

**BOTTLERS JAPAN HOLDINGS INC.** 

**CSVレポート 2019** 〈ダイジェスト版〉

#### Contents

- O2 企業理念「THE ROUTE(ザ·ルート)」
- 03 トップメッセージ
- O5 数字で見るCCBJHグループ
- 06 CCBJHグループの共創価値(CSV)経営
- 07 2018年 財務ハイライト
- 08 2018年 CSVハイライト
- 09 SDGsの実現に向けて
- 11 CSV活動報告
  - 11 健康「豊富な製品ラインナップで健康を支える」
  - 12 健康「ヘルスケア・スキンケア事業」
  - 13 環境「廃棄物ゼロ社会を目指して」
  - 14 環境「水資源保護の推進」
  - 15 コミュニティ「海外からのお客さまを迎えるために」
  - 16 コミュニティ「スポーツで地域を元気に」
  - 17 お客さま満足
  - 18 品質保証
  - 19 人権尊重と社員の働きがい「スマートワークを語ろう」
- 21 CCBJHグループの概要
- 22 工場見学のご案内



どんな未来が描けるだろう。

2015年に国連で採決された「持続可能な開発目標(SDGs)」で

企業は社会課題の解決を担う主要な実施主体のひとつと位置付けられています。

CCBJHグループは、事業規模の拡大とともに、社会課題に対応することが

責務であると考えます。今こそ持続可能な未来の実現に向けて、

「私たちの活動が社会に与える影響に対する責任」と

「社会問題」に向きあい、CCBJHグループは何をすべきで、

何ができるのかについて、未来を見据え、

アクションを起こします。



#### 用語について

CCBJHグループ (私たち) はコカ・コーラ ボトラーズジャパンホールディングス (株) および連結子会社8社 (コカ・コーラ ボトラーズジャパン(株)、コカ・コーラ ボトラーズジャパングループ各社\*、キューサイ(株)) なら びに(株) キューサイ分析研究所、(株) キューサイファーム島根、CQベンチャーズ(株) を指します。CCBJIは コカ・コーラ ボトラーズジャパン(株) を指します。CCBJIグループはコカ・コーラ ボトラーズジャパン(株) を指します。 CCBJIグループはコカ・コーラ ボトラーズジャパン(株) なよびコカ・コーラ ボトラーズジャパングループ各社を指します。 ボトラー社は日本コカ・コーラ(株) が指定する全国のボトリング会社を指します。 また、「コカ・コーラシステム」には日本コカ・コーラ(株) およびボトラー社・関連会社が含まれます。 顧客はお客さま(主に消費者を指す) およびお得意さま(主にお取引) たを指りを含みます。

※コカ・コーラ カスタマー マーケティング(株)、コカ・コーラ ボトラーズジャパンベンディング(株)、FV ジャパン(株)、(株)カディアック、コカ・コーラ ボトラーズジャパンビジネスサービス(株)、コカ・コーラ ボトラーズジャパンベネフィット(株)



「CSVレポートフルページPDF版」は、当社ウェブサイトで紹介しています。

https://www.ccbji.co.jp/csv/doc.php



価値創造の土台となるグループ理念

# THE ROUTE

#### ミッション

社会に対して果たすべき使命 (存在意義)

# みんなと地域の日々に、 ハッピーな瞬間とさわやかさを

#### コーポレート アイデンティティ

経営の基盤としてグループ社員が 常にこころがけていること



私たちは、長年にわたって育んできた、 環境や地域社会とのつながりをたいせつにし、 共創価値(CSV)を実現していきます



私たちは、人権を尊び、規範を重んじ、 法令を遵守するとともに、 常に高い倫理観を持ち続けます



私たちは、常に顧客(お客さまとお得意さま)を中心に考え、顧客から学び、 信頼されるパートナーをめざします



私たちは、社員一人ひとりの人権や 個性を尊重し、能力を発揮できる環境を整え、 様々な価値観やアイディアを積極的に取り入れます

#### カルチャー

地域社会や顧客に貢献していく 企業であるための考え方や行動

- 1 「歴史と伝統」を重んじつつ、「未来」へ前進します
- 2 人生と仕事に「情熱」を燃やします
- 3 「倫理」に基づく正しい判断をします
- 4 自ら考え、「責任」ある行動をします

- 5 楽しむことを忘れずに「挑戦」し続けます
- 6 年齢や立場にとらわれず「敬意」をもって行動します
- 7 「連携」をたいせつにします
- 8 「シンプル・スピーディー」を追求します



CCBJHグループの理念体系

https://www.ccbji.co.jp/vision/about.php

目まぐるしいスピードで社会が変わる。 新しい時代、企業がなすべきことは何か。

成果を得た一方で、 新たな課題を認識した年。

コカ・コーラ ボトラーズジャパンホールディングスグループ(CCBJHグループ)は、コカ・コーラウエスト株式会社とコカ・コーライーストジャパン株式会社の経営統合により誕生しました。CCBJHグループは飲料事業とヘルスケア・スキンケア事業で構成されており、飲料事業においては世界に250以上あるコカ・コーラボトラーの中でも、売上高でアジア最大、世界でも有数の規模となります。

私たちは、CCBJHグループ社員が日々の事業活動の中でこころがけておくべき「コーポレートアイデンティティ」として、「地域密着」「顧客起点」「品格」「ダイバーシティ(多様性/多面性)」の4つを掲げて事業に取り組んでいます。そして、その一つの柱である「地域密着」の考え方に基づき、長年にわたって育んできた地域社会や環境とのつながりを大切にし、共創価値(CSV)の実現を目指し

ます。昨年発生した西日本豪雨では、広島県 三原市にある本郷工場が被災、工場の全面操 業停止という大きな打撃を受けましたが、「地 域密着」と「顧客起点」の観点から、移転先を いち早く同市内に定め、2020年春の新工場 稼働に向け着実に取り組んでいます。

経営統合は多くのスケールメリットをもたらし、シナジーを生んだ一方で、急速に変化する市場環境や多様化するお客さまニーズへ迅速に対応するため、2019年3月に組織改編を行い、成長志向を新たに、共創価値を実現すべく、よりスピーディーかつ効率的な意思決定を可能にする体制へとシフトしました。

私自身、第二の故郷と称している日本に再び戻り、CCBJHグループのさらなる発展に携わることができる機会を得たことに大きな喜びとやりがいを感じています。日本の清涼飲料市場における先駆者として果たすべき社会的責任を重く受け止めつつ、新しい体制の



# 社会との共創価値の先にこそ、 私たちの真の成功がある。

もと、将来の成長基盤の再構築に向けて全力 で取り組みます。

#### SDGsに向き合い、ESGを意識した 取り組みを強化します。

2015年の国連サミットで、2030年をゴールとする17の「持続可能な開発目標(SDGs:Sustainable Development Goals)」が採択され、また同年、日本版コーポレートガバナンス・コードが発効されました。2018年には、G20財務大臣・中央銀行総裁会議の指示により、金融安定理事会が設置したTCFD(気候関連財務情報開示タスクフォース)の趣旨に経済産業省が賛同し署名を行うなど、近年は企業のE(環境)、S(社会)、G(ガバナンス)側面におけるパフォーマンスの重要性が、より一層増してきています。

CCBJHグループでは統合以前より、社会的責任に関する国際規格であるISO26000に則ってCSRの重点項目を定め、ESGを強く意識した事業経営を進めてまいりました。今後

も、そのさらなる進化型である"共創価値 (CSV)"を経営の根幹に位置づけ、グループ の全社員、全事業部門が、自らの仕事の中で その実現に力を注ぎます。

「お客さま満足」「品質保証」「倫理・コンプライアンス」「リスクマネジメント」「人権尊重と社員の働きがい」という重点項目に加え、コカ・コーラブランドの持つ強みを活かしてお届けできる新たな付加価値や、地域の抱える社会問題の中で、私たちの事業を通じて貢献できることを考え合わせ、「健康」「環境」「コミュニティ」の3つに焦点を当てて、共創価値(CSV)に向けた取り組みをさらに強化します。

「健康」では、常に健康を第一に考え、幅広い世代のニーズや嗜好に合った安全で高品質な製品とサービスの提供を通じて、みなさまの健やかなライフスタイルの促進に取り組みます。「環境」では、私たちの事業に欠かせない水を含めた自然資源や容器に重点を置いた施策を通じ、環境負荷の低減と事業成長を両立するイノベーションを用いて、環境先

進企業への進化を目指します。そして「コミュニティ」では、連携を一層強化し、地域の活性化を目指した活動を展開することで、共創価値(CSV)を実現します。

事業の拡大には環境や社会面での犠牲を伴う、という考え方の企業には、持続可能な成長はあり得ません。CCBJHグループが目指すのは、短期利益の追求だけではなく、広い視野と高い視座を持ち、未来の社会や地域が求めるニーズと、自分たちのビジネスを長期にわたって繁栄させていくというビジョンを密に重ね合わせていくことです。

私たちの成功こそが社会との共創価値 (CSV)につながるのだという強い気概を、社員一人ひとりが自然に抱くことのできる企業として、みなさまの信頼とご支持をいただけますよう、さらなる挑戦を続けてまいります。

コカ・コーラ ボトラーズジャパンホールディングス株式会社 代表取締役社長 カリン・ドラガン

Mefe

# WHO WE ARE

世界有数の売上高

アジア最大の

コカ・コーラボトラー



国内コカ・コーラシステム販売数量の約90%



日本国内で 展開するブランド

50以上



自動販売機 70万台

拠点

約350 箇所



取扱店舗

24万軒

0 0

お客さま(販売エリアの人口・世帯数)

約1億12百万人

(5,100万世帯)

※数字は2018年12月末現在

# **CREATING SHARED VALUE**

CCBJHグループは、事業活動を通じて社会に高い付加価値を提供しながらステークホルダーのみなさまとともに幸せを育む存在であり続けたいという思いから、共創価値(CSV:Creating Shared Value)の概念を経営に取り込み、ビジネスを推進しています。

# 健康環境コミュニティ

# ステークホルダーとともに推進

社会に存在する課題が多様化し複雑化する中、CSVを実現していくためには、CCBJHグループを取り巻く、地域社会、各団体・組織、お客さま・お得意さま、サプライヤー、株主のみなさま、そしてともに働く社員といったステークホルダーの力が不可欠です。ステークホルダーのみなさまの声に耳を傾け、社会に価値を生むことがCCBJHグループの大きな使命です。

株主

## CSVの重点項目

CSVを実現するためには、事業活動と関係の深い領域で社会課題に取り組むことが重要であるとの認識のもと、CCBJHグループでは「健康」「環境」「コミュニティ」の3つを優先課題と位置づけ、CSV実現に取り組んでいます。CCBJHグループの強みを活かして持続可能な社会の発展に貢献することが、多くのステークホルダーのみなさまからのご支持・信頼につながると考えています。

お客さま満足、品質保証、倫理・コンプライアンス、リスクマネジメント、人権尊重と社員の働きがいにも重点的に取り組み、目標を定め、社員一人ひとりが日々の仕事を行う上での指針としています。



# 2018 AT A GLANCE

売上収益

927,307<sub>аля</sub>

営業利益

14,682 a n n

1株当たり当期利益(EPS)

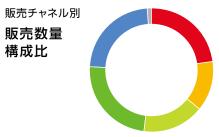
**52.68**<sub>□</sub>

※ 2018年期末決算より、国際財務報告基準(IFRS)に基づき 財務情報を開示しています。事業利益はIFRS適用後、事業 の経常的な業績をはかるための指標として導入しました。 事業利益

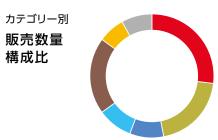
23,276 app

親会社の所有者に帰属する当期利益

**10,117** в л н







炭酸	27%
無糖茶	20%
スポーツ	9%
水	9%
コーヒー	20%
果汁	7%
その他	8%

※ 販売数量にはアルコール飲料は含まれていません。

#### 2019年 主要目標\*

売上成長	売上収益 前期並、販売数量 -1%
金額シェア	販売数量シェア以上の金額シェア拡大
設備投資	998億円
事業利益	154億円
配当	1株当たり年間配当50円

※ 2019年5月15日公表の「通期業績予想の修正に関するお知らせ」に基づく

# 2018 CSV HIGHLIGHTS



水分補給・飲育セミナー参加者数

約**8,600**人

(前年比+約3,600人)



ブランド数/製品数

50 NF / 800 NF



特定保健用食品・機能性表示食品の販売数量

**1,150**万ケース

(前年比-80万ケース)





# FOR A HEALTHIER WORLD

持続可能な開発目標(SDGs)は、2015年9月の国連サミットで採択された2030年までの目標です。CCBJHグループでは、事業活動を通じてSDGsの実現に貢献することを目標に、日本コカ・コーラをはじめとするステークホルダーのみなさまと協働して、今後、具体的なアクションプランを検討していきます。

右記のモデルを用いてSDGs全体を俯瞰するとともに、GRIや米国サステナビリティ会計基準審議会(Sustainability Accounting Standards Board)によるスタンダードも参照しながら、事業活動に関連が深い目標と具体的な取り組み事例を整理しました。今後はバリューチェーンにおけるリスクと機会を考察し、積極的に取り組んでいきます。

## CCBJHグループの事業活動に 関係が深い目標



すべての人に 健康と福祉を



安全な水とトイレ を世界中に



気候変動に 具体的な対策を

つくる責任つかう責任



質の高い教育を みんなに



働きがいも 経済成長も



海の豊かさを 守ろう



ジェンダー平等を 実現しよう



人や国の不平等 をなくそう

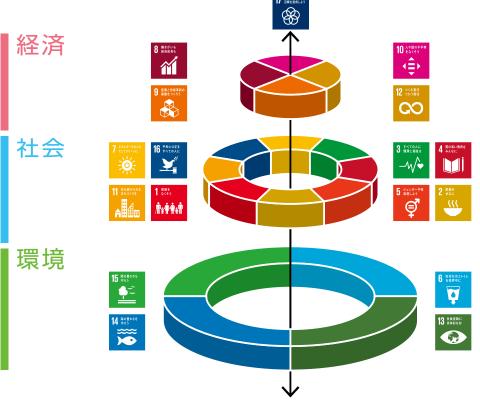


平和と公正を すべての人に

## SDGs ってなに? 2030年に向けて 世界が合意した 「持統可能な開発目標」です

#### 2030年に向けた世界共通の目標です。

国際社会が2030年までに達成すべきものとして掲げた世界共通の目標で、2015年9月に国連サミットにおいて採決されました。"誰一人取り残さない"世界の実現を目指し、経済的、社会的、環境的側面に横断的に関わるターゲットを広く含有した普遍的な目標です。



このページに記載のチャートはJohan Rockström氏とPavan Sukhdev氏によって発表されたSDGsの関係図(英語)をベースに日本語で作成しました。(出典:Azote for Stockholm Resilience Centre, Stockholm University)

#### SDGsに関わる取り組み事例



- 豊富な製品ラインナップ(特定保健用食品、機能性表示食品)
- ヘルスケア・スキンケア事業
- 健康サポート(Coke ON ウォーク、モクテル、100歳まで楽しく歩こうプロジェクト)
- 水分補給セミナー、飲育セミナー



- カンパニースポーツチームによるクリニックの開催
- 丁場見学の開催
- 環境教育プログラムの開催



- ダイバーシティ(インクルージョン)の推進
- 女性活躍推進



- 水資源保護の推進
- 製造に使用した水の自然への還元
- 森林保全活動(コカ・コーラ「森に学ぼう」プロジェクト)



- 人材育成(人材開発と評価制度)
- 人権啓発推進への取り組み
- 労働安全衛生の取り組み
- 働き方改革への取り組み



- 海外からのお客さまを迎えるために(多言語表示POP、おもてなし自販機)
- カスタマーコンタクトセンターの設置
- コンプライアンス教育の実施
- 倫理・コンプライアンス相談窓口の設置



- 飲料の情報をお伝えする取り組み
- 分別回収ボックスおよびステッカーによる啓発
- 容器の2030年ビジョン
- ISO14001など国際規格の遵守
- T場廃棄物のリサイクル(ゼロエミッション)
- 自治体との災害協定、災害対応自動販売機の設置
- 品質を守るシステム「KORE」



- 製造部門での取り組み
- 物流・輸送部門における輸送の効率化、モーダルシフト
- エコドライブ、ハイブリッド車両等の導入
- 販売部門における機器の省力化、ノンフロン化



- 清涼飲料業界などステークホルダーと連携したリサイクルの推進
- 地域清掃活動への参画



- リスクマネジメント体制
- コーポレート・ガバナンス

#### 日本のコカ・コーラシステム

日本のコカ・コーラシステムは、原液の供給と製品の企画開発やマーケティング活動を行う 日本コカ・コーラと、製品の製造、販売、回収などを担う5つのボトラー社・関連会社で構成されています。



康

# 豊富な製品ラインナップで健康を支える

多様なニーズに合わせた豊富なラインナップを展開する中、健康志向の高まりを 受け、天然水、無糖茶、ノンカロリー製品から、近年では特定保健用食品(トクホ)や機 能性表示食品のラインナップを充実させています。ココロとカラダをうるおし、健康 をサポートする製品で、お客さまのライフスタイルをサポートしています。

2009年 発売



#### 「い・ろ・は・す 天然水」

おいしさも環境も大切に 考えた水を愛する水ブラ ンドとして誕生した、国産 の天然水です。厳選された 水源からの恵み、地元育ち の天然水なので、いつでも おいしく味わっていただけ ます。



「爽健美茶|

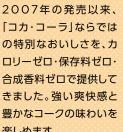
1993年

発売

1993年、「爽やかさ、健やか さ、美しさをもたらしてくれ る無糖茶」というユニークな コンセプトで発売を開始して 以来、澄み切った香ばしさ で、無糖茶の定番として幅広 い層から愛されています。

2007年

発売



「コカ・コーラ ゼロ」

楽しめます。

Background Story:解決すべき社会問題

# 人口構造の変化と ライフスタイルの多様化

近年、人口減少や少子高齢化など、日本の人口構造の変化が加速 しています。また、核家族・単身者の増加などによって、個人のライ フスタイルは今後ますます多様化が進むと考えられます。

2018年 発売

#### 「カナダドライ ザ・タンサン・ストロング

強い刺激とキレのあるおい しさにこだわった、ゼロカロ リー・無糖・ノンカフェイン の強炭酸水です。水はもち ろん、炭酸ガスにもフィル ターを通す装置を採用し、 徹底的においしさを追求し ています。







#### 「綾鷹 特選茶」

"にごり"のある、特定保 健用食品(トクホ)の緑 茶です。植物由来の食 物繊維「難消化性デキス トリン」により、脂肪の吸 収を抑え、糖の吸収を おだやかにする2つの 働きをもつ"Wトクホ" の製品です。

#### 「アクエリアス S-Body」

「アクエリアス|ブランド初の機能性表示食品です。「体脂肪を減らす」 機能があることが報告されているローズヒップ由来ティリロサイドを 配合し、おいしさはそのままにカロリーゼロを実現しました。



https://www.cocacola.co.jp/inryoguide/lineup



健康

特集之

# ヘルスケア・スキンケア事業

キューサイでは、ヘルスケア・スキンケア事業を通じてお客さまのライフスタイルの価値向上を目指しています。お客さまが明るく元気に、いきいきと美しく、幸せな時間を過ごせるよう、青汁をはじめとした高品質かつ安全・安心な製品により、「お客さまの健康と幸せ」の創出に寄与します。

## ヘルスケア・スキンケアで 「お客さまの健康と幸せ」を創出

私たちを取り巻く生活環境は、絶えず変化していきますが、健康を考慮した生活を送ることはいつの時代にも欠かせない要素です。キューサイを代表する「ケール青汁」は、そんなお客さまの生活の質(QOL:Quality of Life)向上のため、現代の食生活で不足しがちな栄養成分がしっかり含まれている製品です。

原料のケールには、化学農薬、化学肥料を一切使用していません。徹底した自社管理体制のもと、みなさまに安心してご利

用いただける製品をつくること、それがキューサイの信念です。

また、多くの人々にいくつになっても明るく元気に幸せな時間を過ごしてほしいとの想いから、ヘルスケア・スキンケア製品の幅広いラインナップを揃えることで、「お客さまが青汁で健康になり、ひざサポートコラーゲンで元気に歩くことができるようになり、コラリッチで若々しくきれいになって外に出て人に会うのが楽しくなる」ことをサポートしていきます。

# キューサイ。の主な製品



Background Story:解決すべき社会問題



## 平均寿命から健康寿命の時代へ

戦後の日本では、疾患が激減し、平均寿命は大幅に伸長しました。その一方で、高齢化の進行に伴い生活習慣病が増加し、医療費の増大とともに大きな社会問題となっています。 このような背景から、歳を重ねても健康的かつ自立した生活を続けることの重要性が高まり、平均寿命だけではなく健康寿命を延ばすことが必要になっています。

#### 徹底した品質管理

キューサイの製品は、毎日の暮らしに取り入れていただくものだからこそ、本当に安心できるものだけをみなさまにお届けします。厳しい検査・管理によって高い品質を維持する取り組みを行っています。

キューサイ分析研究所は、残留農薬を中心とした食品 分析専門機関として、今では大手食品メーカーなどから の依頼を受け、残留農薬検査、抗生物質検査、栄養成分

検査、異物検査などの食品分析全般を行って

います。技術の追求を重ねることで、2004年12月には食品会社出資の 民間機関では初めて、厚生労働省 登録検査機関に認定されました。 分析・検査の側面から国内外の 食の安全・安心を提供することを ポリシーとして取り組んでいます。



環境

特集

# 廃棄物ゼロ社会を目指して

CCBJHグループでは、飲用後の容器は廃棄物ではなく重要な「資源」であるという考え方から、空容器の回収とリサイクルを推進しています。近年の海洋・河川ゴミ問題に代表されるような社会課題の解決に向けて、コカ・コーラシステムは清涼飲料業界のリーダーとして取り組みを推進します。

#### 容器の2030年ビジョン

2018年1月、日本のコカ・コーラシステムは「容器の2030年 ビジョン」を発表しました。これは2018年に米国のザ コカ・コーラ カンパニーが発表した、廃棄物ゼロ社会の実現を目指すグロー バルプランに基づくものです。CCBJHグループはコカ・コーラ システムの一員として、当ビジョンの実現に向けた取り組みを 一層加速させていきます。

# 「容器の2030年ビジョン」 3 つの柱

- PETボトルの原材料として、可能な限り、枯渇性資源である石油由来の原材料を使用しません。原材料としてリサイクルPETあるいは植物由来PETの採用を進め、PETボトルー本あたりの含有率として、平均して50%以上を目指します。
- 2 政府や自治体、飲料業界、地域社会と協働し、国内の PETボトルと缶の回収・リサイクル率の更なる向上に貢献するべく、より着実な容器回収・リサイクルスキームの 構築とその維持に取り組みます。国内で販売した自社製品と同等量の容器の回収・リサイクルを目指します。
- 清掃活動を通じて、地域の美化に取り組みます。また、容器ゴミ、海洋ゴミに関する啓発活動に積極的に参画していきます。

## 清涼飲料業界などステークホルダーと 連携した取り組み

CCBJIでは、一般社団法人全国清涼飲料連合会が2018年11月に発表した2030年度までにPETボトルの100%有効利用を目指す「清涼飲料業界のプラスチック資源循環宣言」に賛同し、業界との協働の取り組みを進めています。



活動のひとつとして、2019年5月よ

り業界統一デザインの消費者啓発ステッカー約10万枚を首都圏、京阪神エリアの自動販売機専用空容器リサイクルボックスに貼付しました。

## 海岸清掃の取り組み 「ビーチクリーンアップ in SUMA」

2018年4月に社員とその家族が 海洋・河川ゴミ問題を考える契機と して須磨海岸清掃に参加しました。 海岸には多くの漂着物や投棄物が あることを知り、参加者一人ひとり がこの社会課題を身近なものとし て考える良い機会となりました。



Background Story:解決すべき社会問題



# 世界的に高い注目を集める 海洋・河川ゴミ問題

きちんと処理されなかった大量のプラスチックゴミなどが河川から海へと流れ込み、生態系に甚大な影響を与えていることが問題となっています。一方で、PETボトルは適正に処理されれば再生可能な資源です。



## 学生との協働に向けて

コカ・コーラシステムでは、学生や団体などと協働し、分別回収の精度を上げるリサイクルボックスのデザイン開発等にも取り組むことを検討しており、一般社団法人Think the Earthの山藤さまと実証実験の前に意見交換会を実施しました。山藤さまからは「企業と教育現場を結んだ新



しい取り組みが世の中を変えるきっかけとなり、生徒たちの意欲や自信につながれば」とお話いただきました。

山藤 旅聞さま 新渡戸文化学園 教諭/ 一般社団法人Think the Earth

環境

特集之

# 水資源保護の推進

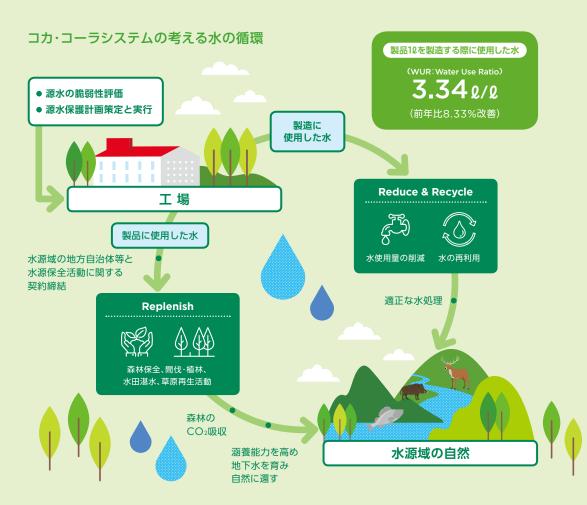
私たちは、かけがえのない「水」を利用してビジネスを行う企業として、製品の製造に使用した水と同等量の水を自然に還す取り組みを推進しています。当初目標としていた「実質的な水使用量(全工場総量)100%以上の還元」を2016年に達成し、2018年は277%にまで達しました。

Background Story:解決すべき社会問題



#### 世界の水需要は2030年までに大幅に増加

近年、人口増加や気候変動などにより、グローバルな水リスクが顕在化しています。「2030年までに世界の水需要は大幅に増加し、水不足が深刻化する」という経済協力開発機構(OECD)の調査報告もあり、水問題は国際社会が協働し、早急に対処していかなければならない課題です。



#### 工場ごとに還元率100%達成を目指す

各工場では、製品に使用した水の自然への還元率\*(Replenish率)100%達成を目指し、水源域の地方自治体や森林組合、土地所有者など、地域のみなさまと長期的な協定を結び、水源保全活動を進めています。

	製造工場	還元率		製造工場	還元率
0	蔵王工場	117%	9	京都工場	281%
2	埼玉工場	158%	10	明石工場	
3	岩槻工場		0	大山工場	1,011%
4	茨城工場	366%	12	本郷工場	1,125%
5	海老名工場	670%	B	小松工場	400%
6	多摩工場		14	鳥栖工場	192%
7	白州工場		15	基山工場	192%
8	東海工場	100%	16	熊本工場	363%
			Ð	えびの工場	506%

還元率

**277**%

(前年比+2%)

2018年10月、佐賀県、鳥栖市、基山町、佐賀東部森林組合と新たに森林保全に関する協定を締結しました。



※還元率(Replenish率)(%) =

面積(ha) ×10,000 × 降水量(m) × 涵養効果 ×100

生産量(kQ)

# コミュニティ

特集

# 海外からのお客さまを迎えるために

近年、日本を訪れる海外からのお客さまや日本で生活する外国人の方が増える中、事業を通じて地域の発展に貢献する取り組みを進めています。世界中のお客さまに安心して製品をご購入いただける取り組みをはじめ、東京2020オリンピックに向けたオリンピック・ムーブメントを推進しています。

#### 多言語表示のPOP(店頭用の販促物)を用意

国内外のお客さまに、安心して製品を購入していただくことを目的として、製品の多言語表示POPを用意しています。飲食店では海外からのお客さまにもコカ・コーラ社製品をお楽しみいただけるよう、お得意さまの業態に応じた販売方法の提案も行っています。

また、自動販売機では、多言語表示とともに、スマートフォンで利用できる製品情報を15言語で案内しています。多言語表示付きの自動販売機は、東京2020オリンピックが開催される2020年に向けて拡大展開しています。





#### おもてなし自販機を開発・設置

従来の自動販売機では、観光客の多い場所でも海外からのお客さまが利用しやすい仕様となっていませんでした。そこで海外から訪れたお客さまにも選びやすく買いやすい「おもてなし自販機」を開発。訪日観光客が多く観光地として賑わう浅草に第1号機を設置しました。

「おもてなし自販機」はオリジナルの和風デザインの外観で海外からのお客さまの目をひくことはもちろん、多言語表示機能を備えています。品揃えは世界の多くの国でも馴染みのある「コカ・コーラ」や「ファンタ」のほか、日本限定フレーバーなどもラインナップ。また、QRコードから周辺の観光情報を見ることができる機能を追加し、海外からのお客さまの満足度向上を目指しています。

#### Background Story:解決すべき社会問題



#### 多文化共生の未来へ向けて

日本では長期的な人口減少が見込まれる中、政府は外国人受け入れを強化する方針です。また、ラグビーワールドカップ2019や東京2020オリンピックを控え、訪日外国人の増加が予想されます。日本語を母語としない人々も不便を感じないよう自動販売機などの多言語対応が望まれます。

#### JOCオリンピック支援自販機の設置・普及

東京2020オリンピックを目指すアスリートの強化支援およびオリンピック・ムーブメントの推進などに貢献するため「JOC オリンピック支援自販機」の設置・普及に努めています。「JOC オリンピック支援自販機」の売上金の一部は、公益財団法人

日本オリンピック委員会 (JOC)を通じて、寄付されます。2018年までに、当社販売エリアに累計2,068台を設置し、支援を進めています。







WORLDWIDE PARTNER



コミュニティ

スポーツで地域を元気に

特集 2 Ceacia Ceacia Turk

Background Story 解決すべき社会問題



# 子どもたちの 体力低下を懸念

生活環境や生活習慣が大きく変化する中、外遊びやスポーツ体験といった、子どもが日常的にカラダを動かす機会が減少傾向にあり、子どもたちの体力・運動能力が低下しているといわれています。子どもの体力低下は、将来的には国民全体の体力低下、国全体の活力不足につながると危惧されています。

CCBJHグループは事業を通じた地域経済の活性化に貢献するとともに、コミュニティの抱える課題を常に意識して、さまざまな支援活動に取り組んでいます。私たちは、カンパニースポーツである「コカ・コーラレッドスパークスラグビー部(男子)」と「コカ・コーラレッドスパークスホッケー部(女子)」を運営しており、両チームは、試合を通して地域のみなさまに感動をお届けすることはもちろん、スポーツクリニックを通じて、青少年のカラダを動かす機会の創出、技術力の向上、安全性の高い指導法をお伝えしています。また地域のイベントへも積極的に参加し、明るく活気ある地域づくりと誰もが活動的で健康的に過ごせる社会づくりの一助を担っています。

#### 主な2018年のコミュニティ活動

#### コカ・コーラ レッドスパークスラグビー部



- スポーツクリニック12回 参加者数:合計1.280人
- ラグビー教室16回 参加者数:合計2.440人
- 福岡市ラブアース クリーンアップ2018
- トップリーグチャリティ活動「FOR CHILDREN」 (福岡市立こども病院訪問)
- 平成30年北海道胆振東部地震チャリティ餅つき

#### <sub>コカ・コーラ</sub> レッドスパークスホッケー部



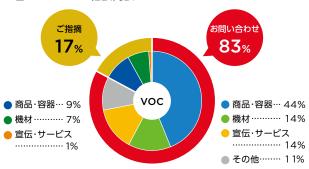
- スポーツクリニック4回 参加者数:合計220人 (愛媛県、神奈川県、京都府、長崎県)
- ホッケー教室6回 参加者数:合計475人
- レクト スポーツイベント(トークショー・ホッケー体験)※商業施設においてイズミメイプルレッズ(ハンドボール)との共同イベント
- ごみゼロクリーンウォーク
- 第38回ひろしま国際平和マラソン



#### お客さまのために

CCBJHグループは、顧客起点「私たちは、常に顧客(お客さまとお得意さま)を中心に考え、顧客から学び、信頼されるパートナーをめざします」を企業理念「THE ROUTE」に掲げています。この企業理念に基づき、カスタマーコンタクトセンターを中心にお客さまの期待に応えるための仕組みづくりを進めています。

#### お客さまからのご相談内訳



#### お客さま満足実現のために

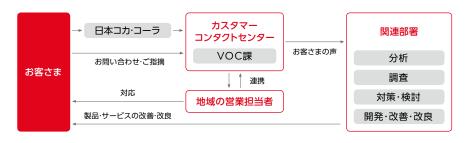
「お客さまとのコンタクトを通し、人々をハッピーにする」をスローガンに掲げるカスタマーコンタクトセンターは、CCBJHグループすべてのお客さまのための窓口です。

お客さまのご意見、ご要望を受け、その内容を

速やかに地域の営業担当者へ伝え、迅速な対応ができる体制を整えています。また、カスタマーコンタクトセンター内にあるVOC課(Voice Of Customer=お客さまの声)を軸に、寄せられたご意見やご要望、ご指摘などの情報を社内に共有し、より良い製品・サービスの改善に向けた取り組みを実施しています。当社のお客さま対応プロセスおよびマネジメントシステムは、ご指摘対応の国際規格「ISO10002(JISQ10002)\*」に適合しています。

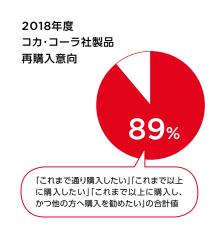
※ IS010002(JISQ10002)とは、お客さま満足の向上のために、製品・サービス品質やご指摘(苦情)対応プロセスの継続的な改善を図ることを目的とした国際規格。「ISO10002(JISQ10002)」には、第三者機関が認証を行う審査登録制度がないため、企業はこの規格への適合を自ら確認し自己適合宣言を行うことができますが、コカ・コーラシステムでは第三者による適合性評価(第三者意見書)を受けた上で自己適合宣言を行っています。

#### お客さま対応フロー



#### ご指摘への対応評価

ご指摘を頂戴したお客さまにアンケートを実施し、お客さま対応の評価およびコカ・コーラ社製品の再購入意向調査を実施しています。ご指摘を頂戴したお客さまの多くからは、これまで通り、もしくはこれまで以上にコカ・コーラ社製品を購入したいとの回答をいただいています。



#### 調査方法:

ご指摘いただいたお客さまに対し、SMSメールでのサーベイを実施(調査期間2018年3月~12月)

#### カスタマーコンタクトセンターの取り組み

お客さまに満足していただくために、電話をお受けするコミュニケーターは、正確でかつお客さまに 寄り添った応対をこころがけています。カスタマーコンタクトセンターでは「応対品質」を高めるため に、新たに外部機関の応対品質評価を取り入れ、コミュニケーターの能力向上に取り組んでいます。



お客さまからの お問い合わせ 応答率

94%

# 品質保証



品質保証の取り組み

https://www.ccbji.co.jp/ csv/assurance/

#### 品質保証の基本原則

「すべてのお客さまへ安全で高品質な製品とサービスをお届けしたい」、その想いを胸に私たちは業務を進めています。原材料調達から、製造、物流・輸送、販売・サービスに至るまで、すべてのプロセスで、常に顧客起点で品質の確保・向上に取り組んでいます。

#### 品質に関わる基本的な考え方

- 名部門がそれぞれの役割と責任を認識して、 お客さま起点の品質管理を実践します。
- 2 「品質」を最優先事項として日常業務を遂行します。
- 一人ひとりが常に「品質」を意識し考えて、 ブランド価値を高めるために行動します。

#### 品質を守るシステム「KORE」

コカ・コーラシステムは、世界共通の「KORE(Coca-Cola Operating Requirements)」と呼ばれる独自のマネジメントシステムによるオペレーション管理を行っており、製品の品質についても「KORE」の厳格な基準のもとで品質管理を行っています。「KORE」は原材料の調達から製造、物流・輸送、販売を経てお客さまに製品が届くまでの各過程において「品質」「食品安全」「環境」および「労働安全衛生」に関する基準を網羅したシステムで、各種法令や国際規格であるISOの要求事項を満たしつつ、さらに厳しい基準を課す内容となっています\*。オペレーションのチェック機能としては、審査登録機関が各項目の要求事項に対するパフォーマンス測定を、少なくとも年に1回実施しています。

社外第三者からの客観的評価が加わることで、コカ・コーラシステムにおけるマネジメントシステムの公明・公正な運用が保証されています。

CCBJHグループが担う原材料調達、製造、物流・輸送、 販売・サービスに至るすべての業務プロセスで「KORE」に基づ いたマネジメントを徹底し、常に顧客起点で品質の確保・向上に 取り組んでいます。

※「品質」に関してはISO9001に、「食品安全」はFSSC22000に、「環境」はISO14001 に、「労働安全衛生」はOHSAS18001に準拠しており(一部、ISO45001に規格移行中)、すべての工場で認証を取得しています。また、ISO14001は、工場、セールスセンター、オフィスなどでも認証を取得しています。

#### 品質管理システム「KORE」

#### 日本コカ・コーラ











CCBJHグループ



#### 調達

GFSI(Global Food Safety Initiative)が認証 した会社のみから 原料を購入していま す。

#### 原液製造

最新の分析機器 による厳格な原液 の品質チェック(理 化学検査、微生物検 査など)を行ってい ます。

#### 製造

確かな品質をお 届けするために品質 管理システムの遵守 と品質管理技術の 向上に努め、製品の 安全性確保を図って います。

#### 物流·輸送

工場で製造された製品を高品質のままお届けするように丁寧な扱いを徹底しています。

#### 販売(店舗·自動販売機)

お客さまに常に 安全・安心・フレッ シュな商品を提供で きるよう店舗や自動 販売機における品 質管理に努めてい ます。

#### お客さま

お客さまからの ご意見・お問い合 わせを改善活動に つなげています。



人権尊重と社員の働きがい

# スペシャル座談会 スマートワークを語ろう

CCBJIグループは、多様な働き方を採り入れて効率性、 生産性を上げ、社員の働きがいにも寄与する「スマートワーク」を推奨し、制度改革やICTの導入を進めています。さま ざまな部門で働く社員が集まり、活用状況や課題、今後の 展開について語りました。



コカ・コーラ ボトラーズジャパン(株)

人事/総務本部 人事統括部 ビジネスパートナーコマーシャル部 COM/KAM BP課

石井 聖弥

営業本部 コマーシャルプランニング& オペレーション統括部 コマーシャリゼーション課

川井 有葉

SCM本部 ストラテジーマネジメント シニアグループ統括部 SCM戦略部 SCM企画管理課

営業本部 マーケティング統括部 インバウンド企画部

秋元 麻希子

張 騰

# ライフキャリアを充実させ、 実り豊かな人生を

**張:** 私のチームでは、フレックス、サテライトオフィス、在宅勤務といった制度を、各自がスケジュールに合わせて積極的に活用しています。遅くまで働いた翌日は遅めに出社するよう調整したり、外出の際、空いた時間に近くの営業拠点で仕事をしたりしています。それぞれにワークストリームがあるため、遠隔で業務を進めていける環境は重要です。「場所が変わるとリフレッシュでき、モチベーション維持につながる」といった声もあり、生産性向上につながっていると思います。

秋元: 小さな子どもがいるので、保育園から緊急の呼び出しがあったときなどに、時間単位年休制度を利用しています。 半休を取らずに対処でき、とても便利ですね。それから、看護休暇もありがたいです。今まで有給休暇は100%子どものためのものでしたが、これらの制度が導入されたおかげで少しは自分のために使えるようになりました。



自身に合った ワークライフバランスを実現。 子育てに追われつつも 制度を上手に活用して、 自分の時間も確保 できています。

川井: 私は、本社外のチームとのやりとり、会議に関しては、ほとんどインターネット電話です。お互いに初めての話題でない限り、毎回顔を合わせて話さなくても十分に事が進みますし、移動時間などを考えるとはるかに効率的だと思います。また、作業に集中したいときは(自宅の方がはかどるので)、スケジュールを調整しながら在宅勤務を取り入れています。

**石井**: 在宅勤務は、業務内容や性格によって向き不向きがあるかもしれませんが、上手く活用することで、より効率的な働き方を実現できますね。身体的、心理的負担が軽減され、ワークライフバランスの向上も促進されると思います。

# 働き方だけでなく、 考え方の改革が必要

**張:** 私が常々思っているのは、働き方改革とは「考え方改革」でもある、ということです。遅くまで残業する=頑張っている、といった評価にならないよう、職場全体で考え方の改革を進めて互いにサポートし合う体制を築かなければなりません。

**石井**: スマートワークを意識しても、周りがそうでなければ成立しにくいものです。また、せっかく良い制度があっても、使われなければ意味がありません。私は営業を人事面からサポートする立場なのですが、部署によって制度の活用状況に差があると感じています。

**川井**: 上司の考え方に左右される面もあるのではないでしょうか。管理職が率先して意識を変え、仕事の効率化を推進することで、広がっていくように思います。

**秋元**: たとえば、工場勤務の場合は在宅勤務や時短勤務といった制度を活用しづらいと感じています。女性が活躍する場も増えているとはいえ、出産、子育てを経ながらキャリアアップしていく環境づくりという点では課題があります。

**川井**: 長い人生、いろいろなことが起こります。介護問題や、介護までいかなくとも見守りが必要で仕事とどう両立していくかなど。現在の支援制度には該当しないような生活シーンでもフォローできる柔軟な環境があって、その時々でフレキシブルに選べるというのが理想ですね。

一人ひとりが、職務や その時々の状況に合わせて 自由に働き方が選べる 環境が理想です。 張: いきなり変えることは難しいけれざも、改革し続けることが 大事。「時差Biz\* 「など、ビジネスと結びつく形も良いと思います。

石井: 現場の声を聴き、制度に反映させていくことで利用者がさらに声を発しやすくなります。そういった事例を積み重ねていければと思います。CCBJIは「人に対して優しい」会社ですから、今後も働き方改革が進み、「みんながよりハッピーになる」環境へと変わっていくことを期待しています。

※ 東京都が実施している通勤ラッシュ回避のために通勤時間をずらす働き方改革につなげる取り組み

働き方改革が進み、 みんながよりハッピーになる 環境へと変わっていくことを 期待します。



#### CCBJIグループの働き方改革

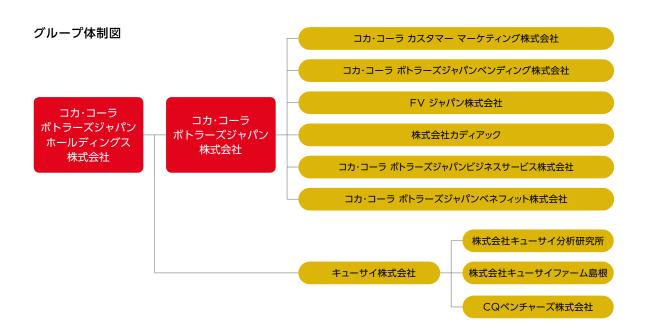
-- 主な取り組み --

政府が推進する「テレワーク・デイズ特別協力団体」への登録、東京都が取り組む「時差Biz」への協力、「直行直帰」「在宅勤務」「サテライトオフィス」「勤務間インターバル」の推進、「フレックスタイム制度」「時間単位年休制度」「計画年休制度」などの導入により、より働きやすい環境を整備し、労働時間の短縮に努めています。あわせて、タブレットやスマートフォンを使った営業支援システムをはじめとするICT技術の導入を進め、業務の効率化、生産性の向上を図っています。

#### CCBJHグループの概要

#### 会社概要(2019年3月26日現在)

名称	コカ・コーラ ボトラーズジャパンホールディングス株式会社 Coca-Cola Bottlers Japan Holdings Inc.				
設立	1960年(昭和35年)12月20日 ※2018年1月1日 コカ・コーラ ボトラーズジャパンホールディングス株式会社に商号変更				
決算期	12月31日				
資本金	15,232百万円				
代表者	代表取締役社長 カリン・ドラガン				
上場取引所	株式会社東京証券取引所(市場第一部) 証券会員制法人 福岡証券取引所				



#### 沿革

#### 2017年4月

コカ・コーラウエスト株式会社を株式交換完全親会社、 コカ・コーライーストジャパン株式会社を株式交換完全 子会社とする株式交換契約を締結。

コカ・コーラウエスト株式会社は商号をコカ・コーラボトラーズジャパン株式会社に変更し、コカ・コーラウエスト株式会社のグループ経営管理事業および資産管理事業を除く一切の事業を100%出資子会社である、新CCW設立準備株式会社(商号をコカ・コーラウエスト株式会社に変更)に継承させ、持ち株会社体制へ移行。

コカ・コーラ ボトラーズジャパン株式会社は、コカ・コーラウエスト株式会社とコカ・コーライーストジャパン株式会社を傘下に置く。

#### 2018年1月

持株会社としての役割をより明確にするために、商号を 「コカ・コーラ ボトラーズジャパンホールディングス株式 会社」に変更。

#### 外部評価

CCBJHは2018年、世界のESG(環境・社会・ガバナンス)投資の代表的指標である「Dow Jones Sustainability Indices」のアジア・太平洋地域版である「DJSI Asia Pacific」の構成銘柄に選定されました。また、「CDP」が実施する気候変動に関する調査に毎年回答しています。CDPは投資家・企業・都市等が環境影響を管理するためのグローバルな情報開示システムを運営する国際NGOであり、気候変動への取り組みや環境パフォーマンスに関する情報を収集、分析し、その情報および評価を公表しています。

#### MEMBER OF

Dow Jones Sustainability Indices

In Collaboration with RobecoSAM (



# 工場見学の ご案内

コカ・コーラ社製品を多くのみなさまに親しんでいただくため、工場見学を実施しています。
「コカ・コーラ」誕生のエピソードや歴史、品質管理や環境への取り組みをご紹介するとともに、迫力ある製造ラインを見学いただけます。みなさまのご来場をお待ちしています。

#### 蔵王工場

宮城県刈田郡蔵王町宮字南川添1-1



電 話:0224-32-3505

開催日:月曜日~金曜日、一部土曜日、 祝日(臨時休業日あり)

## 多摩工場

東京都東久留米市野火止1-2-9



電 話:042-471-0463

開催日:月曜日~金曜日、一部土曜日、 祝日(臨時休業日あり)

#### 東海工場

愛知県東海市南柴田町トの割266-18



電 話:052-602-0413

開催日:月曜日〜金曜日、一部土曜日、 祝日(臨時休業日あり)





京都工場 京都府久世郡久御山町田井新荒見128



電 話:0774-43-5522

開催日:火曜日~日曜日、月曜日が祝日の 場合は開催(臨時休業日あり)

## えびの工場

宮崎県えびの市大字東川北字有留1321-1



電 話: 0984-25-4211

開催日:火曜日~日曜日、月曜日が祝日の 場合は開催(臨時休業日あり)



ご予約の際は事前にウェブサイトをご確認ください。

https://www.ccbji.co.jp/plant/





#### コカ・コーラ ボトラーズジャパンホールディングス株式会社

〒107-6211

東京都港区赤坂九丁目7番1号ミッドタウン・タワー

#### お問い合わせ

ウェブサイトの「お問い合わせ」フォームをご利用ください。

https://www.ccbj-holdings.com/inquiry/



#### CSVレポート2019 アンケート

今後のCSVの取り組みや、CSVレポートの作成の参考にさせていただくため、アンケートを実施しています。みなさまのご感想やご意見などをお聞かせください。お寄せいただいたご感想、ご意見は今後のCSV活動とレポートの改善に活かしてまいります。



下記のURLまたはQRコードよりアクセスしてください。

https://form.ccbji.co.jp/form/csv2019

