

# ファースト キッチン(株)

City Convenience Restaurant  
**First Kitchen**  
ファースト キッチン

本社所在地	〒160-0004 東京都新宿区四谷4-34-1(新宿御苑前アネックスビル5F)
設立	1977年9月7日
資本金	1億円
売上高	103億円(2010年度)
従業員数	182名(2010年12月)
事業内容	ファーストフードチェーンの経営およびフランチャイズ事業の展開
ホームページ	<a href="http://www.first-kitchen.co.jp/">http://www.first-kitchen.co.jp/</a>



## 会社概要・理念

ファースト キッチン(株)は、1977年にハンバーガーチェーンとして創業以来、常に変化するお客様のニーズに合わせた商品やサービスを提供してきました。現在、都心のビジネス街・繁華街、郊外・駅前のショッピングセンターを中心に128店舗を展開しています。2009年より、従来の路面店舗を新たなコンセプトのもとに“進化型ファースト キッチン”への改装に取り組み、「ファーストフードの新しい価値を創造し、都市生活者のニーズに応え、地域社会へ貢献する 揺るぎない信頼 あくなき創造 果敢なる挑戦」の経営理念を掲げ、「ユニーク」で「オリジナリティ」のある「オンリーワン」な外食企業をめざしています。

## 主なCSR活動

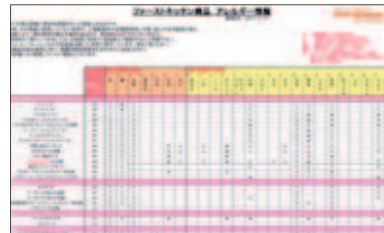
### CSR経営の推進と公正な事業活動

#### ●安全・安心な商品の提供

お客様に安全・安心な商品を提供するために、ホームページ上に、全商品について、卵等の25品目に関するアレルギー情報・カロリー情報および、主要食材8品目に関する原産国表示を掲載しています。また、食品衛生管理を徹底するために、店舗の衛生検査、店舗従業員に対する腸内検査を定期的に行っています。ほかにも店舗巡回活動(指導・実践)による環境整備、衛生管理に関する全店長研修を行い、意識向上に努めています。



当社主力商品のベーコンエッグバーガー



ホームページでアレルギー情報を開示

#### ●コンプライアンスの浸透を徹底

コンプライアンス面では、全正社員(アルバイトマネージャーも含め)に冊子「OUR VISION ～私たちが大切にしていること」を配布し、また「社員意識調査」を定期的に行い、問題点を抽出し、対策・啓発活動に努めています。また、全従業員向けに、「コンプライアンス・ホットライン」を設置し、従業員の抱える問題に速やかに対応しています。



冊子「OUR VISION」

## 環境への取り組み

### ●「環境方針」に基づき環境経営を推進

「環境にやさしいファーストキッチン」の実現に向け、「環境方針」を掲げ、店舗では「地球にやさしい10のポイント」を全従業員で確認し実践するなど、環境経営に積極的に取り組んでいます。また、従業員の環境意識を向上させるため、e-ラーニングやセミナーなどを実施しています。

#### 「環境方針」

ファーストキッチン(株)の従業員は、サントリーグループの一員として、地球環境を経営資源のひとつと認識し、商品・サービスの開発・提供、店舗経営に至るまで、環境との調和に配慮して、「人と自然と響きあう」持続可能な社会を次世代に引き渡すことができるよう努力します。

#### 1. ファーストキッチン 重点実施項目

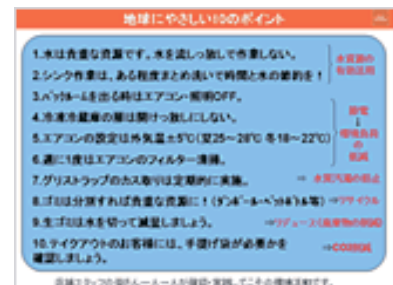
1. 「水と生きる SUNTORY」を構成する企業として、水を大切に使います。
  2. 地球温暖化防止に取り組む企業として、省資源・省エネを行いCO<sub>2</sub>の削減に努めます。
  3. 循環型社会をめざす企業として、廃棄物の減量化・再資源化に取り組みます。
  4. 環境に取り組む企業として、従業員自らエコオフィスを実現し、グリーン調達を推進します。
  5. それぞれの地域の一員として、地域と連携した環境保全活動に努めます。
  6. 広く社会に環境情報を開示します。
2. 環境マネジメントシステムを構築し、環境目的・目標を設定して環境保全活動に取り組み、継続的改善・環境汚染の予防につなげます。
  3. 環境関連の法規制・協定を順守します。
  4. この環境方針は、すべての従業員と組織のために働く全ての人々に周知します。また環境教育・啓発などを通じ、従業員の環境意識の向上に努めます。

### ●ISO14001認証を取得

2009年12月には、環境マネジメントシステムの国際規格ISO14001の認証を取得しました。

### ●店舗での省エネ活動を推進

全店舗での省エネルギー活動を推進するため、節水活動や節電を進めています。



地球にやさしい10のポイント

### 平塚店が「建築物省エネ改修推進事業」に認可

2010年6月に、“進化型ファースト キッチン”に改装した「ファースト キッチン平塚店」(神奈川県平塚市)は、厨房設備から客席の冷暖房に至るまでの店内のオール電化をはじめとした、徹底した省エネ化と環境にやさしい店舗づくりに取り組みました。空気の熱でお湯を沸かし、冷媒にフロンを使用しない電気給湯機“エコキュート”や、夜間電力を利用して氷や温水を蓄熱槽に蓄え、昼間の冷暖房に役立てる氷蓄熱式空調システム“エコ・アイス”を導入。また店内のすべての照明は、長寿命・低消費電力のLED照明を採用。店内への日射をカットし空調効率をアップさせるため、窓ガラスには遮熱フィルムの貼り付けを行いました。これらの取り組みの結果、従来店に比べ電気使用量およびCO<sub>2</sub>排出量を約2割削減し、省エネ率25%を達成。その成果が認められて『建築物省エネ改修推進事業※』の認可を受け、“「電化厨房フォーラム21」快適厨房コンテスト2010”において、優秀賞を受賞しました。

※建築物省エネ改修推進事業:建築物ストックの省エネルギー改修事業を国土交通省が広く民間事業者から公募し、整備費等の一部を補助することにより省エネルギー改修の推進を図ることを目的とし、躯体(外皮)の断熱改修を行うものであること、建物全体で概ね10%以上の省エネ効果があること等の要件を満たしていることを条件に、認可を受けることができるもの



LED照明



オール電化厨房

### ●廃油・食品残さのリサイクルの推進

ポテトやチキンをフライする際に使用した廃油を回収し、飼料等へのリサイクルを実施しています。さらに、2007年より食用油脂の使用量を減らすために食用油浄化還元装置を一部店舗で導入し、約10%の削減を実現しています。また、食品残さを全店で把握し、リサイクル促進のため、2010年10月より5店舗でコンポスト(堆肥)化のテストを開始しました。

### ●資材の減量化により省資源化推進

都心のビジネス街・繁華街の64店舗で2010年11月より、コールドドリンクのMカップとフロートカップを共通化し、4種のカップを3種に削減(材質も変更)しました。あわせてカップの口径を統一し、5種の蓋を2種に削減。これにより、CO<sub>2</sub>排出量を年間約260トン削減することができる見込みです。また、紙ナプキンの規格も2010年7月より変更し、6つ折りから4つ折りタイプにすることで紙使用量を約30%削減しました。



口径を統一したカップ

●環境に配慮した食事空間の店舗づくり

ごみを削減するために、1993年より陶器のマグカップを導入、2007年より Pasta皿を陶器に変更して使用しています。トレーについても2002年よりPET再生素材のものを導入しました。また、ほぼ全店で分別ごみ箱を設置しています。さらに、お客様が快適に過ごせる環境づくりとして、客席の分煙化(“進化型ファーストキッチン”への改装店舗は完全分煙化を実施)を行っています。



使い捨て紙カップから繰り返し使えるマグカップへ



陶器を使用したPasta皿

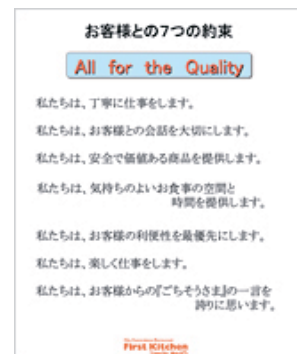


改装し客席を完全分煙化した大船店

お客様との関わり

●お客様との7つの約束

2004年末より取り組みを進めてきた独自のブランドコンセプト“CCR(シティ・コンビニエンス・レストラン)”の行動指針として、「お客様との7つの約束」を掲げ、「All for the Quality」～すべてはお客様に喜んでいただくために”を日々実践しています。



お客様との7つの約束

●お客様のご意見を活用

2004年より「お客様相談室」を設置し、店舗備え付けの「お客様はがき」とEメールを中心にいただいたお客様のさまざまなご意見を受け付けています。いただいたご意見を活用し、商品やサービス、店舗内装・設備などの改善要望は速やかに店舗運営・経営施策に反映しています。また、お客様満足度を向上させるために、一般のお客様として店舗を訪れ、接客や清潔感・客席環境といった項目を調査・チェックする「ミステリーショッピングリサーチ(MSR)」を全店舗で導入。店舗サービスレベルの向上と運営力強化ならびに、品質改善活動を一層推進しています。



お客様はがき



MSRに基づく店舗別評点

### お客様の声を活かした事例

「氷の量が多く飲みにくい」というお客様からの声を受け、カップの胴部分を細くして、ドリンク量を減らすことなく氷の量を減らし、ソフトクリームを安定してのせられるフロートカップを導入しました。



改良したフロートカップ

### 社員に対する取り組み

#### ●安心して働ける職場づくり

従業員一人ひとりがいきいきと働ける職場をつくるために、本社では毎週水曜日をノー残業デーと設定したり、全従業員の勤務実態を毎月掌握するなど、過重労働を防止するための取り組みを強化しています。また、健康診断も年2回実施しているほか、2007年より心のケアのために「心の相談ネットワーク」に加盟し、心身ともにフォローできる体制を整えています。



多様な人材が集まる店舗

#### ●人材育成

社員のキャリア開発、人材育成のため、階層別研修や海外研修を実施しています。また、毎年夏にアルバイトを対象にカスタマーズ・キャスト、サービスオペレーション、プロダクトオペレーションの3部門で「オールジャパンメイトコンテスト」を全店舗で実施し、各部門のスキルアップやモチベーションアップを図るとともに、サービス向上につなげています。

#### ●多様な人材の活用を促進

ファーストキッチン(株)では、多様な人材の活用を促進しています。障がい者の雇用については、1999年より店舗を中心に積極的に採用し、2010年末日で障がい者雇用率は1.72%(法定雇用率1.8%)になっています。また、外国人(店舗従業員の約3%弱)・高齢者の方々も店舗アルバイトとして力を発揮していただいております。誰もが安心して働ける職場づくりをめざしています。