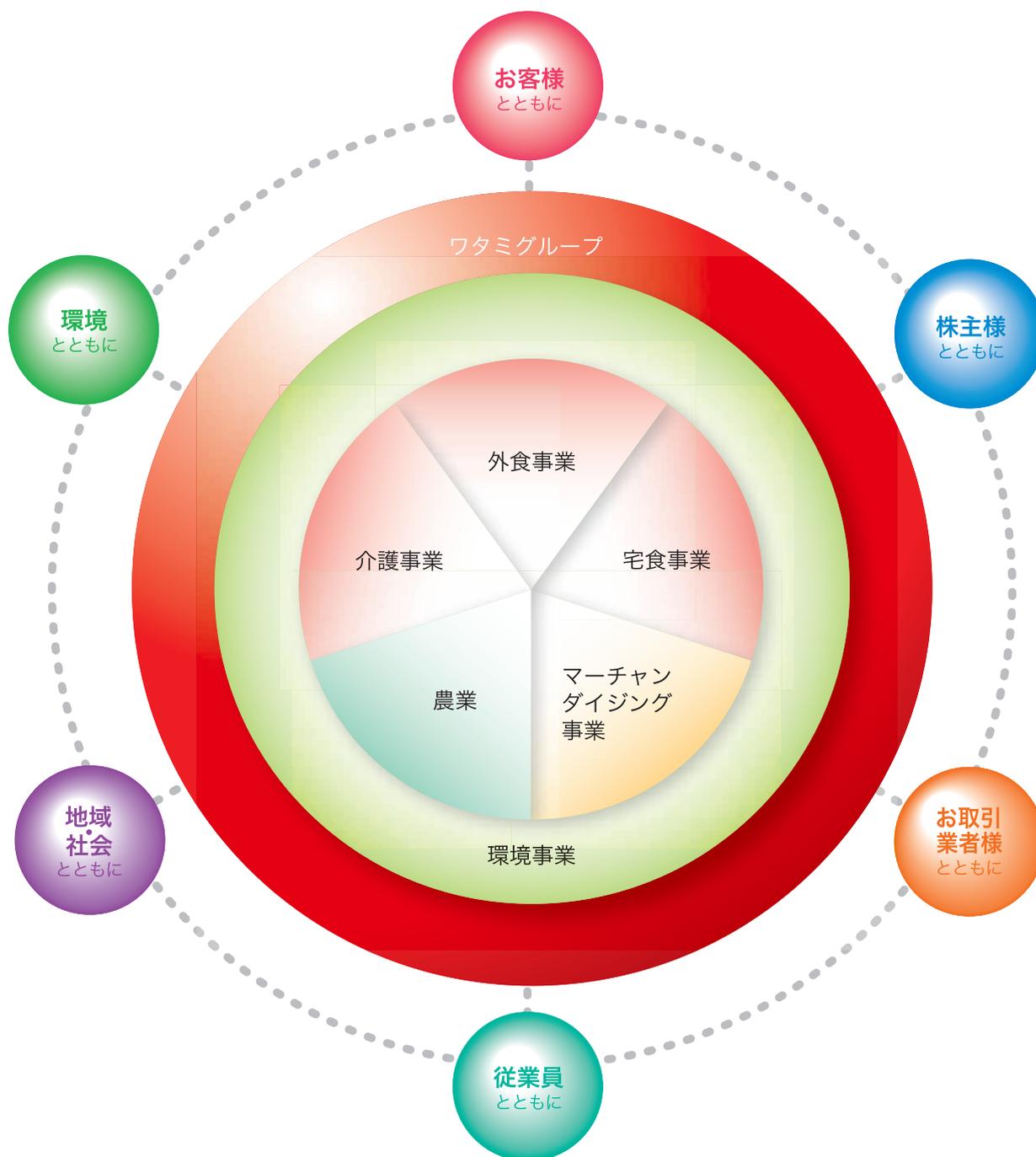


ワタミグループの事業活動のご紹介

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

お客様満足度の向上を目指して

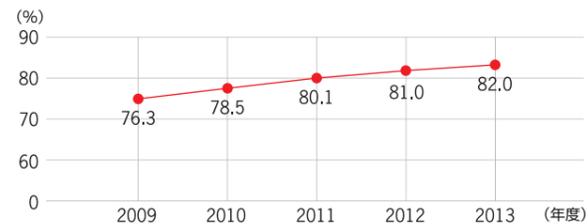
□お客様アンケート

ワタミフードサービス(株)(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、ご来店いただいたお客様から積極的にご意見・ご感想をお伺いしています。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。

2013年度は、80,506件のご意見をいただき、全体に対して最も高い評価は82.0%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。

■お客様満足度の推移



□「TGI フライデーズ」独自の取り組み

American Restaurant & Bar「TGI フライデーズ」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。

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。

□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。2013年度は、302回実施しました。

□ミステリーカスタマー

お取引業者様に無作為に「お客様としてご来店」いただき、56項目の評価を行っていただいています。お客様の視点での「より良い店舗づくり」に努めています。2013年度は、389回実施していただきました。

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。

□「花畑牧場」とのコラボレーションメニュー

WFSは、2014年4月より、JAPANESE DINING「和民」、語らい処「坐・和民」、炭火やきとりと手づくり料理「わたみん家」、炭火やきとりと手づくり料理「炭の鳥子」などにて、ワタミファームと株式会社花畑牧場様とのコラボレーションにより開発された商品を提供しています。ワタミファームで搾乳された生乳を原料に、株式会社花畑牧場様の加工工場にてチーズなどの乳製品に加工し、その乳製品を用いた様々な商品を提供しています。

生産(第1次産業)から加工(第2次産業)、そして販売(第3次産業)という一連の流れを「安全・安心」でつなぐ「6次産業モデル」の象徴的な取り組みとして、付加価値の高い商品開発を今後も続けていきます。



「花畑牧場」とのコラボレーションで開発された「海老とアボカドのモッツァレラチーズ焼き」

□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、「和民」、「坐・和民」、「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。

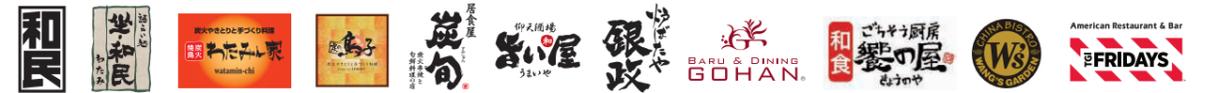
また、同業態においては、特定原材料(※)の使用の有無について、最新の情報が掲載された一覧表を各外食店舗ごとに保管しています。

※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、お子様連れのお客様にも安心してご利用いただける工夫を行っています。



業態ごとの独自の取り組み

□「和民」「わたみん家」リブランディングプロジェクト

WFSは、2014年3月、主力業態である「和民」「わたみん家」において、「外食でしか味わえない豊かさをお客様に体験してもらいたい」という目的のもと、「リブランディング」を敢行しました。

「和民」では、「外食の価値を次につなげたい」という思いのもと、スローガン「NEXT!!」を掲げ、専門店に負けない付加価値のある商品とサービスレベルの向上を狙いとして大幅にメニューを刷新しました。

「わたみん家」では、お客様に「炭火やきとり」の魅力をより堪能していただけるよう、メニューに占める「炭火焼」商品の構成比を増やし、希少価値の高い「ブランド地鶏」を積極的に導入しました。



「和民」店頭タペストリー

「わたみん家」
グランドメニュー

□「GOHAN」での取り組み

WFSは、2013年度、イタリアン・スパニッシュ料理を提供するBARU&DINING「GOHAN」にて、目玉商品であるピザの商品力をさらに高めていくために、これまでよりも高温で焼けるピザ専用の窯を全店舗に導入するとともに、生地やトマトソースの見直しも行いました。

また、2013年10月には、東京都台東区に小規模タイプの店舗を出店しました。小規模化を図ることで、店舗展開の幅を広げ、より多くのお客様に「GOHAN」をご利用いただけることを目指しています。



ピザ専用の窯で焼いて提供するマルグレータ

□「炭旬」での取り組み

WFSは、2013年度、居酒屋「炭旬」にて、より地域密着を目指し、一部の食材における地産地消を強化しました。鮮魚は主に店舗の近隣の市場や魚屋から仕入れ、野菜は地域特有のものを使用し、素材にあわせた商品を個別に開発し、提供しています。また、日本酒も地酒を中心に各地の銘柄を積極的に取り扱うよう努めています。

新業態の出店

□CHINA BISTRO「WANG'S GARDEN」

WFSは、2014年2月、神奈川県川崎市に新業態CHINA BISTRO「WANG'S GARDEN」を出店しました。中華料理店に抱かれている「価格が高い」、「少人数で利用しづらい」といった従来のイメージを払拭することをテーマに、「もっと気軽に、もっと使い勝手よく、活気あふれ、シズル感ある本格的な中華料理」をコンセプトに開発しました。前菜や点心の多彩なラインナップや、メイン料理のハーフサイズなど、客単価3,000円で前菜からデザートまでしっかりお召し上がりいただけるメニューを提案しています。



「WANG'S GARDEN」内装

「WANG'S」特製よだれ鶏

□「炉ばたや 銀政」

WFSは、2014年3月、東京都中央区にWFSとしては初の高価格帯への挑戦となる新業態、「炉ばたや 銀政」を出店しました。「温故知新」「エンターテインメント・シズル感の演出」「家庭では味わえない価値の提供」の3つをポイントに、日本各地から取り寄せた厳選食材の炉ばたやき料理を提供しています。最大の特徴は、店内の中心に設置された炉ばた席(カウンター席)によるエンターテインメント性あふれる空間の演出です。

2014年9月末現在、2店舗を出店しています。



「北海道キンキの塩焼き」

迫力の炉ばた席への料理で提供の様子

今後の展開

WFSは、2013年度、新たに19店舗を出店し、30店舗の改装および11店舗の業態転換も行いました。また、より細分化しているお客様のニーズにお応えするため、国内外食店舗数の約9割を占める「和民」「わたみん家」を、「GOHAN」「TGI フライデーズ」「炉ばたや 銀政」「WANG'S GARDEN」など、特定のカテゴリーに絞った、専門性の高い業態へ転換することを進めています。

お客様満足度の向上を目指して

□お客様アンケート

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。

□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います。

2013年度は、748回実施していただきました。

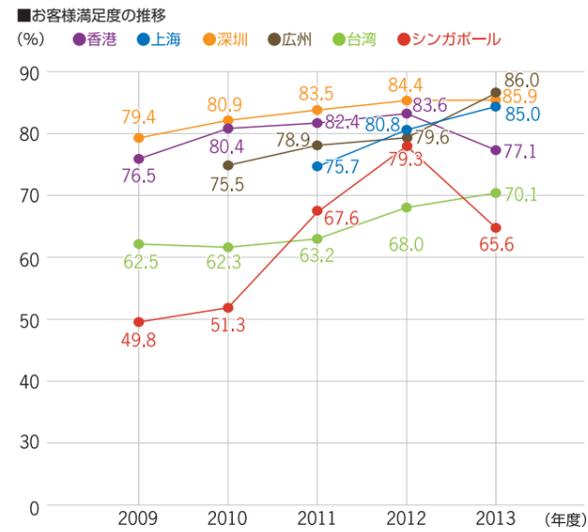
お客様にご満足いただける商品を目指して

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。

□地域名産メニューの提供

ワタミインターナショナルは、2013年度、現地のお客様に日本の各地域の名産をお楽しみいただくため、広島県や沖縄県、そして九州地方の特産品を使った商品を開発し、居食屋「和民」で提供しました。

2014年度は、「スープカレー」や「海鮮丼」など、北海道の名物や特産品を使った商品を提供しています。



日本文化を感じていただける空間づくり

ワタミインターナショナルは、「モダンジャパニーズ」を基本コンセプトに、お客様により楽しんでお食事していただくため、居食屋「和民」の内装の改善に継続して取り組んでいます。

□「日本の四季」「お祭り」をテーマに

ワタミインターナショナルは、2014年度より、主に新店を対象に「日本の四季」と「お祭り」をテーマとした空間づくりに取り組んでいます。

2014年6月に香港に出店した居食屋「和民」新港中心店では、店内を4つのゾーンに分け、ゾーンごとに、春夏秋冬や日本の祭りの明るさ、楽しさを表現しました。

春は「お花見」、夏は「夏祭り」、秋は「紅葉」そして、冬は「雪」を連想させるような内装となっています。

今後も、より多くのお客様に日本文化を感じていただけるような空間づくりに取り組んでいきます。



居食屋「和民」カンボジア1号店を出店

ワタミインターナショナルは、2013年度、カンボジアにおいて居食屋「和民」のフランチャイズ経営を行うため、株式会社デリズと合併契約を締結し、共同出資でDelis Watami Cambodia Co. Ltd.(以下、DWC)を設立しました。

カンボジアで居食屋「和民」の開発権を有するDWCは、2014年6月、首都プノンペンにオープンした「イオン・モールプラザ」内に、カンボジア1号店目となる居食屋「和民」イオンモール店を出店しました。店内は、和洋折衷を取り入れ、スタイリッシュな内装で本物の日本を感じていただけるようなサービスと、日本の「和民」を忠実に再現した味と品質の日本食をリーズナブルな価格帯で提供しています。

今後は、経済発展が著しいカンボジアにおける日本食マーケットの動向やお客様のニーズを捉えながら展開を検討していきます。また、現地スタッフの雇用拡大にも貢献していきたいと考えています。



店舗外観

新業態の出店 THE MED DINING TOKYO STYLE「GOCHISO」

ワタミインターナショナルは、2014年10月、新業態THE MED DINING TOKYO STYLE「GOCHISO」を香港・尖沙咀(チムサーチョイ)にあるショッピングモール「K11」内に出店しました。イタリアンとスペイン料理に和食テイストを取り入れた商品を展開しており、より専門性の高い業態を目指します。



イタリアンとスペイン料理に和食テイストを取り入れた商品

今後の展開

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。

2014年1月には海外出店100店舗を達成し、4月と5月には蘇州、6月にはカンボジアに新たに店舗を出店し、展開地域を12地域に広げました。2014年度は21店舗の出店を予定しており、2014年度末には124店舗になる計画です。

TOPICS

日本食をより広めていくために

ワタミインターナショナルは、2014年2月、日本の総務省が中国北京のテレビ局「北京電視台」と共同で制作した、日本食のファンを創出するためのテレビ番組「櫻之味(桜の味)」の取材に協力しました。

番組は、深圳の居食屋「和民」万象城店にて日本酒好きのお客様へのインタビューなどを行い、日本食や日本酒の魅力、文化を伝えています。



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

ワタミの介護は、各ホームにご意見箱を設置し、ご入居者様やご家族様に自由にご意見を投函いただけるようにしています。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。

2013年度は、2,823件のご意見をいただき、「100% 0件」の目標に対し、結果は「86.1% 12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、隔週行われる「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、より具体的にご意見・ご感想をお伺いする取り組みも実施しています。

「4大ゼロ」の取り組み

ワタミの介護は、ご入居者様の自立支援に力を入れ、「おむつゼロ、特殊浴ゼロ、経管食ゼロ、車椅子ゼロ」を目指す「4大ゼロ」に取り組んでいます。

2011年度からは、介護・医療・リハビリの専門チームが主力となり、事例発表会や事例検討会を実施しています。各ホームでの改善された事例だけではなく、状態を維持できた事例、病気や機能低下を予防した事例にも焦点をあて取り組んでいます。今後もより多くの事例を集め、ノウハウを蓄積し、他のホームへ展開することを目指しています。



□ご入居者様ストーリー

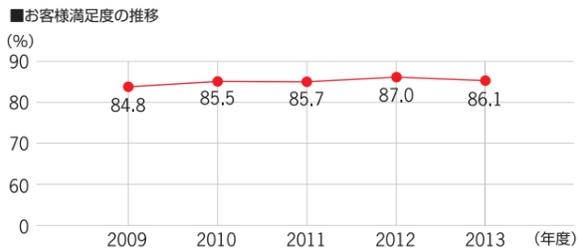
圧迫骨折で入院し、車椅子での生活を余儀なくされたご入居者様。退院後、「絶対にまた自分の足で歩きたい」というご入居者様の強い思いを知り、ナースを中心にご入居者様のサポートを開始しました。毎日のリハビリに加え、足のむくみをとるため、1日30分、炭酸泉足浴とマッサージを行い、再びご自分の足で歩けるようになりました。



□お客様相談窓口

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

2013年度は、233件のお問い合わせをいただき、対応しました。



「栄養ケア・マネジメント」を通して日に日にお元気に

ワタミの介護は、ご入居者様が「食事を通して日に日に元気になっていくこと」「最期まで口から食べることを」目標として、栄養士が中心となり「栄養ケア・マネジメント」を実施しています。

ホーム長、ケアマネジャー、ナース、ケアスタッフ、キッチンスタッフなどの多職種が協働して、ご入居者様の疾病、塩分などの制限、食べ物の好き嫌い、食事量の減少などを把握し、低栄養や生活習慣病の予防・改善に努めています。また、ご入居者様のお身体の状態の変化に応じ、お一人おひとりに合った食形態でお食事を提供できるように取り組んでいます。



低栄養予防メニュー パン粥

快適な空間の実現のために

ワタミの介護は、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、ホームの内装づくりに取り組んでいます。

＜安全なホームづくりの取り組み＞

- 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テーブルの導入

せていただくこと

アクティビティやイベントの充実

ワタミの介護は、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、アクティビティやイベントの充実を図っています。

□日々のアクティビティ

ワタミの介護は、平日5種・土日2種以上のアクティビティを開催しています。「4大ゼロ」を目指してご入居者様の体・心・脳に動きかけるプログラムを用意しています。

□食事イベント

ワタミの介護は、ご入居者様にいつもとは違った非日常のお食事も楽しんでいただくこと、毎月、様々な食事イベントを開催しています。「食事イベント」では、「駅弁の日」「肉の日」などテーマを設け、ハレの日のお食事を演出します。年1回の「うなぎの日」や「松茸の日」には、旬のお食事を提供し、季節感をお楽しみいただいています。

□キャラバンイベント

ワタミの介護は、ご入居者様に日常とは違った雰囲気、ホームにいながら楽しんでいただくため、様々なお店や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開催しています。寿司、天麩羅、蕎麦・うどん、納涼祭をはじめ、2014年5月からは、ワタミファームの有機野菜や短角牛をふんだんに使用した焼き肉等を楽しんでいただく「ワタミファームキャラバン」を新たに開催しています。



蕎麦・うどんキャラバン



蕎麦打ちの様子

デイサービス「ハッピーデイズ」の展開

ワタミの介護は、2011年度より、「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」を展開しています。オープンキッチンでシェフが腕を振るい、デイサービスでありながらレストラン風のお食事を提供しています。また、健康テーマを日替わりで掲げ、お食事、機能訓練、アクティビティと連動させ、要介護状態の予防に取り組んでいます。

2013年度は新たに3カ所を開設しました。2014年度は、8カ所開設する計画です。



お食事例



オープンキッチン

今後の展開

ワタミの介護は、2013年度、10棟のホームを新たに開設し、ホーム数は累計102棟となりました。

2014年度も、新たに10棟の開設を予定しています。また、ワタミの介護では初めてとなるサービス付高齢者住宅1棟を2015年に開設する計画もしており、多様なニーズにお応えできるよう取り組んでいきます。

□「リハビリ強化型ホーム」の展開

ワタミの介護は、2014年4月、既存の3棟のホームを、リハビリに特化した「リハビリ強化型ホーム」にリニューアルしました。これまでは、理学療法士が定期的に各ホームを巡回していましたが、「リハビリ強化型ホーム」にはそれぞれ理学療法士を配属しています。

また、ホーム内には機能訓練室を設け、ご入居者様の日常生活動作の回復・維持・援助に努めています。

2014年7月末現在、4棟のホームを「リハビリ強化型ホーム」として運営しています。



リハビリの様子

□認知症への取り組みの強化

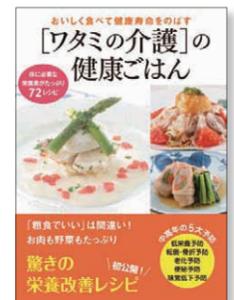
ワタミの介護は、認知症ケアの取り組みを強化するため、2011年度より、「スウェーデン研修」を継続しています。福祉先進国スウェーデンのOlivia Rehabilitating様と協力し、日本とスウェーデンで、それぞれ年に1回ずつ認知症研修を行っています。さらに現在は、認知症の方が個々のペースでゆったりと生活ができる少人数制のグループホームの開設を視野に入れていきます。

TOPICS

書籍「『ワタミの介護』の健康ごはん」が発売されました

2014年10月、ワタミの介護で提供しているお食事のレシピや、食事に対する考えや思いなどが込められた書籍が、発売されました。日々元気に過ごしていくためのヒントが紹介されています。

出版：株式会社実業之日本社
販売：全国書店
定価：1,300円+税



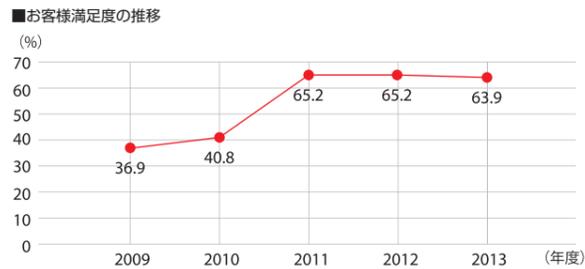
お客様満足度の向上を目指して

□お客様アンケート

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、最も高い評価である「満足」を80%以上いただくことを目標にしています。

2013年度は、52,207件のご意見をいただき、「満足」の評価は63.9%でした。

お客様からいただいたご意見・ご感想は、全社で共有するとともに、献立やお届け方法の改善など、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。



※ワタミタクショクは、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。

「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で、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。



「イキイキあいさつ運動」の取り組み

ワタミの宅食は、お弁当をお届けしているお客様はもちろんのこと、地域の方へも笑顔で元気に挨拶することで、地域をさらに元気にしていきたいと考え、2014年6月から11月にかけて「イキイキあいさつ運動」という取り組みを行いました。期間中は、お届けする車や自転車にシンボルマークを掲げ、いつも以上に明るい元氣な挨拶を心がけました。

イキイキ
あいさつ
運動

「イキイキあいさつ運動」シンボルマーク

地域コミュニティ活動

ワタミの宅食は、地域清掃、地域祭りのお手伝いに参加するなど、地域に根ざした活動を各営業所ごとに行っています。

また、社員の現地採用を積極的に行うことで、より地域に密着した活動を行うことができています。

□詐欺被害防止取り組みへの協力

ワタミの宅食は、「振り込め詐欺」などの被害防止対策に力を入れている各警察機関に協力し、2014年2月より、特殊詐欺防止のための取り組みを行っています。

2014年7月末現在まで、警視庁をはじめ全国の警察機関に協力し、まごころスタッフからお客様へ、詐欺の手口や対策、通報先などを記したチラシを配布してきました。今後は、チラシの配布はもちろんのこと、「月刊宅食らいふ」にて、毎月、注意喚起告知を掲載していくなど、取り組みを継続していく予定です。

「お弁当箱のふたイラストコンクール」を実施

ワタミの宅食は、2010年度より、一人でも多くのお客様と絆を深めていきたいという思いから、お弁当箱のふたも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「お弁当箱のふたイラストコンクール」を実施しています。

2013年度は、「イキイキ・おいしい暮らし」というテーマで作品を募集しました。約200作品の応募の中から、11作品を採用させていただき、2014年度より、お弁当箱のふたのイラストとして使用させていただいています。今後はカレンダー等に使用するイラストも同時募集していく予定です。



お弁当箱のふたに使用させていただいているイラスト

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。2014年4月には、健康に軸足を置いた誌面にリニューアルしました。「ワタミの宅食」を真に理解していただくためのコーナー「知って納得! ワタミの宅食」も新設しました。

「週刊ふかしも」

調理済み商品の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。2014年4月には、情報のパリエーションを増やしリニューアルしました。



よりご満足いただける商品を目指して

ワタミの宅食は、専任の管理栄養士がカロリーや栄養バランスに配慮し、四季折々のバラエティ豊かな献立を考えています。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継続して行っています。長く継続していただいても飽きのこない献立をつくるため、お客様からいただいたご意見を活かし、レシピや献立の改善を行うとともに、年間約500アイテムの商品を提案するなど、商品開発にも力を入れています。

新商品「まごころこぼこ」の開発

ワタミの宅食は、2014年3月、既存商品についてのお客様アンケートで一部の方から「カロリーや塩分をもう少し控えたい」などのご意見をいただいていたことから、健康に対するニーズに応えることと高品質との両立を目指した新商品「まごころこぼこ」を開発しました。カロリーや食塩相当量を既存商品より低く設定し、これまでの商品の中で最も価格の低い、1食あたり474円（税込、宅配料込）にて、4月より全国で販売しています。

まごころこぼこ

- まごころこぼこ
- 10品目以上（食材数・毎日）
- 食塩相当量2.0g以下（週平均）
- 400kcal基準（週平均）



「お料理キット」のリニューアル

ワタミの宅食は、カット済み食材とオリジナル調味料で、本格レシピを日替わりでお楽しみいただける「お料理キット」を、九州地方の全県、山口県、広島県、埼玉県の限定サービスとして展開してきました。2014年9月には、その「お料理キット」をリニューアルし、「時短」をキーワードに、調理時間を15分～30分へ短縮した商品設計に変更しました。また、販売エリアも東京都、千葉県へと拡大しています。



カット済み食材とオリジナル調味料イメージ

「お料理キット」ででき上がりイメージ

今後の展開

ワタミの宅食は、2013年度、新たに101カ所の営業拠点を開設し、2013年度末の営業拠点数は531カ所、1日あたりの調理済み商品のお届け数は275千食となりました。

また、既存お届けエリアでの食数の拡大に努めることで、2014年度末の1日あたりの調理済み商品のお届け数は350千食を計画しています。

TOPICS

「ロコモチャレンジ!推進協議会」に加入

ワタミタクショクは、ロコモティブシンドローム（※）予防啓発推進団体である「ロコモ チャレンジ!推進協議会」に協賛し、2013年度より、正会員として活動を行っています。高齢者食宅配業界における加入はワタミタクショクが初となります。現在は、「月刊宅食らいふ」に、ロコモ予防に役立つ情報を掲載するなど、既存のインフラを活かしたロコモ予防の啓発を行っています。



ロコモチャレンジ!

※ロコモティブシンドローム（運動器症候群、略称「ロコモ」）とは、骨や関節、筋肉・神経などの運動器における加齢による衰えや疾患により、要介護になったり、要介護になる危険性の高い状態のこと。

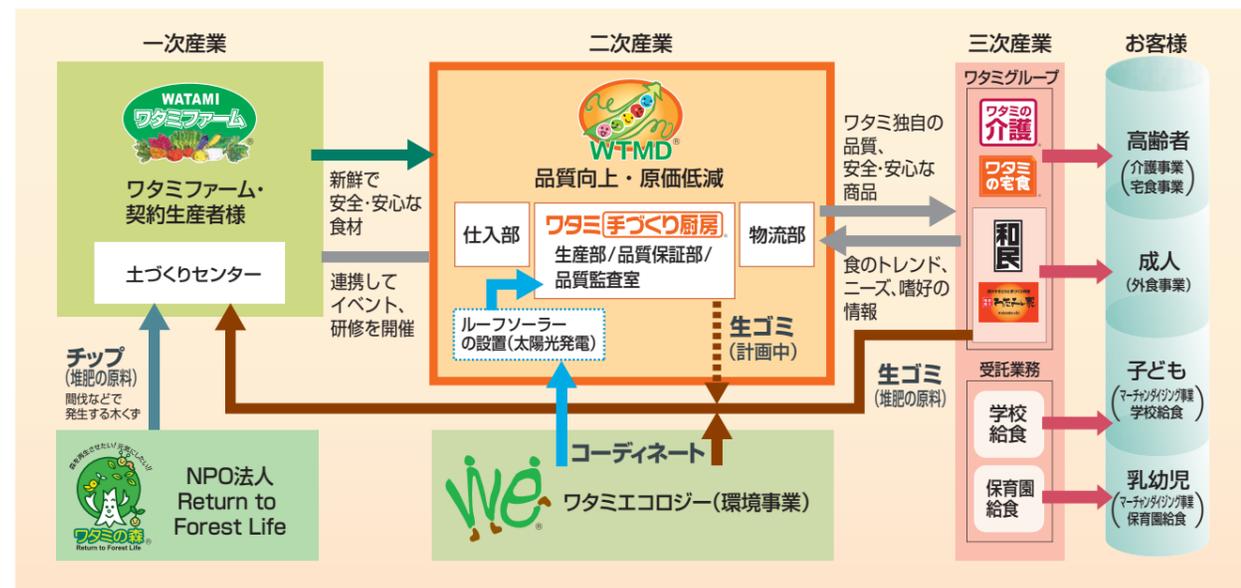


ワタミ手づくりマーチャライジングの事業内容

ワタミ手づくりマーチャライジング(株)(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、宅食営業拠点へ供給しています。2013年度は、品質保証部を新設するなど、安全・安心な食の供給体制をさらに充

実させました。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。



⇒ワタミファームについてはP30・31を、ワタミエコロジーについてはP44～46を、RFLについてはP54・55をご覧ください

仕入れ食材の安全性の確認

WTMDは、原材料の安全性、製造(生産)方法、梱包、運搬方法などを定めた独自の品質基本方針を設け、適切な品質管理のもとで製造(生産)された食材を仕入れています。

食材の安全性の確認は、「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た上で、主要原材料を中心に「原材料」と「製造」の2つの面から行っています。

原材料については、各原材料ごとに生産地、生産者を確認し、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。また、配合原料や添加物、アレルギー、残留農薬検査・細菌検査などの各種検査結果などの原材料情報を確認しています。

製造面においては、定期的にお取引業者様の製造現場を訪問し、製造工程表や温度管理状態、異物混入対策の確認などを行っています。

WTMDは、関東地方で生産された農産物および土壌のサンプリングを月1回、第三者機関に提出し、放射性物質検査にて安全性の確認を行っています。関東地方の契約生産者様から出荷される農産物についても、同様に第三者機関による安全性の確認を行っています。(※)

※第三者機関における検査は、2012年4月に厚生労働省から公示された「食品中の放射性セシウムスクリーニング法の一部改正」に基づく方法および検査機器にて実施。

ワタミ手づくり厨房での衛生管理

□「食中毒菌を持ち込まない」体制の構築

ワタミ手づくり厨房(以下、センター)では、事務部門を含めた全従業員に対して毎日、健康チェックを行っています。また、製造現場へ入場する際は、非接触式での体温計で体温を測り、食中毒菌に感染しているおそれのある37.5度以上の場合には入場できないなど、衛生管理に最大の配慮を行っています。

□フードディフェンスの取り組み

WTMDは、意図的な食品汚染を防止し、安全を確保するため、原料保管庫の施錠を随時導入し、センター内には製造過程の様子などを撮影する「エビデンスカメラ(防犯カメラ)」を複数設置し、防犯に努めています。また、製造現場へは何も持ち込まないことを原則とし、入場する際は身体検査を行っています。

□製造工程における衛生管理

WTMDは、各センター内に検査室を設置し、製造される商品や原材料自体の抜き取り検査、製造機械の衛生検査を実施し、製造工程における衛生管理を徹底しています。



「品質保証部」の新設

WTMDは、2014年度、安全・安心かつ高品質な食を求めるお客様の声に応えるため、全国のセンターに新たに「品質保証部」を設置しました。品質保証部は、センターでの細菌検査や衛生管理の指導、品質表示・アレルギー表示の精査など、食品にまつわるすべての分野で安全・安心を追求しています。また、食品衛生法やJAS法、景品表示法など、お客様に食をお届けする上で順守しなければならない法律が確実に守られているかどうかの確認も行っています。さらに、お客様からのご意見に対し、その原因の分析や対策の考案を行い、更なる品質の向上を目指しています。

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、センター内で極力、在庫を保管することなく、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に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、毎日届けています。

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新たに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。(一部の原材料においては、原材料自体に保存料が含まれている場合があります。)

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。

2013年度は、外食店舗、介護施設合わせて1,251回の衛生検査を行い、平均点は86.7点でした。(前年度比-0.3点)

「Z(ゼータ)-2011」の運用

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・センターの運営、環境活動、経理など、WTMDのあらゆる業務を定期的にチェックし、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(※3)が適正に運営されているかどうかを定期的に確認し、業務の改善につなげています。

今後も、この制度を継続するとともに、2014年度はワタミグループ内外の環境の変化や、食に対するお客様のニーズを考慮した規格に更新し、より適正な組織運営のもと、満足度の高い商品を提供できるよう取り組んでいきます。

※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月に稼働した白岡センターは、2013年度は対象外としている。

「WPI」の推進

WTMDは、独自の「多品種・少量生産体制」のもと、製造ラインの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。

2014年度は、より実践的な改善活動を学ぶため、新たな研修プログラムを立ち上げ、改善した仕組みを翌日すぐに検証し、見直しを繰り返すなど、継続的改善を学びます。また、個々のセンターではできない大きな仕組みの見直しを学び、参加メンバーが各センターに展開できるようにしています。

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、塩分などの品質管理やアレルギー、離乳食に対応したお食事を提供しています。2014年7月末現在、6カ所の学校・保育園(分園含む)で給食を提供しています。

また、子どもたちの食育にも取り組んでおり、2013年度は給食を委託されている保育園で、稲の脱穀体験や魚の解体ショー、こんにやくづくりを行いました。魚の解体ショーとこんにやくづくりは、給食の委託を受けていない保育園でも行いました。

今後も食育活動を充実させ、子どもたちの食に対する正しい知識の習得に貢献していきます。



TOPICS

レモングラスを使用した商品の開発

WTMDは、2012年度、ワタミグループが支援する公益財団法人 School Aid Japanが運営するカンボジアの農場「SAJ Farm」で収穫されたレモングラスを使用した「ROYALレモングラスティー」を開発し、ワタミグループの一部外食店舗に供給しています。

2013年度は、お客様に無料で「あがり」として提供している「ほうじ茶」にレモングラスを加え、「レモングラスほうじ茶」として改良し、2014年3月より、ワタミグループの一部外食店舗に供給しています。年間を通して安定した消費量が見込める「あがり」にレモングラスを使用することで、「SAJ Farm」でのレモングラスの生産量増加、ひいては「SAJ Farm」での雇用拡大に貢献することを目指しています。

1 お客様とともに

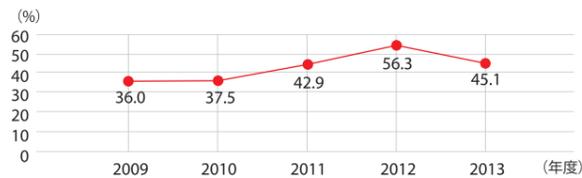
農業 有機農業を発展させ、循環型社会を創造し、人々の幸せに貢献する



安全・安心な農産物の提供

ワタミグループは、お客様に安全・安心な商品をお届けするため、ワタミファームや、契約生産者様が生産した有機農産物や特別栽培農産物（※1）を積極的に活用しています。2013年度末現在、ワタミグループが仕入れている農産物のうち、45.1%が有機農産物および特別栽培農産物です。（※2、※3）

■有機農産物および特別栽培農産物の仕入れ量比率（重量ベース）



※1 特別栽培農産物とは：農業または化学肥料を使わない、あるいは使用量が各地域で定める5割以下に削減された農産物。また、有機野菜と同じ栽培方法であっても有機JAS認定を受けていない圃場で栽培された農産物も含む。
 ※2 外食事業、介護事業における仕入れ量比率。
 ※3 有機農産物の仕入れ量比率は15.2%、特別栽培農産物の仕入れ量比率は29.9%。

「有機循環型モデルタウン」づくりの推進

ワタミファームは、有機農業を発展させ、永続的に生活できるような環境を創造することを目標としています。食料とエネルギー自給率向上を目指し、営農・集荷・加工・流通に加え、廃棄物の再資源化や飼料化など、すべてエリア内で賄うことのできる「有機循環型モデルタウン」づくりを推進し、それぞれの地域に沿った形を提案し続けます。

■ワタミファーム展開図



瀬棚エリア

ワタミファームは、畑作、養鶏、酪農、乳製品加工の各事業を瀬棚エリア内で運営しています。鶏は、「ポリスブラウン」と「ごとうもみじ」の2種類を、約2,100羽、平飼いで飼育しています。乳牛は有機牧草と有機飼料を与え、放牧しています。その生乳と鶏卵を主原料とし、有機乳加工品（チーズ、バター、アイスクリーム）を生産しています。鶏卵、有機乳加工品は2007年に、国内初となるJAS認証を取得しています。

□「グランドマザーファクトリー」の運営

ワタミファームは、瀬棚エリアにて、2011年より、製造工場「グランドマザーファクトリー」を運営しています。こちらでは、ワタミグループの一部の外食店舗で販売している「パンアイス」を製造しています。

グランドマザーファクトリーは、「高齢者や、障がいのある方が作業を行うことができる、永続的な運営が可能な工場を創造し、地域社会に貢献すること」をコンセプトにしています。

弟子屈牧場

ワタミファームは、約257haの広大な面積をもつ弟子屈牧場を中心として畜産事業を行っています。主に短角和牛、褐毛和牛を約600頭飼育しており、出荷に至るまで細かく決められた自社基準プログラムに基づき、自社繁殖・自社飼育を行っています。また、育成期間によっては、牛舎飼育ではなく、完全放牧できる環境づくりを行っています。

2013年末現在は、飼料の一部である牧草とデントコーンを自給しており、将来的には飼料すべてを国産もしくは自給飼料にしていきたいことを目指しています。

美幌峠牧場

ワタミファームは、2013年度より、北海道網走郡美幌町から借り受けた美幌峠牧場で畜産事業を行っています。美幌峠牧場では、弟子屈牧場で飼育している短角和牛、褐毛和牛、約150頭を夏場を中心に放牧飼育する他、町内外の約240頭の牛の預託を受けています。

□産学官との連携

ワタミファームは、2014年5月より、美幌町、学校法人東京農業大学生物産業学部様、地元企業様、美幌峠牧場の4者共同研究を本格的に開始しました。ワタミファームの肉牛肥育事業において、草地改良試験、土壌改良試験に必要な技術の提供を受け、飼料作物栽培に適した環境づくりに取り組んでいきます。地域での資源循環によって飼料資源を確保し、さらに、資源循環型の畜産の確立を図ることで、地域のブランド牛としての付加価値化と地域社会の活性化を目指します。



倉淵農場、東御農場

ワタミファームは、穀類や飼料についてもエリア内での自給を目的に、自社の生産量を増やし、海外調達が滞った際に発生するリスクを少しでも軽減することを目指しています。

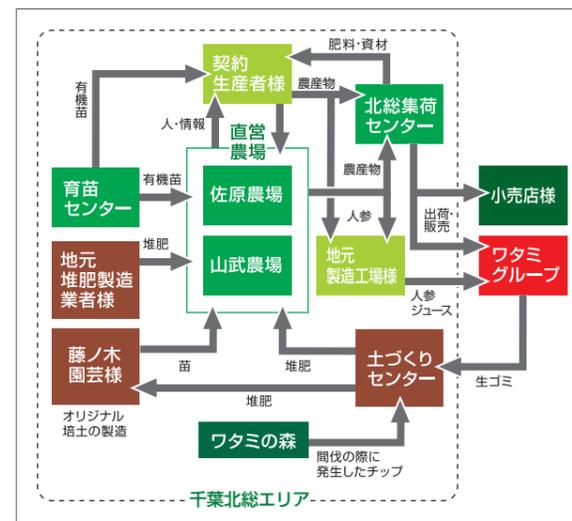
2012年度より倉淵農場で蕎麦や牧草の生産を本格的に開始しました。2013年度は、蕎麦の作付面積を1.5haから2.0haへ拡大しました。また、東御農場では、レタス、白菜など、生産規模を拡大させています。

千葉北総エリア

ワタミファームは、千葉北総エリアにて、畑作、育苗、「北総集荷センター」での集荷・販売を行い、「有機循環型モデルタウン」づくりを推進しています。地域の契約生産者様や専門業者様と協力し、土づくりや人材育成、農産物の加工・流通をエリア内で完結できるよう取り組んでいます。

2013年度は、成田公設市場内で農作物の集荷を開始しました。千葉北総エリアにおいて、農業に関わるあらゆる役割を担うことを目指しています。

■千葉北総エリアでの有機循環型農業



□専門家と共同した土壌調査

ワタミファームは、千葉北総エリアにて、2013年度より、専門機関と協力し、土壌診断や、微生物の有機物分解活性の多様性と高さの数値化に取り組んでいます。土壌微生物多様性・活性値と農産物の品質との関係性を調査し、農産物の栽培に活かしていくことを目指しています。

□新たな農地の取得

ワタミファームは、2014年6月、千葉県富里市の農業委員会の承認を得て、同市内で0.5haの農地を新たに取得させていただきました。富里市の新たな農場では、レタス類、大根・人参の根菜類を季節に合わせて収穫し、ワタミグループに供給していく予定です。

□堆肥製造を本格スタート

ワタミファームは、2014年4月より、千葉県山武市の「土づくりセンター」での堆肥製造を本格的に開始しました。ワタミグループの食品残渣（生ゴミ）や、地域資源である米ぬか、赤土などを原料とし、堆肥を製造しています。製造した堆肥は、直営農場で使用しています。



京丹後農場、丹波農場

ワタミファームは、2013年度、ワタミ手づくり厨房丹波センターに併設した一次処理施設を開設し、丹波農場の主要農産物である玉ねぎの一次処理（皮むき）に取り組んでいます。生産だけではなく一次処理を自ら行うことで、より新鮮な農産物をより安価に「ワタミ手づくり厨房」に供給することを目的としています。今後は、この取り組みを全国の農場に展開していくことを目指しています。また、収穫量や品質の向上を目指し、地元大学と共同で、玉ねぎ栽培に適した土壌の調査研究に取り組んでいます。

臼杵農場

ワタミファームは、2013年度より、ワタミグループ外食店舗で提供されているオリジナル焼酎「壱進」の一部原料として、臼杵農場で収穫されたさつまいもを供給しています。また、地元の醸造メーカー様にご協力いただき、臼杵農場の有機生姜を使用した「生姜ダレ」を開発、製造しています。「生姜ダレ」は、ワタミの自宅で販売しています。



「ワタミファーム農場体験」の開催

ワタミ手づくりマーチャндаイジング（株）とワタミファームは、循環資源を活かす活動として、株主様を対象に山武農場と丹波農場にて毎年1回ずつ、「ワタミファーム農場体験」を開催しています。「ワタミファーム農場体験」では、収穫体験や有機農業に関する説明、採れたての有機野菜を使用したランチの試食などを行っています。

2013年度は10月に山武農場で開催し、28名の方にご参加いただきました。（丹波農場での農場体験は、台風により中止とさせていただきます）

お客様とともに