009年度より、全国の社員が一同に会する「全体会議」を開催しています。各部門の来期の方針や、各営業所で行われている独自の取り組みを共有しています。また、特に優れた成果を出した社員を表彰しています。

□「ありがとう伝説」

ワタミタクシヨクは、2013年度より、新たに「ありがとう伝説」という表彰制度を設けました。「まごころスタッフ(※)」がお客様から“ありがとう”をいただいている場面に注目し、賞賛することで、「まごころスタッフ」の仕事に誇りをもってもらうことが目的です。今後は、表彰の対象を従業員にも広げ、互いに賞賛しあう文化を定着させていくことを目指しています。

(※)「まごころスタッフ」はお届け、販売等の業務を委託した個人事業主です。

介護事業での取り組み

ワタミの介護は、日々進化する介護技術の研修はもちろん、ワタミの介護理念を共有するための「理念研修」や「パート全体研修」など、様々な講座・研修を開催しています。2013年度からは、知識・技術研修の強化を継続するとともに、従業員を賞賛する場や、「スウェーデン研修」など従業員がさらに知識と視野を広げることのできる機会を増やし、従業員のモチベーションとサービスの質の向上を目指しています。

⇒スウェーデン研修については、本書のP24「認知症ケアの取り組み」をご覧ください。

□事例発表会

ワタミの介護は、優れた事例を全社で共有することで、サービスの向上に繋げていくために「事例発表会」を年1回行っています。2012年度は、90件のエントリーの中から選考された17事例のプレゼンテーションが行われ、ワタミの介護が目標に掲げる「4大ゼロ」や、「認知症ケア」の取り組みなどが発表されました。

□社員向け職能別教育研修

ワタミの介護は、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、管理職向けマネジメント研修を導入するなど、職位・職能に合わせたプログラムを組んでいます。

また、介護技術レベルの強化を目的に、「ワタミの基本介助勉強会」を開催しており、勉強会では技術講師を介護施設に派遣し、①体位交換 ②移乗 ③移動 ④排泄 ⑤入浴 ⑥食事の6つの基本介助技術について実地研修を行っています。

MD事業、農業、環境事業での取り組み

□感謝祭

WTMD、ワタミファーム、ワタミエコロジーは、社員やそのご家族への感謝の気持ちを伝えることを目的に、合同で「感謝祭」を実施しています。2012年度も、関東、関西、九州の3カ所で、それぞれの地域の社員が企画した感謝祭を行いました。また、1年間を通し、大きく成長を遂げた社員を「社長賞」として表彰しています。

□手づくり料理コンクール

WTMD、ワタミファーム、ワタミエコロジーは、2011年度より、従業員とご家族を対象とした「手づくり料理コンクール」を開催しています。「おいしさと徹底した“食”へのこだわり」やワタミグループの商品に対する思いを従業員へ浸透させることが目的です。2012年度は199レシピの応募があり、5つのレシピを特に優れたレシピとして表彰しました。そのうち一部は、ワタミグループ外食店舗で商品化され、提供されています。

□環境意識の啓発

ワタミエコロジーは、2010年度より、「ワタミの森」に「ピオトープ」を設置し、生態系保護を目的とした実習を通し、環境意識の啓発に取り組んでいます。

安全・安心な労働環境のための取り組み

障がい者の雇用

ワタミグループは、障がい者の方の人材募集を継続的にを行い、複数の特別支援学校と提携し、研修生の受け入れを行っています。業務内容としては、外食店舗での清掃や仕込み、ワタミ手づくり厨房での製造・荷受け・事務、本社での事務補助などがあります。研修期間中に双方で継続的に勤務が可能かを確認し、採用を決定しています。

2013年3月末現在、ワタミグループは245名の障がい者の方を雇用しており、障がい者雇用比率は、グループ全体で2.16%となりました。(※)

(※)対象は、WFS、ワタミの介護、ワタミタクシヨク、WTMD

高齢者の雇用・再雇用制度

ワタミグループは、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ています。

2013年3月末現在、53名が嘱託社員として勤務しています。

持株会の奨励

ワタミグループは、1999年より、社員が自己資産を形成すること、そして社員の経営への参加意識を向上させることを目的に、持株会への加入を奨励しています。

2013年3月末現在、持株会を通じて、グループ社員の93.5%が、自社株を保有しています。

出産・育児・介護への支援

ワタミグループは、社員が出産・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・休暇など各種制度を導入しています。法律に基づく対応をはじめ、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・介護をしやすい環境をつくっています。

2012年度は、産前産後休暇を39名、育児休暇を31名が取得しました。

家族手当、教育手当の支給

ワタミグループは、家族手当、教育手当は、社員の将来の生活不安を軽減し、安心して働き続けられる職場環境づくりのために重要な福利厚生であると考えています。結婚、出産、子どもの進学など、生活の変化による必要費用の増加分を基本給と別に支給し、社員の不安、負担を軽減するために、家族手当、教育手当を設けています。

福利厚生制度としての保険対応

ワタミグループは、社員がプライベートでの病気やケガが原因で就業困難となった場合に、安心して療養できるよう、福利厚生制度として会社全額負担による「長期所得補償保険」「医療保障保険」に加入しています。さらに「高度障害・死亡保険」にも加入しており、社員本人が万が一の事態となった際には、本人あるいは

はご家族の不安・負担軽減となるよう、その保険金を全額支払う制度を導入しています。

※入社してから3カ月が経過した社員が対象です。

防災訓練の実施

ワタミグループ本社では、地震や火災を想定した、年2回の避難訓練を行っています。訓練では、基本技術の振り返りを行うとともに、AED(自動体外式除細動器)、応急救護などの講習を通して自衛消防隊の質を向上させていきます。



AED講習の様子

安全な労働環境の実現を目指して

WTMDは、すべてのワタミ手づくり厨房にAEDを導入し、年1回、講習を実施しています。

ワタミファーム山武農場では、WTMDと共同で、社員、準社員による安全衛生委員会を組織し、3カ月に1回、開催しています。山武農場での取り組みや安全・衛生指導は、他の農場にも水平展開されています。

社員旅行

ワタミグループは、「社員同士が夢を語り合う場」や「仲間意識を培い、広げるきっかけとなる場」をつくることを目的に、社員旅行を開催しています。

2012年度からは、「ワタミグループの活動を実際に見学し、理解を深めること」を目的に加え、グループの活動拠点を訪問する旅行を実施しています。

2013年度は、風車が稼働している秋田県にかほ市や、ワタミグループが経営のサポートを行っている「きのこのSATO」がある岩手県陸前高田市、海外外食事業の拠点である香港を訪問する旅行を実施しました。



秋田県にかほ市にて、風車の前に記念植樹する社員

地域・社会とともに

1995年から本格的に始まった社会貢献活動。「全社員が年に1回はボランティアに参加する」を合言葉に、社員が自主的に参加しやすいようにボランティア担当者が案内をしています。また、地域との関わりを深めるために、本社や各事業拠点がある地域のイベントなどにも参加させていただいています。

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「何かをしてあげることではなく、何かを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」だと考え、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、地球規模の視点で捉え、かつ地域密着型で実践、推進し、「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。

「ボランティア研修」の実施

ワタミグループは、1994年度に、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しました。以降、新入社員の「入社時研修」の一環として、毎年4月に「ボランティア研修」を実施しています。

「ボランティア研修」とは、障がい者福祉施設や児童福祉施設を訪問させていただき、ボランティアを通じて「相手の立場に立ち、相手がしてほしいことをすると、ということなのか」を学ばせていただくことを目的としています。

訪問した社員は、職員の方に教わり、障がいをもった方と一緒に作業を行ったり、交流を図りながら一日を過ごします。

2013年度は、55の施設に受け入れていただき、新入社員213名が参加しました。



ボランティア研修

福祉施設開催のバザーへの参加

ワタミグループは、1995年度に福祉施設開催のバザーに屋台を出店して以降、継続的にバザーやお祭りに参加しています。外食事業で培ったノウハウを活かして、お好み焼き、焼きそば、焼き鳥などを販売させていただき、その売上金を施設に寄付させていただいています。

2012年度は、約20回、合計約200名の社員が、バザーに参加しました。



「ワタミふれあいカード」からの寄附

ワタミグループは、1996年度より「未来の子どもたちのために」をテーマに「ワタミふれあいカード(クレジットカード)」を発行しており、国内ワタミグループ外食店舗での利用総額の1%相当を社会貢献活動を行う団体に寄附させていただいています。

2012年度は、ご利用総額306,268千円の1%相当となる4,345千円を公益財団法人 School Aid Japanに寄附させていただきました。



お食事会の開催

ワタミグループは、1999年度より、ハンディキャップがあるなど社会参加の少ない方を外食店舗にご招待し、「お食事会を通じた交流会」を開催しています。嚥下障がいのある方には、ソフト食を提供させていただいています。

この活動を通して、サービスの原点であるホスピタリティを学び、「相手の喜びを自分の喜びに変える」ことを実感できる機会をいただいています。

2012年度は、お食事会を45回行い、628名の社員がボランティアとして参加しました。



授産品代行販売

ワタミグループは、1999年度より、障がいをもった方々の社会参加の後押しを目的に、一部の外食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。

2012年度は、282,615円を代行販売させていただきました。2013年8月末現在は、JAPANESE DINING「和民」3店舗と、ごちそう厨房「饗の屋」全店で代行販売させていただいています。

また、2005年度より、定時株主総会で授産品を販売するスペースを用意させていただいています。2013年度の株主総会では、14施設の方に参加していただきました。

(※) 授産品とは：障がいのある方が、自立した生活を営めるよう、障がい者福祉施設などでは作業訓練が行われており、授産品はそうした作業訓練の一環として、障がいのある方が製作した製品。



株主総会での授産品販売の様子

わたみ北海道自然学校の開催

ワタミグループは、1999年度より毎年夏季に、小学校4～6年生を対象としたふれあいイベント「わたみ北海道自然学校」を開催しています。

この学校は、「命、自然、友だち、生活習慣、夢との出会い」をテーマに、子どもたちのもと「思いやり、誠実さ、謙虚さ、感謝の心、素直さ」など、「人間が本来もっている美しい資質」を高める「きっかけ」を提供したいとの思いで行っているイベントです。

参加した子どもたちには、ハイキングやワタミファームでの野菜収穫、海洋スポーツなどを体験してもらいます。また、将来の夢について考え、「夢作文」を書くことを学校の目標としており、一人ひとり、作文を発表する時間を設けています。

第15回目となる2013年度は、北海道久遠郡せたな町役場の方々の協力のもと、せたな町にて、8月7日～10日の3泊4日で開催しました。子どもたち36名と、スタッフとして、ワタミグループ社員や自然学校の参加経験者、計16名が参加しました。



第15回わたみ北海道自然学校集合写真(ワタミファーム瀬棚農場にて)

第15回わたみ北海道自然学校に参加した、小学5年 曾我部 隆伍君の作文を紹介します。

僕の夢

ぼくは、大人になったらまんが家になって色々な人をおどかせたり笑わせたり感動させたいです。

まんが家になりたいと思ったきっかけは、ぼくは小さいころから「ONE PIECE」が好きで読んでいたうちに作者の尾田栄一郎さんにあこがれていきました。

そしてぼくはいつの間にか

「まんが家になりたい」

という夢を持っていました。もともとぼくは絵を書くのが大好きだったので「まんが家」という夢をもってとても良かったと思います。夢をお父さんとお母さんに言うと、「隆伍は絵がうまいから良いんじゃない。」と言って大賛成してくれました。

そうしてぼくは、お父さんと一緒に絵やストーリーを作る練習をやりました。

そして10年後、20年後でも夢がかなったとき、ぼくはお父さんとお母さんに

「ぼくの夢に賛成してくれてありがとう。」

「ぼくの夢をおしてくれてありがとう。」

「ぼくを生んでくれてありがとう。」

と言いたいです。

これからもあきらめずに少しずつ努力をして自分の夢がかなうようにがんばりたいと思います。



「夢作文」を書く子どもたち

農業インターンシップの開催

ワタミグループは、1999年度より、大学生を対象に「農業インターンシップ」を実施しています。農協や農家の方のご協力をいただきながら、大学生に約2週間ほど北海道に滞在していただき、農家の方の収穫補助を体験していただけます。日本の農業に対する理解の促進や、若者に「働くこと」「農業」「自然」「仲間」と向き合う機会を提供することが目的です。

2013年度は、8月から9月にかけて3回開催し、(有)当麻グリーンライフや帯広大正農協をはじめ、25戸の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、61名の大学生に体験していただきました。



ワタミファームでの学生や法人の受け入れ

ワタミファームは、2004年度より、有機農業への理解促進などを目的として、学生や法人の受け入れを行っています。2012年度は、ワタミファーム瀬棚エリア、千葉北総エリア、白浜農場、東御農場にて、それぞれ受け入れを行いました。

□瀬棚エリア

学校法人都文館夢学園中学2年生の修学旅行の一環として、「命の循環」をテーマに、播種、搾乳、と殺、乳製品の加工などを164名の学生に体験していただきました。

□千葉北総エリア

佐原農場で、5名の大学生をインターン生として受け入れました。

□白浜農場

白浜小学校3年生の農業体験として、2012年5月から9月にかけて、オクラの播種、除草、収穫、給食のメニュー化までを体験していただきました。また、2012年10月から2013年1月にかけては、大根の播種、除草、収穫、給食のメニュー化までを体験していただきました。

□東御農場

学校法人都文館夢学園が行っている「夢宿舎」の一環として、自然環境や食に対する関心を高めてもらうことを目的に、中学生・高校生に、播種、収穫などの農作業を体験していただきました。



白浜農場での農業体験

国内・海外での取り組み

介護ボランティアの実施

ワタミグループは、2006年度より、主に外食事業の社員を対象として、ワタミの介護の介護施設で行う「介護ボランティア」を行っています。「介護ボランティア」では、介護施設で行われるキャラバンイベントやアクティビティに参加したり、ご入居様のお食事にご一緒させていただいています。

2012年度は15名の社員が参加しました。

児童養護施設の子どもの受け入れ

ワタミグループは、2013年8月、NPO法人ブリッジフォースマイル様(以下、ブリッジフォースマイル様)(※1)が行う「ジョブプラクティス」(※2)に協力し、6つの児童養護施設の中学生、高校生、計10名を受け入れ、ワタミグループ外食店舗で職業体験を行っていただきました。

当日は、ワタミグループ社員が、仕事の説明や、接客のトレーニングを行い、実際にオーダーの受注、商品の提供などの仕事を体験していただきました。ワタミグループからは、5名の社員が参加しました。

※1:ブリッジフォースマイル様は、児童養護施設に入所した子どもたちが、安心して社会に巣立ち、夢と希望を持って笑顔で暮らせる環境を作ることを目指し、活動している団体です。
 ※2:「ジョブプラクティス」は、ブリッジフォースマイル様が独自に行っている活動で、子どもたちが施設から退所したあとに、自立して社会生活ができるようになることを目指して行われています。企業で働く人々と接することで、児童養護施設の中学生、高校生に働くことに対するイメージを高めてもらうことを目的としています。



商品について説明をする様子

オーダーの受注を体験していただく様子

ボランティアに参加した社員の感想

【ボランティア研修に参加した新入社員】

障がいを持っている子ども、持っていない子ども、皆同じように喜怒哀楽があるし、一日一日を精一杯生きていて、もっと障がいを持っている方たちを、身近に感じる社会が当たり前になればいいなと思いました。

【バザーに参加した社員】

障がいを持った方が施設の方に付き添われて買いに来ることも多く、障がいを持った方とコミュニケーションをとることができました。そういう関わりを持てる機会に参加できて、よかったですと思いました。

【お食事に参加した社員】

障がいを持つ方と一緒に楽しむ中で、どのように接したらお客様に喜んでいただけるか、どのような気持ちで料理を待っているかが分かったので、今後の営業に活かしていきたいです。

海外での取り組み

□ボランティア活動

海外では、ワタミインターナショナルが主導して、積極的に社員のボランティア活動を支援しています。

お食事会を通じた交流会の開催や、老人養護施設への訪問、海岸・公園での清掃活動など、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。

2012年度は、1,859名の社員がボランティア活動に参加しました。



老人養護施設への訪問



清掃活動

□ワタミふれあいカードからの寄附

ワタミグループは、国内と同様、海外でも「ワタミふれあいカード」を発行しており、ご利用金額の一部を社会貢献に使用させていただいています。

和民(中国)有限公司、和民餐飲(深圳)有限公司は、香港、深圳のワタミグループ外食店舗でのご利用総額のうち0.25%相当を社会貢献活動を行う団体へ寄附しています。

台湾和民餐飲股份有限公司は、2005年11月の開店当初よりワタミふれあいカードを導入しており、台湾のワタミグループ外食店舗でのご利用総額の1%相当を社会貢献活動を行う団体へ寄附しています。



香港・深圳で発行しているカード

台湾で発行しているカード

□ワタミインターナショナルは、国内と同様、公益財団法人SAJの活動を支援しています。

地域での取り組み

地域イベントへの参加

ワタミグループ本社が所在する大田区羽田地区では、社員を中心として、町内で開催されるイベントに参加させていただいています。月1回の駅前清掃、年1回行われる「スポーツGOMI拾い大会」には継続して参加させていただいており、また、2012年11月には、羽田地区の20の町内会が集結して開催された、初めてのお祭り「第一回ふれあいまつり」に、お好み焼きの屋台を出店させていただきました。

今後も、地元へ根ざす企業として、地域の方々と交流を深めていきます。また、各事業拠点においても、町内会とのつながりを大切にし、地域に密着した企業活動の展開を目指します。



「第一回ふれあいまつり」への出店

「自然体験ツアー」への協力

ワタミグループは、2011年度より、青少年対策羽田地区委員会主催の「自然体験ツアー」に協力させていただいています。

2012年度は、「自然体験ツアー」に参加した30名の小学生に、ワタミファーム山武農場で有機野菜の収穫を体験していただきました。また、NPO法人Return to Forest Lifeの協力のもと、ワタミの森で植樹や間伐など、森林再生活動も体験していただきました。



間伐を体験していただく様子

地域清掃・美化活動への参加

ワタミグループは、各事業拠点周辺の清掃を行うことはもちろん、地域清掃を行っている団体の活動に参加させていただいています。

WTMDは、ワタミ手づくり厨房付近の清掃や、研修が行われる際には定期的にワタミグループ本社ビルの前の清掃を行っています。

ワタミファームは、地域の方々と共有スペースの除草作業などに積極的に参加させていただいています。

「エコフェスタ ワンダーランド」への参加

ワタミグループは、子どもたちが環境について考えるきっかけづくりとして大田区が毎年開催している「エコフェスタ ワンダーランド」に継続して参加させていただいています。

2012年度は、「有機おでんの試食」、「環境4択クイズ」、「ワタミの森の木で工作体験」の3つのブースを出展しました。

社員向けSAJ・カンボジア視察ツアーの開催

ワタミグループは、2011年6月より、ワタミグループ社員を対象とした「社員向けSAJ・カンボジア視察ツアー」を毎年2回ずつ開催しています。ワタミグループが支援する公益財団法人SAJの活動に対する理解を深めてもらい、参加した社員が自らの言葉でSAJの活動を伝えていくことによって関心の輪を広げていくことが目的です。ツアーでは、カンボジアの現状や過去の歴史に触れるとともに、SAJが運営する孤児院や農場(SAJ Farm)への訪問、SAJが建設した学校での学習や、朝食の見学を行いました。

2012年度は、69名が参加しました。今後も1年に2回、継続してこのツアーを開催していきます。

⇒公益財団法人SAJについては、本書のP52-53をご覧ください。



SAJ Farmにて、レモングラスを植える様子



孤児院「夢追う子どもたちの家」で説明を受ける様子

環境とともに

ワタミグループは、「ワタミ環境宣言」を実現するため、環境（エコロジー）と経済（エコノミー）の両立（W-ECO）を目指し、ワタミエコロジーを中心として、環境活動を実践しています。

環境事業 限りある資源を有効利用し、持続可能な循環型社会づくりに貢献すること

「ワタミ環境宣言」と「W-ECOビジョン2020」の策定

ワタミグループは、1999年に、外食産業で初めてISO14001を本社とグループ外食店舗全店で取得するとともに、「ワタミ環境宣言」を発表しました。2008年には、事業活動の広がりを受け、グループ連結で活動を強化する宣言として、改めて「ワタミ環境宣言」を策定し、その実現を目指して環境活動に取り組んでいます。

また、2009年には、「ワタミ環境宣言」を実現させるための長期的な目標として、「W-ECOビジョン2020」を策定し、「2020年までにグループ全体の環境負荷（CO₂）を50%削減（2008年度比、売上高当り）」するという方針を掲げました。

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。

- 地球で事業活動を営む企業の責任として、その存在ゆえに生じる環境負荷を少しでも小さくする。～地球の邪魔をしない存在となる～
- 環境活動が経済活動であることを証明して、他の企業を啓発する。
- グループの成長に伴い増え続ける国内外の従業員を介して「環境」に働きかける。その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。

ワタミグループ環境方針（W-ECOビジョン2020）

グループCO₂排出量を2020年までに50%削減 （2008年度比、売上高当り）

ワタミグループは、ワタミ環境宣言2008の考え方にに基づき、W-ECOビジョン2020を環境方針として掲げます。このW-ECOビジョン2020達成のため、下記のとおり、3つのテーマに分けて環境活動を実施します。

1. 事業活動における環境負荷（CO₂）を低減します。
 - 外食事業、介護事業、高齢者向け宅配事業（※）で排出するCO₂を2020年度までに50%削減します。
2. 循環型社会構築のため、環境改善事業を強化します。
 - 安全・安心な循環型社会構築のため、有機野菜の生産量拡大を目指します。
 - 外食事業・食品製造事業による食品廃棄物（生ゴミ）のリサイクルに努めます。
 - 環境教育や森林保全に取り組む「ワタミの森」の活動を促進します。
3. グループ社員一人ひとりの環境意識を向上させ、日々の環境改善を推進します。
 - 社員・パート・アルバイトが生活で排出するCO₂を2020年度までに30%削減します。

（※）現在は「宅食事業」に事業名が変更されています。



「エコ・ファーストの約束」結果のご報告

ワタミグループは、過去の取り組みと今後への期待から、2010年5月、環境省より「エコ・ファースト企業」の認定を取得しました。認定に際し、ワタミグループは、2012年度までの社会に対する必達目標として、「エコ・ファーストの約束」を宣言しました。

エコ・ファーストの約束 テーマ1 事業活動における環境負荷の低減（CO₂削減）

□各事業でのCO₂排出量削減（2008年度比、原単位（売上高当り））

	目標	結果	達成
外食、介護、宅食事業	15%削減	11%の削減	×
内訳：外食店舗	15%の削減	14%の削減	×
内訳：介護施設	15%の削減	8%の増加	×
内訳：宅食事業	15%の削減	51%の削減	○
食品製造・卸事業での輸送	15%削減	33%の削減	
外食事業の既存店舗	15%削減	19%の削減	

□ISO14001の強化
環境管理統括責任者の設置

エコ・ファーストの約束 テーマ2 循環型社会構築のため、環境改善事業強化（リサイクル率向上）

目標	結果	達成
外食および食品製造・卸事業での食品廃棄物（生ゴミ）のリサイクル	食品リサイクル・ループを、東京近郊の200店舗で実施 外食および食品製造・卸事業の合計の再生利用等実施率50%	205店舗で実施 実施率52%
関東、甲信越、東北地方の全店舗で日本酒ビンのリユースを実施		達成（404店舗）
有機野菜の圃場を250haまで拡大		未達 （有農認定圃場面積は204ha）

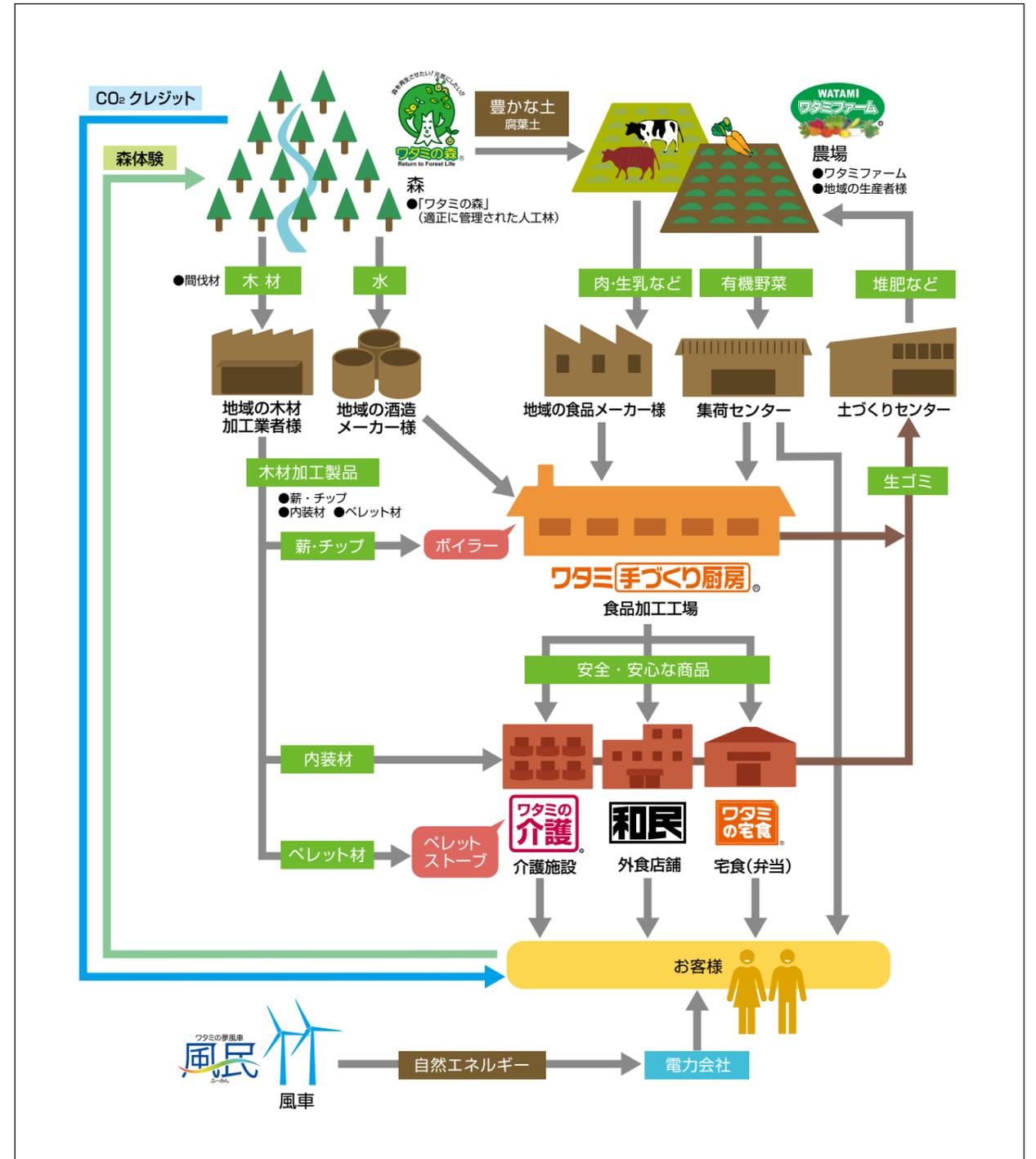
エコ・ファーストの約束 テーマ3 グループ社員の環境意識向上、日々の環境改善を推進（社員の行動）

目標	結果	達成
社員の生活で排出するCO ₂ を一人当たり10%削減（2011年度比）	14%の削減	

エコ・ファーストの約束 テーマ4 森林保全などの環境活動に取り組む地域やNPO活動の応援

目標	結果	達成
「ワタミの森」の活動を促進	2012年度末までに、間伐197本、植樹477本、環境教育参加1,626人	
外食店舗や介護施設などで間伐材などのバイオマスを活用	介護施設の内装、掲示する額縁に間伐材を使用	
環境省・オフセット・クレジット制度を活用し、約90%の外食店舗でカーボンオフセット・ドリンクを導入	行政状況等から判断して一時停止。現在は、売上の一部がNPO法人RFLに寄附される「リターン・トゥ・フォレスト カクテル」を販売	

ワタミグループが目指す循環型社会の全体像



ワタミグループが目指す社会は、すべての命が繋がっている循環型社会です。

命の源である森は、豊かな土をつくり、水（川）を育み、木材という資源を生み出します。豊かな土は、豊かな農場や牧場をつくり、有機野菜の栽培や家畜の飼育が可能になります。豊かな水は、様々な飲料水の原料となります。それらの恵みは、ワタミ手づくり厨房などの食品加工工場を経て、外食事業、介護事業、宅食事業を通し、お客様に提供されます。また、森の恵みである木材は、外食店舗や介護施設の内装材料や燃料としても活用され、豊かな生活環境を

つくっていきます。

さらに、それぞれの過程で排出される廃棄物（有機物）を収集し、土づくりセンターで堆肥化して、農場をより豊かにするために再利用していきます。

これら一連の取り組みは、地球温暖化の原因となっている二酸化炭素を削減することにも繋がります。ワタミグループは、この循環型社会を実現させ、「美しい地球を美しいままに未来の子どもたちに残していく」ことを目指しています。

ワタミエコロジーでの取り組み



循環サービス事業

ワタミエコロジーの事業①

廃棄物の適正管理

ワタミエコロジーは、法律を順守した廃棄物処理が行われているかを厳重にチェックし、適正価格かつ安全で安心なスキームが運営されるよう、お取引業者様との強固な関係を構築して「廃棄物処理管理」というサービスを確立しています。

2012年度末現在、ワタミグループ関連会社だけでなく、外部企業約50社からも業務を請け負っています。

また、ワタミエコロジーは、ワタミグループのすべての外食店舗、介護施設における産業廃棄物の収集において、「電子マニフェスト(※)」を導入しており、確実なマニフェスト管理を行っています。

(※)電子マニフェストとは：産業廃棄物の処理を委託する際に必要となる、産業廃棄物の名称、運搬業者名、処分業者名、取り扱い上の注意事項などを記載したマニフェスト(産業廃棄物管理票)の情報を電子化して、排出事業者、収集運搬業者、処分業者の3者が情報処理センターを介したネットワークで、正確な情報や、処理が適正にされているかを把握する仕組み。

廃油のリサイクル

ワタミエコロジーは、お取引業者様のご協力のもと、ワタミグループ外食店舗から回収された廃油を、手洗い石けんとしてリサイクルしています。手洗い石けんは、一部のワタミグループ外食店舗で使用されています。

2014年度には、廃油をBDF(※)として再生利用する予定です。(※)BDF(Bio Diesel Fuel、バイオディーゼル燃料)とは：バイオディーゼル燃料とは、菜種油、大豆油などの植物油や廃食油などを原料としてつくられる燃料。

食品リサイクルの推進

外食業界では、食品リサイクル法に基づき、企業ごとにリサイクル率の向上に取り組んでいます。ワタミグループは、ワタミエコロジーを推進役として、自社のみならず、業界のリサイクル率を向上させるため、企業連携を含めた食品リサイクル・ループ(※)の構築に取り組んでいます。2010年5月には、国内大手居酒屋チェーンとして初めて、環境省・農林水産省から食品リサイクル・ループの認証を取得しました。

2012年度末現在では、262店舗のグループ外食店舗の生ゴミをリサイクルしています。

(※)食品リサイクル・ループ(再生利用事業計画認定制度)とは：農畜水産物等の利用までを含めた計画的な食品循環資源の再生利用の取り組みを主務大臣が認定することにより、再生利用の促進に関わる関係者の連携を推進するとともに、認定事業者による的確な再生利用の実施、廃棄物処理法の許可手続等の簡素化による効率的な再生利用の実施を確保する。制度上、食品関連事業者、特定肥料等製造業者、特定肥料等の利用者の三者で申請することとなっています。



生ゴミ堆肥化の実験

ワタミグループは、既存の食品リサイクル・ループを発展させるべく、グループ外食店舗およびワタミ手づくり厨房から排出される生ゴミを自社で堆肥化し、ワタミファームで活用する独自の食品リサイクル網の構築を目指しています。

この取り組みの一環として、ワタミエコロジーは、2012年8月、一部のグループ外食店舗から排出された生ゴミを微生物の力を利用して堆肥化する実験を「土づくりセンター」で開始しました。製造された堆肥は、ワタミファーム山武農場に投入され、ワタミファームによって「一般的な堆肥」と「生ゴミ由来の堆肥」の投入量の変化による農産物の生育状況・収穫量の比較検証が行われています。今後は、堆肥の品質や土壌の改良具合などを確認した上で、2013年度中に堆肥の実用化を目指します。

空ビンのリユース・雑ビンのリサイクル

ワタミグループ外食店舗では、ワタミエコロジーを推進役として、2009年より、ビン廃棄量を抑制するため、オリジナル日本酒の空ビンのリユースに取り組んでいます。2012年度末現在、404店舗でリユースを実施しています。

また、2012年3月からは、物流会社様のご協力のもと、全種類の雑ビンの回収、および全量リサイクル・リユースにも取り組んでいます。2012年度末現在、関東地方の358店舗で雑ビン回収を実施しており、約17t/年の廃棄物を削減し、資源の有効活用にご貢献することができました。2013年10月からは、西日本の外食店舗でも実施しています。

再生可能エネルギー事業

ワタミエコロジーの事業②

風力発電の取り組み

ワタミグループは、秋田県にかほ市の市民風力発電プロジェクトに参画し、1号機となるワタミの夢風車「風民(ふうみん)」を、2012年3月より稼働しました。2013年には、新たに2基の風車プロジェクトへの参画を決定し、5月には秋田県秋田市にて2号機を、6月には秋田県利本荘市にて3号機を稼働しました。3基合わせ、出力は6,000kWです。

発電された電力は、再生可能エネルギー全量固定価格買取制度を活用し、全量、東北電力に売電しています。

太陽光発電の取り組み

ワタミグループは、2013年10月より、ワタミ手づくり厨房の屋根にルーフソーラーを設置し、順次、太陽光発電を開始しています。発電された電力は、全量、電力会社に売電しています。

また、株式会社市民風力発電様と連携して、2013年12月に北海道勇払郡厚真町にて、メガソーラー(大規模太陽光発電)を着工し、2014年11月末に竣工・本格稼働する計画を立ててい

ます。メガソーラーと、現在稼働している風車3基分の発電量は、ワタミグループの使用電力の約16%相当となる見込みです。

環境マネジメント事業

ワタミエコロジーの事業③

ISO14001の管理・推進

ワタミグループは、グループ各社ごとに環境管理責任者を置き、独自の目標を立て、環境活動に取り組んでいます。ワタミエコロジーは、ISO14001の事務局として、グループ各社においてISO14001に基づいた環境マネジメントサイクルが適正に稼働されているかを確認し、環境目標が達成できるようサポートしています。

2013年度も、前年度に引き続き、グループ全社でISO14001の認証を取得することができました。

「エコ夢サイト」の運営・管理

ワタミグループは、2010年度、環境家計簿「エコ夢サイト(WEBサイト)」を開発しました。ワタミエコロジーが中心となり、グループ全社員に、日々の生活での電気、ガス、ガソリンの使用量を各個人ページに毎月入力し、自らのCO₂排出量を把握するよう呼びかけています。

2012年度は、「エコ夢サイト」をリニューアルし、CO₂排出量削減につながる具体的な行動をサイト内に提示しました。また、今年度と前年度のCO₂排出量を比較できるようにしました。

これらの取り組みにより、社員一人ひとりが、具体的にCO₂削減のための活動目標を設定することを目指しています。

□エコ・ファースト表彰

ワタミエコロジーは、毎年3月の全体会議にて「エコ・ファースト表彰」を行い、他の模範となるようなCO₂削減の取り組みを行った外食店舗および介護施設を表彰しています。また、「エコ夢サイト」に入力されたデータをもとに、CO₂削減を達成した社員を表彰しています。

エネルギーの“見える化”の取り組み

ワタミエコロジーは、2012年11月より、環境負荷(電力)削減、および電気料金削減のため、ワタミグループ外食店舗と介護施設へ、「エネルギー(電力)管理システム」を導入しています。(※1)

ワタミグループでは、2004年度から外食店舗に「電力の見える化システム」を導入しており、いつ、どこで、どのくらい電気が使用されているのかを計測し、営業時間外・営業時間中のムダ電気の削減に取り組んできました。

今回はその内容を刷新し、リアルタイムでの管理機能をつけることにより、電力が供給逼迫した際に、各事業施設の節電分を電力会社に売電するネガワット取引(※2)を可能としました。さらに、計測した電気使用量をリアルタイムで見ることができると、各事業

施設での節電による成果をより実感できるようになりました。

2013年10月20日現在、外食店舗490店舗、介護施設87棟への導入を完了しています。この取り組みにより、年間26,562千kWhの電力削減を見込んでいます。

(※1)施設オーナー様との契約の関係上、一部の事業施設導入を見合わせている。
(※2)ネガワット取引とは：企業や家庭が節電した電力について、同量を発電したとみなし、電力会社が買い取る制度。

外食店舗への節電の支援・指導

ワタミグループ外食店舗では、2011年度より、CO₂排出量を削減するために「環境改善項目」を設定し、節電に取り組んでいます。この改善項目を徹底させるため、各外食店舗には「改善マニュアルビデオ」を用意し、すべての従業員に対し、取り組み内容の浸透を図っています。

2012年度からは、ワタミエコロジー社員が、定期的に外食店舗を巡回し、外食店舗での節電を支援・指導する取り組みを開始しました。これらの取り組みにより、2012年度は、電気使用量を2010年度比、19.0%削減することができました。

- 環境改善項目
- エアコンフィルターの月1回の清掃
 - 厨房の給排気フィルターの月1回の清掃
 - 使用しないジョッキクーラーの電源OFF
 - 不要な冷蔵庫の使用停止
 - 営業時間外の空調の電源OFF
 - 営業時間中の空調温度をお客様の快適な温度に調節
 - 営業時間外の作業エリア以外の消灯
 - プライベートルームの不使用時の消灯
 - 給湯器の温度調整(夏場36度、冬場38度)
 - 冷機器のフィルターの月1回の清掃

ライトダウンキャンペーンへの参加

ワタミグループは、2007年度より、環境省主催の「ライトダウンキャンペーン」に賛同し、事業施設のライトダウンに取り組んでいます。

2012年度も継続して、夏至の6月21日と七夕の7月7日の両日、20時から22時にわたり、外食店舗の看板(一部、消灯できない店舗を除く)と、介護施設の外灯看板(外灯看板がない場合は、駐車場・玄関などの照明)を消灯しました。また、ワタミグループの全事業拠点にポスターを掲示し、節電を呼びかけました。

ライトダウンキャンペーン用のワタミグループオリジナルポスター

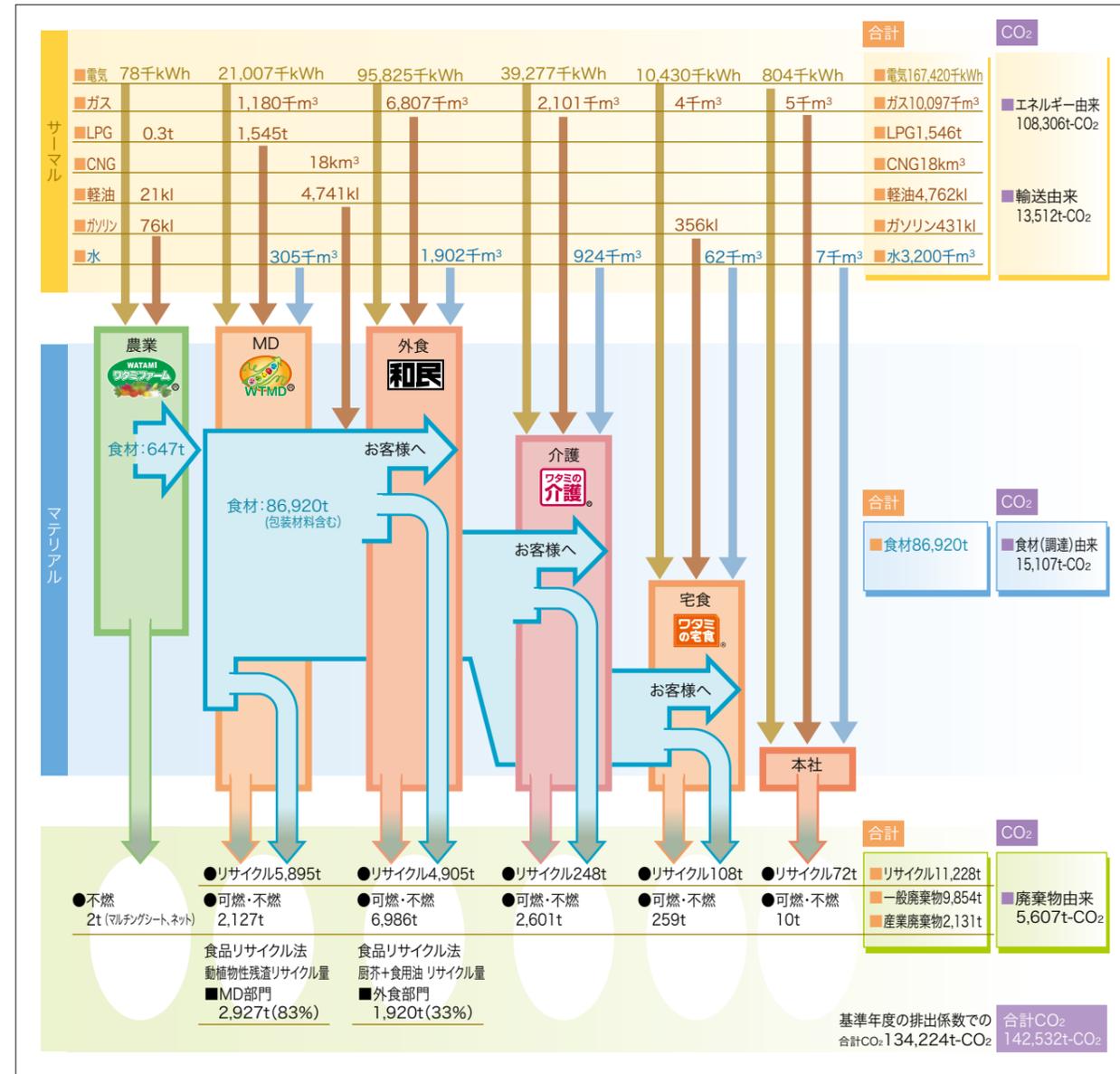


ワタミグループの環境マネジメント

ワタミグループの2012年度の環境負荷

ワタミエコロジーは、「W-ECOビジョン2020」に掲げている「2020年までにCO₂排出量を50%削減（2008年度比、売上高当り）」を達成できるよう、ワタミグループ全事業活動における環境負荷を把握し、次年度の活動に活かしています。

■ワタミグループ マテリアル&サーマル・フロー



【図の見方】①CO₂の排出係数は次の通り設定しています。(毎年度変更となる数値です。努力値を見るために、基準年度である2008年度の排出係数を用いて算出した数値も掲載しています。) ■2012年度算出係数/電力量: 0.471 (kg-CO₂/kWh)、都市ガス: 2.28(kg-CO₂/m³)、水: 0.58 (kg-CO₂/m³)、一般廃棄物: 0.0175 (kg-CO₂/kg)、産業廃棄物: 2.55 (kg-CO₂/kg) (共通) ■2008年度算出係数/電力量: 0.421 (kg-CO₂/kWh)、都市ガス: 2.08 (kg-CO₂/m³)、水: 0.58 (kg-CO₂/m³) ②表記の数値は、年間総計を示しています。(2012年4月1日～2013年3月31日) ③外食店舗における投入量 (INPUT) は、以下の方法により算出しています。■エネルギー由来/●電気:「エネルギー(電力)管理システム」導入店舗 232店舗の平均単価 (円/kWh) を用いて、経理支払い金額 (円) を除いて算出しています。●ガス: 269店舗の検針数値 (m³/店舗) を用いて、店舗数を乗じて算出しています。●水道: 請求書から399店舗の平均使用量 (m³/店舗) を用いて、店舗数を乗じて算出しています。■輸送由来/対象範囲はワタミファーム→MD、MD→外食店舗・介護施設・宅食営業拠点としています。■食材(調達)由来/主たる食材である肉類の国内外比率を代表数値として用い、全使用食材の総量を按分した数値に移動距離を乗じて算出しています。④外食店舗、介護施設における排出量 (OUTPUT) は、2012年度の定期計量数値の平均を使用しています。

グループ各社での取り組み

外食店舗へのLED照明の導入

【外食事業】

WFSは、2009年度より、外食店舗の内装に積極的にLED照明を導入しています。2012年度からは、看板照明へのLED照明の導入を開始しており、改装や電球の交換時を利用して、順次切り替えを行っています。

「リターン トゥ フォレスト カクテル」の販売

【外食事業】

WFSは、居酒屋「和民」、JAPANESE DINING「和民」、語り処「坐・和民」、炭火焼だいにんぐ「わたみん家」において、「リターン トゥ フォレスト カクテル」を販売し、カクテルの販売収益の一部をNPO法人Return to Forest Lifeに寄附しています。2012年度は、219,433杯を販売し、2,194千円を寄附しました。



「和民」と「坐・和民」で提供しているカクテル

環境にやさしい介護施設

【介護事業】

ワタミの介護は、施設内装の建材として、ワタミの森の間伐材を積極的に活用しています。また、一部の施設にはペレットストーブを導入し、ワタミの森の間伐材を燃料のペレット材として活用しています。

2011年度には、ワタミの介護初の環境配慮型介護施設「レストヴィラ弁天町」を開設しました。CO₂削減のため屋上には庭園、農園、太陽光パネルを設置し、内装にはワタミの森の間伐材を活用しました。



ペレットストーブ

お弁当箱の再利用、食のムダを削減

【宅食事業】

ワタミの宅食では、お客様が使用したお弁当箱を翌日のお届け時に回収し、衛生的に洗浄・殺菌した上、再利用しています。また、「お料理キット」では、必要な分だけ食材をお届けして、家庭に余分な食材が残らないようにしています。さらに、ご注文を完全予約制にすることによって、お届けする食材を必要量だけ仕入れ、ワタミ手づくり厨房内のロス無くすことにも努めています。



回収・洗浄・殺菌し、再利用するお弁当箱

東松山センターでの植樹

【MD事業】

日本では、工場を建設する際に、防音、防風、防塵などの役目を果たす緑地を工場の周辺に設けることが義務付けられています。WTMDは、義務付けられた緑地をつくるだけでなく、多くの従業員に環境活動に参加してもらう機会として、2011年9月よりNPO法人Return to Forest Lifeの協力のもと、ワタミ手づくり厨房東松山センターにて植樹を開始しました。以降、毎月植樹を行い、900本を植樹しました。



ワタミグループ本社ビルでの節電・紙削減

【ワタミ株式会社】

ワタミ(株)は、2010年より、ワタミグループ本社ビル全館の蛍光灯にキャノピースイッチを設置し、ムダ電気の削減に取り組んでいます。また、室温を夏場は28℃、冬場は22℃に設定すること、19時以降のエアコンの使用を控えること、エレベーターの使用を控えること、クールビズ・ウォームビズの徹底、待機電力の削減、夜間・休日の不使用電気の削減などを、従業員に呼びかけています。

2012年度は、複合機にIC認証カードを導入し、ムダな印刷を防げるようにしました。また、名刺にFSC認証紙を導入し、全グループ会社に展開しました。

2013年度には、「ペーパーレスファックス」(*)を導入し、さらに紙削減を進めていく計画です。

(*)ペーパーレスファックスとは:受信した文書が、ファックス番号や相手先番号ごとにフォルダに振り分けられ、データとして保存される。文書は、WEBブラウザを介して、パソコンでの閲覧が可能。

「アースデイ東京」への参加

【農業・ワタミ株式会社】

ワタミグループは、環境問題に対して、人々に関心を持ってもらうことを目的に開催されている「アースデイ東京」に、毎年継続して参加しています。

2013年度は、ワタミファームや契約生産者様の有機野菜や特別栽培野菜、有機野菜を使用したジュースなどを販売しました。また、ワタミの森の間伐材を使用したキーホルダーの作成を、来場者に体験していただきました。



アースデイ東京の出展ブース



「エコ・ファーストの約束」の宣言

ワタミグループは、2012年度までの目標として宣言した「エコ・ファーストの約束」の結果を受け、2013年度に、2015年度までの社会に対する必達目標として、「エコ・ファーストの約束」を改めて宣言する予定です。

エコ・ファースト企業としてのグループの環境目標^(※1)

1 事業活動における環境負荷を低減します (CO₂削減)

- 2015年度までに次のCO₂削減目標を達成します。
 - ムダな電気の削減の促進や再生可能エネルギーの活用による9%の削減を含め、外食(店舗)、介護、宅食事業でのCO₂排出量を2008年度比、原単位(売上高当り)で30%削減します。
 - 食品製造・卸事業での輸送によるCO₂排出量を2012年度比、原単位(食数当り)で10%削減します。
 - 外食事業の既存店舗でのCO₂排出量を2008年度比、総量で27%削減します。
 - 削減目標達成のため、全事業で認証を取得している環境ISO14001を強化し、日常の環境負荷低減に努めます。

2 循環型社会構築のため、環境改善事業を強化します (3Rの推進)

- 外食および食品製造・卸事業での食品廃棄物(生ゴミ)のリサイクルに努めます。
 - 循環型地域モデル(※2)を2015年度までに2つの地域で構築し実施します。
 - 食品リサイクル・ループ(再生利用事業計画認定制度)を構築した外食店舗200店舗において管理維持を含むリサイクルに努め、2015年度までに外食および食品製造・卸事業の合計の再生利用等実施率70%を達成します。
 - 食品製造・卸事業での廃棄物の発生抑制を推進し、2012年度比、原単位(売上高当り)で15%削減します。
 - リユース社会構築のため、リサイクルさせていた日本酒ビンのリユースの取り組みを促進し、2015年度までに関西地域(大阪府、京都府、奈良県、兵庫県、滋賀県、和歌山県)の全店舗に拡大します。
 - 安全・安心な循環型社会構築のため、管理農地面積を2015年度までに800haへ拡大し、グループでの有機農産物および特別栽培農産物の仕入れ量比率を60%にします。
 - 食べ残し削減について取組み、廃棄物の発生抑制に努めます。

3 グループ社員の環境意識を向上させ、日々の環境改善を推進します (社員の行動)

- 「エコ夢サイト」(環境家計簿)を活用することによって、グループ会社の社員の環境意識を向上させ、生活で排出するCO₂を2015年度に一人当たり19%削減(2011年度比)します。
- さらに社員の環境教育を促進し、パート・アルバイトメンバーを含め、生活で排出するCO₂を2020年度までに一人当たり30%削減(2011年度比)を目指します。

4 森林保全などの環境活動に取り組む地域やNPOの活動を応援します (社員の行動)

- 環境教育や森林保全に取り組むための「ワタミの森」の活動を促進します。
- 外食店舗や介護施設(ホーム)などで間伐材などのバイオマスを活用するとともにNPOや地域の活動を応援し、森林保全に貢献します。
- J-クレジット制度を活用し森林保全に取り組む地域を応援します。

(※1) 今後、環境省の審査を経て、「エコ・ファーストの約束」として発表します。

(※2) 有機物等の資源循環により、持続可能となった地域のこと。P45の「ワタミグループが目指す循環型社会の全体像」の図を参照

ワタミグループが支援する社会貢献団体のご紹介

ワタミグループは、ワタミ理念に則り、環境・社会・人に対してやさしい存在になることを目指し、「環境とともに・社会とともに・人とともに」をブランドテーマに掲げています。事業活動を超えた領域でもたくさんの“ありがとう”を集めるべく、社会貢献団体への支援を積極的に行っています。



公益財団法人 School Aid Japanへの支援

- 外食店舗、介護施設、宅食営業所に募金箱の設置
…2012年度寄附金額2,028千円
- 従業員が給与天引きで寄附できる体制の構築
…従業員からの2012年度寄附金額40,654千円
- ワタミグループによる法人会員寄附
…2012年度寄附金額780千円

P52



NPO法人 Return to Forest Lifeへの支援

- ワタミグループ社員の参加
…2012年度正会員34名、賛助会員1,284名、サポーター 3,344名
- ワタミグループ社員がワタミの森の再生活動に参加
…2012年度1,406名
- 「リターン トゥ フォレスト カクテル」の販売収益の一部を寄附
…2012年度寄附金額2,194千円

P54



一般財団法人 みんなの夢をかなえる会への支援

- ワタミグループ社員の参加
…2012年度会員数3,277名
- みんなの夢シンポジウムへの協力
- みんなの夢AWARDへの協賛

P56

【ワタミグループが支援する社会貢献団体】

公益財団法人 有機質資源再生センターへの支援



ワタミグループは、2013年度、公益財団法人 有機質資源再生センター (Organization for Recycling of Organic Resources) (以下、OR2) への支援を開始しました。OR2の特別賛助会員に加入するとともに、活動のサポートを行っています。

OR2は、再生可能な食品廃棄物をはじめとする有機質資源(以下、有機質資源等)を再資源化し、農畜産業やエネルギー産業等において活用する各種事業を行うことにより、食品産業、流通業、飲食業、ならびに一般家庭等から発生する有機質資源等の減量化及びリサイクルの促進等を図り、もって、産業社会における環境負荷の軽減及び資源の有効な利活用を通して地球環境の保全に寄与することを目的に活動している団体です。

公益財団法人 School Aid Japan

SAJは、2001年にNPO法人として設立されました。スタート時点ではワタミグループからの支援が中心でしたが、今では一般の方をはじめ、多くの企業様からの支援により運営されている公益財団法人です。
SAJでは、皆様からいただいた寄附金・会費は「全額、現地の支援費に使う」ことを原則として活動しています。また、何の支援に使われたのか、その用途を明確にしており、「現地の現実が変わったことを確認できる支援」を行っています。



【写真】：1.カンボジアに建設された165校目となる小学校 2.朝給食を食べる子どもたち 3.バングラデシュでの開校式にて代表理事に手紙を渡す子どもたち 4.里親様、支援者様と園児（孤児院「夢追う子どもたちの家」の前にて） 5.孤児院での食事 6.SAJが建設した小学校で勉強する子どもたち 7.SAJ Farmにてレモングラスを日干しする現地の職員



ご支援者様のお蔭で、SAJは13年目を迎えることが出来ました



公益財団法人
School Aid Japan
事務局長
住田 平吉

2013年度も7支援事業、すべてが順調に進んでいます。
私は、元横浜市立小学校長ですの
で「教育は人なり」。この言葉を折につ
け実感し、痛感してきました。「校長に
よって学校は変わる」。それを受けて
「担任の先生によって子どもは、良く変
わる」のです。良く変わっている例が
今、カンボジア支援事業を担っている5
人の日本人によってつくられています。

SAJ Farmの2人の日本人職員は「地域に溶け込み、地域に学
び、地域に還元する」を実践しています。SAJ Farm周辺の農家
との交流が深まっています。地元の人に米作も学んでいます。そ
のお礼に耕運機の使い方講習会を行っています。

孤児院では日本人職員が、子どもと一緒に農作業をし、勉強を
教え、子どもの性格を掴み子どもに寄り添っています。今、孤児
院では「協力・助け合いの心」が芽生えています。プノンペン事
務所でも現地職員が日本人職員と一緒に、支援の効果が
上がっているか、支援家庭を1軒1軒回ってモニタリングをして
います。職員の心が一つにならなければ出来ないことです。

活動目的

「一人でも多くの子どもたちに、
人間性の向上のための教育機会と教育環境を提供する」
子どもたちの夢を育み、健全な成長を促進すると共に、将来、自身に備
わったすばらしい能力に気づき、それを伸ばし、そして、社会に貢献で
きる子どもたちを育成する事を目標にして、この活動を行います。

活動方針

「School Aid Japan」教育支援の3つの方針

1. 学校教育を充実させる
2. 地域に根ざした支援
3. 点から面への支援の広がりを目指す

学校建設支援事業

開発途上国では、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。SAJで
は、カンボジアなどの開発途上国において、学校の無い地域には
小学校や中学校を建設し、倒壊の危険にある校舎や老朽化した
校舎の再建築を行っています。

2012年度からは、バングラデシュでも学校建設を開始しま
した。2013年3月末現在、SAJが建設した学校は、累計でカン
ボジア164校、ネパール8校、バングラデシュ5校、計177校と
なりました。2013年度はカンボジアで18校、バングラデシュで
5校の建設を予定しています。

就学支援事業（ふれあいサポートプラン）

開発途上国では、貧しさのために未就学の子どもや、入学して
も途中退学せざるを得ない子どもたちがたくさんいます。

SAJは、貧しい家庭の子どもたちへの就学支援（制服上下1着・
ノート・ボールペンなどの文房具）をすることで、学校で学習が
続けられるように支援しています。

2012年度は、SAJが建設した学校15校で867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。

就学支援は、これまではコンポチュナン州のSAJ建設小学校
のみで行っていましたが、2012年度よりポーサット州にも支援
を拡大しました。まずは試験的にポーサット州のコムオー小学校
で支援を行い、2013年7月からは7校292人に支援を行ってい
ます。

食の支援事業

開発途上国では、貧しさのために1日1回の食事がとれない子
どもたちや、食費を稼ぐために、学校に入学せずに働いたり
学校を休んで働いている子どもたちもいます。そのような子ども
たちに、学校での学習が続けられるよう食の支援をしています。

2012年度は、15校566人に月10Kgのお米を支給しました。
また、WFPの協力を得て朝給食を提供しており、2012年度は27
校8,594人に提供しました。さらに、お米の保管方法や計量の仕
方、帳簿のつけ方、盗難防止策などについても指導をしています。

お米支援は、ポーサット州にも拡大しています。2012年度、
ポーサット州のコムオー小学校で、試験的に支援を行い、2013
年10月からは7校264人に、本格的に支援を行っています。

孤児院建設・運営事業

SAJは、2008年カンボジア・ポーサット州に、孤児院「夢追
う子どもたちの家」を開園しました。「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、働く場所として畑をつくり、しっかりとした生活習慣とあ
るべき人格と学力を身につけ、自立するまでのサポートを行って
います。

2013年8月末現在、75名の子どもたちが生活しています。
また、2013年10月には、孤児院から初の大学生が誕生しま
した。

就労支援事業（農業）

カンボジアは失業率が高いものの、農業の技術をもってれば
生活していくことができると言われています。そこでSAJは、孤
児院の子どもに農業技術を教えること、将来的にはカンボジアの
若者に農業技術を伝える研修所として活用することを目的に、
SAJ Farmを開設しました。13haの農地を購入し、2010年よ
り農業を行っています。

- 具体的には、以下の3つに取り組んでいます。
- ①化学肥料を使わず、現地で手に入る肥料を
使って有機農業を行います。
 - ②水のないカンボジアで米の二期作を行うことと、
レモングラスの生産に取り組みます。
 - ③1haの農地で家族4人が食べていける農家の
モデルをつくります。

収益事業

SAJは、2012年11月末に公益認定を受け、同年12月から
SAJ Farmで収穫したレモングラスをカンボジア国内の日系企業
へ販売を開始しました。レモングラスは、レモングラスティーなど
の商品の原料として使われており、商品は日本でも販売されてい
ます。その収益は、カンボジアでの就労支援のための資金源とし
ます。

学校運営事業

SAJは、開発途上国の教育レベルの向上を目的として、その
国のモデルとなるような学校をつくることを目指し、バングラ
デシュで学校運営事業を開始しました。現在は、学校法人都文館
夢学園様と現地NGO、Basic Development Partners様の全
面協力を得て、中高一貫校（Narayankul Dream Model High
School）の運営を行っています。

東日本大震災支援活動

SAJは、東日本大震災の発生に伴い、2011年3月から、災害支
援活動を行いました。これまでに、災害募金を募集し、宮城県への
物資支援、岩手県陸前高田市へのボランティアの募集と派遣、陸
前高田市復興街づくりイベントの後援、経営勉強会の開催、おせ
ちの配布などを行いました。

これらの事業のうち、宮城県への物資支援、岩手県陸前高田市
へのボランティアの募集と派遣、陸前高田市復興街づくりイベン
トの後援に対する寄附金に関しては、2011年6月に財務大臣の
指定を受けました。

2012年10月には、財務大臣の指定寄附による災害活動を終了
し、指定寄附の残金を宮城県と陸前高田市に全額寄附しました。

SAJ ホームページ…<http://www.schoolaidjapan.or.jp/>

NPO法人 Return to Forest Life

2006年より社員の有志で行っていた森を再生させる活動「森づくり」に、ワタミグループとして積極的に取り組むため、2007年10月、NPO法人 Return to Forest Life(以下、RFL)を設立しました。現在は、ワタミグループのほぼ全社員がRFLの会員、またはサポーターになるなど、多くの会員からの支援により、「美しい地球を子どもたちに残すため、一つでも多くの森を再生させたい」という思いのもと、「ワタミの森」を運営、管理しています。



[写真]: 1 間伐後の明るい森 2 白杵の森での森開き 3 子どもたちへの環境教育 4 日向の森での森開き 5 植樹の様子 6 ワタミの森の間伐材でつくられたSAJ募金箱



活動拡大を加速させるため、モデルづくりをします。



NPO法人
Return to Forest Life
事務局長
小出 浩平

2012年度、私たちは森林再生活動の第一歩を踏み出しました。2012年10月には日向の森(約11ha)、2013年2月には白杵の森(約0.1ha)で、それぞれの森開きを地域の皆様と共に開催させて頂きました。

2013年度は、従来の活動方針(森林再生、間伐材活用、環境教育への貢献)に着実に取り組みながら、活動を加速させるための地域モデルづくりに取り組みます。

このモデルとは、ワタミグループが目指す循環型地域社会の一部を形成するものです。現状の日本では、森林単体でモデルをつくることは経済循環から困難と考えています。そこで地域の皆様と共に、森林の多様な価値(炭素吸収、水源、生物、土、里山など)を引き出し、環境・経済が循環するモデルを目指します。私たちは、まだスキル不足ですので、専門家や各地域の皆様へ支えられての活動となりますが、一歩ずつ前進したいと思っています。

地球が誕生して約46億年、約5億年前の森の誕生によって、生物は生きることが出来るようになりました。森の再生こそ、「美しい地球を美しいままに子どもたちに残していく」ことにつながります。是非、皆様も森に関心を持ち、活動に参加してください。

活動目的

「美しい地球を子どもたちに残すため、一つでも多くの森を再生することに貢献する」

活動方針

1. 不健全な森林を再生させる
2. 森林の資源の有効活用
3. 環境教育への貢献

RFLが行う「森づくり」

人工林に手が入らない状態で放置されると、土砂の流出や水源涵養機能の低下をもたらす、災害にも弱い森林になる恐れも出てきます。きちんと管理され生態系が維持された森は、きれいな水をつくり、災害に強い土壌をつくり、そして光合成を行うことによって二酸化炭素を吸収し酸素を作り出して、私たちが住んでいる地上を住みやすい環境に維持してくれます。

RFLが行う「森づくり」では、荒廃している山林を適切な管理を施すことにより少しずつ元の姿に戻し、たくさんの生き物達を森に呼び戻すことを主な目的としています。多くの生き物にとって森はふるさとであり、そのふるさとである森を次世代の子どもたちに健全な状態で引き継いでいきたいと考えています。

不健全な森林を再生させる

日本は国土面積の約3分の2が森林であり、その約4割が杉・ヒノキなどの人工林であると言われています。その人工林のうち、さらに約4割が人の手が入らず不健全な状態(全森林の約16%、

約400万ha=九州の面積)にあります。この不健全な人工林を適正に管理(間伐、下草刈り、枝打ち、植樹など)することによって、多様な生き物たちが存在する里山のような自然林、あるいは健全な人工林に再生させる活動を行います。

森の再生において最も大切なことは、その土地に合った目標林形を定め、再生計画を立案することです。RFLは、専門家(株式会社森林再生システム様)のご協力のもと、森林の調査を行い、再生計画を立案するところから始めています。

RFLは2012年度、再生計画に基づき、ワタミの森において197本を間伐し、新しい命として477本の植樹を行いました。2013年度には主に日向の森と白杵の森で300本の間伐と、1,000本の植樹(内600本は針葉樹)を計画しています。

森林資源の有効活用

森林の再生活動により倒木される間伐材は、活用せずに放置すると腐敗してCO₂を排出するだけでなく、土砂崩れなどの災害の原因となります。この倒木された間伐材を適正に活用することによって、森林再生活動を促進させ、国産材の自給率向上、海外森林の違法伐採の防止に貢献し、その結果として、関係する地域産業に貢献することになると考えています。

□2012年度、ワタミの森の間伐材の主な用途

- ワタミグループの介護施設の建材: 2012年度に新規開設された介護施設の内装の材料や、各居室に掲示される額縁、ベレットストーブの燃料として使用されました。
- ワタミ(株)長期株主様優待制度にて贈呈される記念品の材料: 感謝状の額縁、記念品の材料として使用されました。
- バイオマスプラスチック箸: 間伐材の樹皮と端材55%とポリプロピレン(樹脂)45%を混合し製作しています。
- 公益財団法人SAJの募金箱の材料(製作は、福祉作業所に依頼)
- 株式会社カウネット様が販売する備品の材料: 店舗用備品を製作していただき、販売していただいています。

環境教育への貢献

環境活動、地球資源(森林)保全への貢献において、もっとも大切なことは、環境負荷を出す人の行動が変わることです。RFLは、ワタミグループ社員を含め、すべての人に対する環境教育の場の提供に貢献しています。環境教育は、ワタミの森だけでなく、地域のNPO法人にご協力いただきながら、大阪府能勢町、静岡県掛川市でも行っています。

2012年度は、ワタミグループ社員1,406名、学校法人都文館夢学園の中学生175名、大田区の小学生45名に、環境教育に参加していただきました。また、RFLは、ワタミ手づくり厨房東松山センターで行われている植樹活動を支援しています。

2013年度は、1,600名の方に環境教育に参加していただくことを目標としています。

RFLが行っている環境教育

□安全講習・フィールド(森の様子)案内

安全第一で活動を行えるように、間伐作業の注意点などを伝える安全講習を作業前に行います。その後、森林の再生活動への理解を深めるために、森の中を歩きながら、手入れが進んでいる様子や病気の木を実際に見ていただいています。

□間伐作業

森の中に日差しが入るよう意識しながら、病気の木から間伐を進めています。間伐後、1本の木を運べる大きさに切る「玉切り」を行います。

□植樹作業

土地や場所により、植樹が必要な場合は、広葉樹、針葉樹を植樹しています。苗木は日本に古来からあるシイ・カシ・タブ類で種類を混ぜて密植しています。どんぐりから約2年かけて育てられた苗木の根は、はりが強く、密植させることで互いに競いながら育っていくため、通常よりも早く森づくりができるといわれています。

ワタミの森の拡大

□日向の森

RFLは、2012年10月、民間活力による森林整備の推進を図る千葉県山武市と、市有地である日向の森の一部(千葉県山武市、約11ha)において森林保全協定を締結し、ワタミの森としての活動を開始しました。同年12月には、専門家の指導のもと、森林調査を実施しました。現在は、調査結果に基づき、森林の特徴に合わせた目標林型を設定し、それを実現するための再生計画を立案しています。

□白杵の森

RFLは、2013年2月、大分県臼杵市、大野郡森林組合と協同で、大分県が進める「企業参画の森林づくり」の一環として、2023年までに市有林「白杵の森」(大分県臼杵市、約0.1ha)で森林整備に取り組む趣旨の協定を締結しました。締結の当日は、地元の小学生や幼稚園児にも参加していただき、記念植樹を行いました。白杵の森は、クヌギ、コナラなどの広葉樹が自生する森で、多様な生態系が形成されており、人工林とは異なった再生計画が必要になります。RFLは、2012年5月に行った、「植生調査」に基づき、生態系を把握した上で目標林型を設定し、再生計画を立案しています。

■「ワタミの森」の所在地●と、2012年度、RFLが環境教育を行った地域●



RFL ホームページ...<http://www.returntoforestlife.or.jp/>

ワタミグループが支援する社会貢献団体のご紹介

一般財団法人 みんなの夢をかなえる会

みんなの夢をかなえる会は、2010年11月に特定非営利活動法人の認証を取得しました。2013年5月には、NPO法人みんなの夢をかなえる会の事業を一般財団法人みんなの夢をかなえる会に移管しました。

本来、夢をもつことは、平等に与えられた人間の権利です。しかし、その権利が何らかの理由で持てない人々が世界にはたくさん存在します。すべての人々が平等に夢をもつことのできる社会を目指します。



写真：1「みんなの夢 AWARD3」のステージでの夢のプレゼンテーション 2「みんなの夢 AWARD3」でアワードを受賞した垣内さん 3「みんなの夢 AWARD3」ゲスト審査員のムハマド・ユヌス氏と渡邊美樹のトークセッション 4WEBサイト「未来の名刺」 5「未来の名刺講座」



国内最大規模のイベントとなった 日本武道館「みんなの夢 AWARD」を開催



一般財団法人
みんなの夢をかなえる会
業務執行理事/事務局長
中川 直洋

NPO法人「みんなの夢をかなえる会」は、2013年より、一般財団法人として、運営主体の変更を行い、さらなる公益性、事業活動の拡大を行っていきたくと考えております。

みんなの夢をかなえる会の活動目的は、みんなの夢でよりよい社会を創造することにあります。「未来の名刺」の普及活動、「みんなの夢シンポジウム」、「みんなの夢 AWARD」の開催が主な活動内容です。

「みんなの夢 AWARD」は、「みんなをワクワクさせ、みんなが夢をもちたくなること」をコンセプトに開催され、2012年度は日本武道館にて約8,000人の方で参加いただきました。日本一の夢に輝いた垣内俊哉さんには、ワタミグループからも支援が決定され、本格的に活動しています。

活動目的

「みんなの夢をかなえる会」は、「多くの若者が、自分と社会の未来に“責任”をもつ“夢”を実現できる社会にしたい」という考えのもと、人・地域・日本の活性化を図ることをミッションに掲げています。「夢をかなえるきっかけ」を世の中に広く訴求し、「夢の途中」の人々を応援します。

活動方針

- みんなの夢シンポジウム
(みんなの夢と社会貢献を考える)
- 未来の名刺プロジェクト
(5年先の自分の名刺で夢の発信)
- みんなの夢 AWARD
(夢を語り、夢を実現させる活動)

「みんなの夢シンポジウム」

みんなの夢をかなえる会は、「夢あふれ、ありがとうが飛びかう社会」を目指し、代表理事でありワタミグループ創業者の渡邊美樹によるみんなの夢と社会貢献を考える「みんなの夢シンポジウム」を全国で開催しています。渡邊美樹と考える「みんなの夢」をテーマに、2012年度は、東京都、千葉県、愛知県、大阪府、長崎県にて、計8回開催し、10,650名の方々に参加いただきました。

今後も、参加者の皆さんと夢の大切さを共有し、皆さんと一緒に元気になれるようなシンポジウムを目指していきます。

「未来の名刺プロジェクト」

「未来の名刺プロジェクト」は、夢の実現に役立つ場となること、まだ夢が見つからない人が夢を見つけるためのヒントを得られる場となることを目的として生まれました。

WEBサイト「未来の名刺」では、「5年先の夢を名乗って、未来の名刺を作ろう」というコンセプトのもと、すてきな夢を持つ方々にその夢を投稿していただけます。(5年先の肩書きで名刺を作成し、5年先の道のりを作成していただけます。)

投稿された夢は「未来の名刺」としてWEBサイトに掲載されます。「未来の名刺」に掲載されると、「みんなの夢 AWARD」にエントリーすることができます。

2012年度末現在、約2,000名の方に投稿していただいています。

未来の名刺WEBサイト <http://www.miraimaishi.net/>

□「未来の名刺講座」の開催

みんなの夢をかなえる会は、東京都渋谷区の小学校を訪問し、小学校高学年を対象とした「未来の名刺講座」を開催しています。講座は「未来の名刺」をテーマに、「こうすれば社長になれる」(渡邊美樹著 小学館)を教材として開催しており、子どもたちに夢を具体的にイメージし、夢をかなえるまでの道のりを考えるきっかけを提供しています。

「みんなの夢 AWARD」

「みんなの夢 AWARD」とは、みんなをワクワクさせ、みんなに夢を与えるすてきな夢に贈られるアワードです。みなさんの夢をWEBサイトで募集、審査し、「みんなの夢 AWARD」で表彰します。審査の基準は①みんなをワクワクさせ、世界をちょっと良くする夢であること ②夢を具体的に描き、かなえるための計画を立て

ていること③毎日、夢に向かって少しずつでも前進していることです。アワード受賞者には、渡邊美樹およびみんなの夢をかなえる会、各協賛企業が夢の実現に向けて積極的にサポートします。

□「みんなの夢セミナー」の開催

みんなの夢をかなえる会は、「みんなの夢 AWARD」の二次選考を通過した応募者を対象に「みんなの夢セミナー」を開催しています。「みんなの夢セミナー」では、事業を成功させる上で重要となる思考やスキルをテーマに講演を行っています。

これまでの「みんなの夢 AWARD」のご紹介

●第1回…2010年12月21日開催

場所：日比谷公会堂

参加者：約1,500名

協賛企業：9社

最終選考に残った5名の中からアワードを受賞したのは、大学生の税所篤快さん。DVDに納めた授業を農村部の高校生に届けるという活動をバングラデシュで行っており、今後はアジア貧困地域全体へと教育革命を広げていくことが夢と語りました。

●第2回…2012年1月30日開催

場所：中野サンプラザ

参加者：約2,300名

協賛企業：14社

選考会を通過した4名と、被災地特別枠として出場した2名の中からアワードを受賞したのは、きのこのSATO株式会社の佐藤博文さん。地元の岩手県陸前高田市を「震災の街」ではなく、「きのこの街」と呼ばれる街にすることを目指し、自らのきのこ栽培を通して雇用を生み出す計画を進めていきたいと語りました。

●第3回…2013年1月30日開催

場所：日本武道館

参加者：約8,000名

協賛企業：57社

協力学生団体：51団体

最終選考会に残った7名の中からアワードを受賞したのは、垣内俊哉さん。障がいや価値を変える「バリアバリュー」という独自の考え方でユニバーサルデザインの導入コンサルティングなどを行っており、日本をユニバーサルデザイン先進国にすることが夢と語りました。

みんなの夢 AWARD3には、ゲスト審査員としてムハマド・ユヌス氏にもご参加いただきました。また、若者の夢をサポートするというコンセプトに基づき、新たな試みとして、協賛企業と学生が名刺交換を通してコミュニケーションを図る場を設けました。

「みんなの夢 AWARD4」を開催!

みんなの夢をかなえる会は、2014年2月13日、今年度も日本武道館にて、「みんなの夢 AWARD4」を開催します。アワード受賞者には、特別協賛企業であるワタミグループから、最大2,000万円の支援が贈られます。また、最終選考会に残った方には、協賛企業から様々なサポートも贈られます。さらに今回は、アワード受賞の基準と、ムハマド・ユヌス氏が提唱する「ユヌス・ソーシャルビジネスの7原則」にあてはまる夢には「ソーシャルビジネス賞」を贈る予定です。



ワタミグループの外食店舗で掲示されている「みんなの夢 AWARD4」開催告知ポスター

みんなの夢 AWARD ホームページ…<http://www.miraimaishi.net/award/>

みんなの夢をかなえる会ホームページ…<http://minnanoyume.org/>

ワタミグループ概要 (2013年3月期)

■会社概要

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：157,765百万円(連結)
 経 常 利 益：8,021百万円(連結)
 資 本 金：4,410百万円
 社 員 数：グループ計6,157名

■事業内容

国内外食事業 (ワタミフードサービス株式会社、WATAMI USA GUAM)

飲食店 (JAPANESE DINING「和民」、炭火焼だいにんぐ「わたみん家」など) や、日本および米国 GUAM における米国レストランチェーン American Restaurant & Bar「TGI フライデーズ」などの経営ならびに外食事業におけるフランチャイズ事業の展開。計640店舗 (GUAMを含む) を展開。

海外外食事業 (和民国際有限公司、和民 (中国) 有限公司、和民餐飲 (深圳) 有限公司、和民餐飲管理 (上海) 有限公司、台灣和民餐飲股份有限公司、Watami Food Service Singapore Pte. Ltd.)

海外外食事業における展開戦略の立案と実行、海外現地法人の管理、ビジネスパートナーの開拓。海外において、居食屋「和民」、日本料理「和亭」、Japanese Restaurant & Cafe「Kitchen JJ」、計80店舗を展開。

介護事業 (ワタミの介護株式会社)

介護付有料老人ホーム「レストヴィラ」「トレクオーレ」の計92棟の展開、住宅型有料老人ホーム「レヴィータ岸和田」の運営、通所介護・デイサービス2カ所、「ハッピーデイズ」2カ所の展開、訪問介護 (ホームヘルプサービス)、訪問看護、居宅介護支援事業。

宅食事業 (ワタミタクシヨク株式会社)

お弁当やお惣菜 (「まごころ御膳」「まごころおかず」「まごころ万葉」) とお料理キットの販売・宅配。431カ所の営業拠点を展開し、一日あたりのお弁当やお惣菜のお届け数は281千食。

MD事業 (ワタミ手づくりマーチャндаイジング株式会社)

仕入れから製造、物流までグループの食にまつわるすべてを運営。集中仕込みセンター「ワタミ手づくり厨房」を国内12カ所で展開。学校・保育園の給食を受託。

農業 (有限会社ワタミファーム・有限会社当麻グリーンライフ)

全国10カ所、計514.3haの圃場 (牧場を含む) (うち、有機認定圃場面積は204ha) を運営し、畑作事業、養鶏事業、乳製品加工事業、畜産事業、育苗事業、「ワタミファーム北総集荷センター」における集荷・販売事業を展開。

環境事業 (ワタミエコロジー株式会社)

循環サービス事業 (食品リサイクル・ループの構築、リユース活動の推進、廃棄物処理管理業務など)、再生可能エネルギー事業 (風力発電設備の開発、建設、運転管理、その他生可能エネルギーの開発など)、事業活動やワタミグループ社員から排出されるCO₂の削減を推進。

■ワタミグループの事業施設展開状況

地域名	事業別				
	外食 (店舗数)	介護 (施設数)	宅食 (営業拠点数)	MD (センター数)	農業 (拠点数と面積)
国内	13		19		3 (計454.8ha)
北海道	17				
東北	395	85	143	6	3 (計37.7ha)
関東	12		21		1 (3.5ha)
甲信越	39	1	46	1	
中京・東海	97	5	84	2	2 (計10.5ha)
関西	32	2	37		
中国・四国	34		81	3	1 (7.8ha)
九州					

■事業別売上高 / 営業利益 (単位:百万円)

ワタミ (株) の経費は、売上に応じて按分、WTMDの経費は、事業別経費を算出し、配賦しています。

	売上高	営業利益
外食 (国内) (※1)	73,307	2,719
外食 (海外) (※2)	8,899	246
介護	33,809	4,424
宅食	38,847	2,738
農業 (※3)	1,643	5
環境	1,508	7

(※1) WFS + WATAMI USA GUAM
 (※2) 和民 (中国) 有限公司 + 和民餐飲 (深圳) 有限公司 + 和民餐飲管理 (上海) 有限公司 + 台灣和民餐飲股份有限公司 + Watami Food Service Singapore Pte. Ltd.
 (※3) (有) ワタミファーム + (有) 当麻グリーンライフ

■主要な経営指標などの推移



地域名	事業別				
	外食 (店舗数)	介護 (施設数)	宅食 (営業拠点数)	MD (センター数)	農業 (拠点数と面積)
海外	32			1	
香港	4				
深圳	13				
上海	4				
広州	15				
台湾	7				
シンガポール	3				
マレーシア	2				
フィリピン	1				
Guam					

CSR指標

各ステークホルダーに対する目標値と結果の一覧です。

主な取り組み	2012年度目標	2012年度結果	評価	2013年度目標	脚注			
安全・安心への取り組み	食材の安全・安心	有機野菜・特裁比率 (注1)	42%	56.3%	○	50%	(注1) 対象は WFS、ワタミの介護の2社	
	外食店舗の安全・安心	残留農薬検査	毎月5つの食材につき、286の農薬成分について調査を継続	調査を継続実施	○	毎月5つの食材につき、286の農薬成分について調査を継続	(注2) 対象は WFS	
		原産地表示 (注2)	「和民」「坐・和民」「和み亭」「わたみん家」において、季節の特撰料理の産地情報を公開	「和民」「坐・和民」「和み亭」「わたみん家」において、季節の特撰料理の産地情報を公開	○	「和民」「坐・和民」「わたみん家」において、季節の特選料理の産地情報を公開	(注2) 対象は WFS	
		適正表示 (注2)	食品衛生法、JAS法、景品表示法など関連法規の違反0件	違反0件	○	食品衛生法、JAS法、景品表示法など関連法規の違反0件		
	外食店舗の安全・安心	「点字メニュー」設置 (注2)	「和民」「坐・和民」「和み亭」で設置	「和民」「坐・和民」「和み亭」で設置	○	「和民」「坐・和民」で設置		
		「英字メニュー」設置 (注2)	「和民」「坐・和民」「和み亭」「わたみん家」「TGI フライデーズ」で設置	「和民」「坐・和民」「和み亭」「わたみん家」「TGI フライデーズ」で設置	○	「和民」「坐・和民」「わたみん家」「TGI フライデーズ」で設置		
禁煙対応店舗 (注2)	新店・和民改装店舗で順次拡大	新店・和民改装店舗で順次拡大	○	新店・和民改装店舗で順次拡大				
お客様満足を目指して	外食事業	アンケート満足度 (国内)	年間80%以上	年間81.0%	○	年間80%以上		
		アンケート満足度 (香港)	月間80%以上	年間83.6%	○	年間80%以上		
		アンケート満足度 (深圳)	月間80%以上	年間84.4%	○	年間80%以上		
		アンケート満足度 (上海)	月間80%以上	年間80.8%	○	年間80%以上		
		アンケート満足度 (広州)	月間80%以上	年間79.6%	×	年間80%以上		
		アンケート満足度 (台湾)	月間80%以上	年間68.0%	×	年間80%以上		
	アンケート満足度 (シンガポール)	月間80%以上	年間79.3%	×	年間80%以上			
	介護事業	アンケート満足度	年間100%	年間87.0%	×	年間100%		
	宅食事業	アンケート満足度	年間80%以上	年間65.2%	×	年間80%以上		
		MD事業	ワタミ手づくり厨房: 品質・衛生管理体制	外食・介護クレーム件数32件 宅食クレーム数10,000食当たり0.18件	外食・介護クレーム件数39件 宅食クレーム数10,000食当たり0.12件	×	外食・介護クレーム件数30件 宅食クレーム数10,000食当たり0.1件	
			学校給食: アンケート満足度	月間65.0%以上	月間65.3%	○	月間68.0%以上	
	保育園給食: 検査評価	月間70%以上	月間76.7%	○	月間80%以上			
農業	有機農業の推進	契約農地面積520ha (注3)	契約農地面積514ha	×	契約農地面積800ha	(注3) 昨年までは、(有) 当麻グリーンライフを対象外とした目標を記載していましたが、2012年度内に、(有) ワタミファームと(有) 当麻グリーンライフを含めた目標に変更しました。		
	有機農産物の出荷拡大 (注4)	反収35万円以上	反収32.4万円	×	反収35万円以上	(注4) 対象は、(有) ワタミファームの農場		
株主様への取り組み	安定配当の維持	売上 (連結)	16,000百万円	157,765百万円	×	175,000百万円		
		経常利益 (連結)	8,200百万円	8,021百万円	×	8,100百万円		
		配当性向	20%~30%を目安とする配当	28.2%	○	20%~30%を目安とする配当		
情報公開	適切な情報開示	毎月8日までに「近況報告」を開示	7日~10日に開示	×	毎月8日までに「近況報告」を開示			
お取引業者様との取り組み	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	外食店舗、介護施設への配送における品質クレーム18件以下 宅食営業拠点への配送における品質クレーム33件以下 納品時間に関する品質クレーム2,482件以下	14件 33件 2,905件	○ ○ ×	外食店舗、介護施設への配送における品質クレーム13件以下 宅食営業拠点への配送における品質クレーム32件以下 納品時間に関する品質クレーム2,482件以下		
		配送時の定期監査	2012年度は WLI 改善活動および、お取引業者様評価に統合	12拠点にて定期監査を実施	○	WLI 改善活動およびお取引先様評価の継続		
		環境への取り組み説明	年2回実施する物流会議にて説明	1回説明を実施	×	年2回実施する物流会議にて説明		
		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回の出店説明会の開催	1回開催	○	年1回の出店説明会の開催		
		有機農業生産者との交流会を開催	年1回開催	「ワタミ生産者会議」を1回開催	○	年1回開催		
		ビジネスパートナーシップ (BPS) 開催	施設管理における BPS 会議を開催、関西において、継続的に実施	関東・関西両地方で、各1回開催	○	外食事業におけるお取引業者様、介護事業におけるお取引業者様、それぞれに分かれて、BPS 会議を継続して実施		
		産廃廃棄物管理における BPS 会議を継続して実施	関東・関西両地方で、各1回開催	関東・関西両地方で、各1回開催	○	産廃廃棄物管理における BPS 会議を継続して実施		
		公正・公平な取引の強化	入札説明会開催	「わたみん家」「炭旬」以外の新店にて実施	×	「わたみん家」「炭旬」以外の新店にて実施		
購買方針の徹底	グラントメニューで継続的に使用されている食材の評価を実施	継続的に使用されている主要食材を随時評価	○	グラントメニューで継続的に使用されている食材の評価を継続して実施				

2012年度ふれあい報告書 アンケート結果

「2012年度ふれあい報告書」(2012年10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。

主な取り組み		2012年度目標	2012年度結果	評価	2013年度目標	脚注
従業員への取り組み	理念共有	カウンセリング実施率	100%	96.3% (注5)	×	100%
		課題レポートに対するフィードバック実施率	100%	95.4% (注5)	×	100%
		「ビデオレター見たぞシート(注6)」の回収	100%	96.4% (注5)	×	100%
		FA(フリーエージェント)制度	書類選考合格者からの異動成立率50%	69.6%	○	書類選考合格者からの異動成立率50%
		DFC(ダイレクトフランチャイズ)制度	125店舗の展開	112店舗の展開	×	125店舗の展開
環境職場改善	障がい者の雇用促進(注7)	介護単独での法定雇用率達成	介護単独で1.9% (目標は1.8%)	○	障がい者雇用比率2.0%	(注7) 対象は、WFS、ワタミの介護、ワタミタクシヨク、WTMDの4社
	労働安全衛生	メンタルヘルスケアの取り組み強化	衛生委員会の開催継続 過重労働者の医師面談推奨	○	— (注8)	(注8) 2013年度の取り組みに関しては再考中
	雇用拡大	安定的な雇用の維持・拡大	1,187名の採用 (注8)	○	安定的な雇用の維持・拡大	(注9) 新入社員数と中途入社社員数の合算
社会貢献活動	ボランティア活動	全社員ボランティア活動	参加率100%	99.9%	×	参加率100%
		ワタミ北海道自然学校の開催	参加者全員が「夢作文」を作成し、発表する	参加者全員が「夢作文」を作成し、発表する	○	参加者全員が「夢作文」を作成し、発表する
	ワタミふれあいカード	ワタミふれあいカードでの寄付(国内)	国内外食店舗での利用総額の1%相当を社会貢献に使用	利用総額306,268千円の1%相当となる4,345千円をSAJに寄付	○	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(香港・深圳)	香港・深圳の飲食店舗での利用総額の0.25%相当を社会貢献に使用	2012年度の寄付の実績はなし(注10)	×	香港・深圳の飲食店舗での利用総額の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)	台湾飲食店舗での利用総額の1%相当を社会貢献に使用	利用総額1,871,154千円\$の1%相当となる1,641,267千円\$ (490千円)をSAJに寄付	○	台湾飲食店舗での利用総額の1%相当を社会貢献に使用
社会貢献団体への支援	公益財団法人SAJへの支援	継続して支援を実施	飲食店舗・介護施設・宅食営業所での募金箱設置…2,028千円 従業員からの寄付…40,654千円 ワタミグループによる法人会員寄付…780千円	○	継続して支援を実施	(注10) 学校建設が可能な金額が集まってから、SAJへ寄付する予定
	NPO法人 みんなの夢をかなえる会への支援	社員の会員数拡大	会員数3,277名 (973名増)	○	社員の会員数拡大	

テーマ	活動内容	2012年度目標	2012年度結果	評価	2013年度目標 (エコ・ファーストの約束)	2020年度目標 (W-ECOビジョン)
環境(エコ)	エコ・ファーストテーマ1 事業活動での削減	グループCO ₂ 排出量削減	15%削減(2008年度比)	11%削減(2008年度比)	○	20%削減(2008年度比)
		ISO14001	継続	全事業で取得	○	全事業で取得
	エコ・ファーストテーマ2 環境改善事業の強化	食品リサイクル率向上	50%	52%	○	—
	エコ・ファーストテーマ3 社員行動での削減	社員の生活によるCO ₂ 排出量削減(注11)	10%削減(2010年度比)	14%削減(2011年度比)	—	15%削減(2011年度比)
環境保全活動	エコ・ファーストテーマ4 環境保全活動の応援	ワタミの森の活動拡大	50ha	20.1haに拡大し、森林調査に基づく林相ごとの再生計画を立案	×	50ha
		ライトダウンキャンペーン	参加	参加	○	参加
環境貢献活動	NPO法人 RFLへの支援	ボランティア参加1,500名	ボランティア参加1,406名	×	ボランティア参加1,600名	—

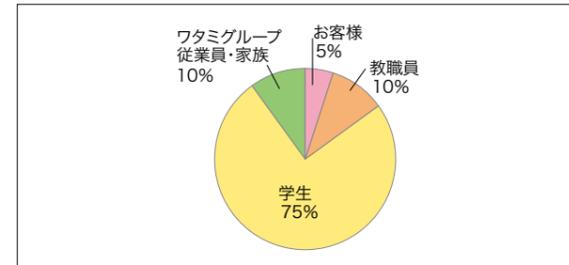
(注11) 東日本大震災後、日本人のCO₂排出量の平均値が大きく減少したことを受け、排出量の多い2010年度ではなく、排出量の少ない2011年度を基準とすることに改めました。

編集後記

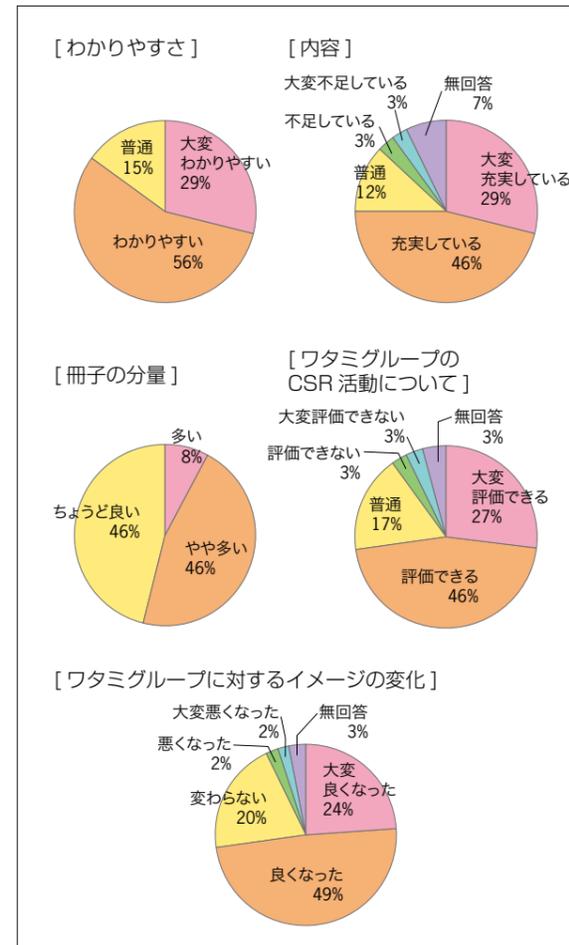
ワタミグループCSR報告書「ふれあい報告書2013」をお読みいただき、誠にありがとうございます。
ワタミグループの「ありがとう」を集める活動は、事業活動、社会貢献団体への支援、ソーシャルビジネスへの支援と拡がってまいりました。それらの活動を、網羅的に、分かりやすくお伝えすることを心がけ、今年度の報告書の制作を進めてまいりました。
ワタミグループは、これからも「地球上で一番たくさんの方の「ありがとう」を集めるグループになろう」というスローガンのもと、社

会に対してよりよい存在であり続けることを目指し、活動を展開していきます。
今後とも、変わらぬご支援をよろしくお願い申し上げます。
また、読者の皆様から「ふれあい報告書2012」に対する様々なご意見を頂戴いたしましたことを、この場をお借りして御礼を申し上げます。「ふれあい報告書2013」へも、ご意見をお寄せくださいますよう、お願い申し上げます。

■ 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？



■ Q2: 報告書についての満足度



■ Q3: 興味のある項目 (複数回答可) (件)

ブランドコミットメント	3
トップメッセージ	8
ワタミグループに共通する経営の考え方	16
ワタミグループの特徴	4
ワタミの事業活動	7
コーポレート ガバナンス	3
ワタミグループ概要	3
特集1: 風力発電事業参入	8
特集2: 東日本大震災復興支援報告	4
特集3: ユネスコ・ソーシャル・ビジネスへの取り組み	2
外食事業 / 国内	9
外食事業 / 海外	7
介護事業	14
宅食事業	9
MD事業	1
農業	3
環境事業	2
株主様とともに	1
お取引業者様とともに	1
従業員とともに	5
地域・社会とともに	6
環境とともに	6
公益財団法人 SAJ	3
NPO 法人 RFL	1
NPO 法人みんなの夢をかなえる会	1
CSR 指標	2
無回答	2

■ Q4: 主なご意見・ご指摘

- 居酒屋のイメージが強かったのですが、宅食事業など様々な事業を展開しており、興味を持ちました。
- ワタミグループの経営理念が報告書に良く出ています。
- 今日の日本のことを考えた活動・取り組みが多くて、驚いた。
- 内容はわかりやすいが、ボリュームが大きいので最後まで読むのが大変です。さらにコンパクトにしたい。
- 全体的に字が小さかったため少し読みにくかった。写真などを多用していたのは良かったと思います。

ふれあい報告書2013をご覧いただきありがとうございました。

よりよい報告書を制作していくために、皆様のご意見、ご感想をお聞かせください。

添付したアンケートまたは、ホームページのアンケートフォームでお送りください。

ワタミふれあいホームページ CSR報告書 <http://www.watami.co.jp/eco/kanky/kh.html>



当社が2013年に本報告書の印刷に使用した電力量(約1,000kWh)は、2012年3月に稼働したワタミの夢風車「風民」により発電されたグリーン電力でまかなわれています。



本報告書は、用紙はFSC認証紙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、印刷方式には強いアルカリ現像液を使用しない水なし印刷を採用しています。



環境省エコ・ファースト企業に

ワタミグループは、2010年5月31日、今までの環境への姿勢と先進的な活動が評価され、環境大臣から環境先進企業として「エコ・ファースト企業」の認定を受けました。

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」でご覧いただけます。

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。



お問い合わせ先：ワタミ株式会社 ブランド広報グループ
東京都大田区羽田一丁目1番3号 (〒144-0043)
TEL (03)5737-2784 FAX (03)5737-8612

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®