

## 工場見学のご案内

地域における学習の場、楽しみを創造し、お客さまとのふれあいを実現するために工場見学を実施しています。  
京都工場では、ツアーガイド形式によりコカ・コーラ製品が完成するまでの工程を楽しみながら体験することができます。

### 鳥栖工場 (佐賀県)



**所在地** 佐賀県鳥栖市轟木町  
二本松1670番地2  
**電話** 0942-82-5141  
**受付時間** 土・日・祝日以外の  
8:30~17:00  
**休館日** 土、日、月、祝日  
**所要時間** 約60分  
**受入可人数** 定員80名

### 京都工場 (京都府)



**所在地** 京都府久世郡久御山町  
田井新荒見128  
**電話** 0774-43-5522  
**受付時間** 9:30~11:30  
12:30~17:00  
**休館日** 毎週月曜日  
(但し、第一月曜日、  
祝日・振替休日除く)  
年末年始、工場製造ライン  
連休日及び臨時休館日  
**所要時間** 約90分  
**受入可人数** 定員50名

みんなの大好きな  
コカ・コーラも  
作られているよ。  
見に来てね!

マジカルエコーラの  
ファクトリーツアー  
開催中!

ジョージアのコーヒーの  
製造ラインを  
見学しよう!

### 基山工場 (佐賀県)



**所在地** 佐賀県三養基郡基山町  
大字長野380番地16  
**電話** 0942-92-5251  
**受付時間** 土・日・祝日以外の  
8:30~17:00  
**休館日** 土、日、月、祝日  
**所要時間** 約60分  
**受入可人数** 定員80名

### 本郷工場 (広島県)



**所在地** 広島県三原市  
下北方一丁目3番1号  
**電話** 0848-86-3600  
**受付時間** 土・日・祝日以外の  
8:30~17:00  
**休館日** 土、日、月、祝日  
**所要時間** 約60分  
**受入可人数** 定員20~80名

## ホームページのご案内



会社情報などは当社のホームページから  
ご覧いただけます。

- コカ・コーラウエストホームページ  
<http://www.ccwest.co.jp/>
- コカ・コーラウエストCSRへの取り組み  
<http://www.ccwest.co.jp/csr/>



このレポートを印刷する  
際の電力(1,100kWh)は、  
自然エネルギーでまかな  
われています。



このレポートは、  
植物油インキを  
使用しています。

飲料ビジネスの未来を創造します

**Coca-Cola West**

コカ・コーラウエストグループ

**CSRレポート2010**

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2010

■ コカ・コーラウエストグループ事業エリア

福岡県/大阪府/滋賀県/奈良県/和歌山県/京都府/  
兵庫県/岡山県/鳥取県/広島県/島根県/山口県/  
佐賀県/長崎県



■ コカ・コーラウエスト(株)

- 販売機能
  - ウエストベンディング(株)
  - 西日本ビバレッジ(株)
  - コカ・コーラウエストリテールサービス(株)
  - 株式会社ネスコ
  - 株式会社ディアック
  - 株式会社ウエックス
- 販売機器サービス機能
  - コカ・コーラウエスト販売機器サービス(株)
- 物流機能
  - コカ・コーラウエストロジスティクス(株)
- 製造機能
  - コカ・コーラウエストプロダクツ(株)
  - 京都工場/明石工場/本郷工場
  - 鳥栖工場/基山工場
  - コカ・コーラウエスト大山プロダクツ(株)
  - 大山工場
- その他の関係会社
  - コカ・コーラウエストサービス(株)
  - (株)秋吉システムズ
  - 中国ピアノ運送(株)
- 南九州コカ・コーラグループ
  - ※2010年1月1日現在

■ 会社概要

商 号：コカ・コーラウエスト株式会社  
(英文：COCA-COLA WEST COMPANY, LIMITED)  
事 業 内 容：コカ・コーラ等清涼飲料水の製造・販売  
設 立：1960年(昭和35年)12月20日  
決 算 期：12月  
資 本 金：15,231百万円  
代 表 者：代表取締役社長 吉松 民雄  
売 上 高：369,698百万円(連結) ※2009年12月期  
社 員 数：8,317名(連結)、3,050名(単体) ※2010年1月1日現在  
上 場 取 引 所：株式会社東京証券取引所(市場第一部)  
株式会社大阪証券取引所(市場第一部)  
証券会員制法人 福岡証券取引所

■ 報告範囲

対 象 期 間：2009年1月1日～2009年12月31日  
対 象 会 社：14社(南九州コカ・コーラグループ除く)  
発 行：2010年3月(次回発行は2011年3月予定)  
参考ガイドライン：GRI「サステナビリティ レポーティング ガイドライン 2006」  
環境省「環境報告ガイドライン 2007年版」

○ご意見・ご感想は、下記までお聞かせください。

コカ・コーラウエスト株式会社  
CSR部

〒812-8650  
福岡市東区箱崎七丁目9番66号  
【TEL】092-641-8782 【FAX】092-641-9128  
http://www.cwest.co.jp/

信頼される企業を目指して

コカ・コーラウエストグループの  
経営理念に基づく日々の活動を通じた  
CSRの取り組みをご紹介します。



ー コカ・コーラウエストグループ経営理念 ー

飲料ビジネスの未来を創造します

私たちは、

- ◆ お客さまに喜んでいただける商品・サービスをお届けします
- ◆ 社員一人ひとりの働きがいと生活を大切にします
- ◆ 継続的な成長により株主の信頼や期待に応えます
- ◆ 社会や環境とのつながりを育みます

※CSR (Corporate Social Responsibility) :  
企業の社会的責任

CONTENTS

トップメッセージ…………… 3

特集 私たちの果たす役割

- ◎安全・安心を支える…………… 5  
コカ・コーラウエスト大山プロダクツ(株)  
大山工場の取り組み
- ◎自然との共生…………… 7  
「さわやか自然の森」森林保全活動
- ◎循環型社会を実現する…………… 9  
廃棄自動販売機リサイクルセンターの  
取り組み

CSRを支える取り組み…………… 11

ステークホルダーのみなさまとの  
取り組み

- お客さまとともに…………… 13
- お得意さまとともに…………… 17
- お取引先とともに…………… 19
- 社員とともに…………… 21
- 株主・投資家のみなさまとともに…………… 23
- 地域社会とともに…………… 25

環境への取り組み

- 環境基本理念・行動指針…………… 27
- 環境マネジメント…………… 28
- 事業活動の流れと環境負荷…………… 29
- 環境会計…………… 30
- 地球温暖化対策…………… 31
- 循環型社会の実現…………… 35
- 水資源の管理…………… 37

第三者コメント…………… 38

# 飲料ビジネスの未来を創造します



コカ・コーラウエスト株式会社  
代表取締役社長

吉松民雄

コカ・コーラウエストグループは、企業市民として着実に社会的責任を果たし続ける企業を目指しています。私たちは、「お客さま」、「お得意さま」、「お取引先」、「社員」、「株主・投資家のみなさま」、「地域社会」等の幅広いステークホルダーのみなさまとの信頼関係を維持し、みなさまの期待に応え、中長期的な視点に立ってCSR経営を推進します。このCSRへの取り組みを、最も重要な経営課題のひとつとして位置付け、「品質保証」、「お客さま満足」、「社員満足」、「コンプライアンス」、「リスク管理」、「環境推進」の6つを重点項目として設定し、経営活動を行っています。

コカ・コーラウエストグループの経営理念「飲料ビジネスの未来を創造します」のもと、飲料ビジネスを通じたCSR活動への積極的な取り組みをこのCSRレポートにてご紹介します。

## 飲料ビジネスの未来を創造します

コカ・コーラウエストグループは、飲料ビジネスを通じて持続的な成長を目指すとともに、社会からも成長を期待される企業であることを目指しています。その実現に向け、私たちの日々の活動の中で、ステークホルダーのみなさまにより高い価値を提供し続けるとともに、常に自らの活動を見つめ直し、誠実な経営に努めています。

## よりよい商品・サービスを提供します

私たちは、お客さまに喜んでいただくためには何が必要かを社員一人ひとりが考え、お客さまの視点に立って行動することが何よりも重要であると考えています。お客さまに安全・安心でフレッシュな商品をお飲みいただくために、これまで以上に万全な品質管理体制の整備に努め、よりよい商品やサービスを提供し、お客さまのご満足を追求し続けています。

## 社員一人ひとりが会社を支えています

ステークホルダーのみなさまとコカ・コーラウエストグループをつないでいるのは社員です。その社員一人ひとりが働きがいをもって、自らも成長しながら、企業活動に取り組めるよう、いきいきと働ける会社づくりを進めています。

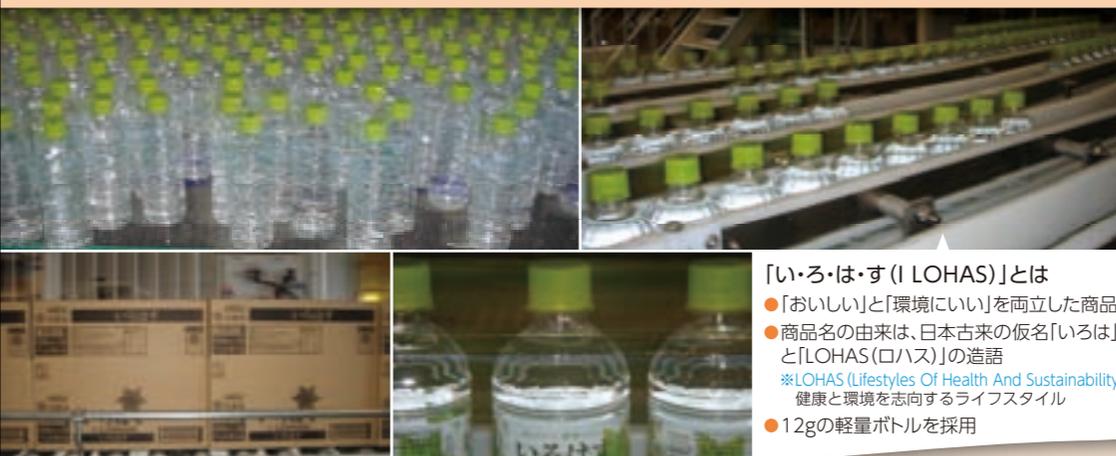
## 社会・環境とのつながりを大切にします

私たちは、社会や環境とのつながりを経営理念のひとつとして位置づけ、さまざまな活動を行っています。地域社会貢献活動では、「社会福祉支援」、「スポーツ活動支援」、「文化・教育活動支援」、「地域大型イベント支援」の4つの活動を柱に、青少年の健全育成の支援や、地域とのより密接なコミュニケーションを進めております。また、最重要課題のひとつである地域環境推進活動として、地球温暖化対策はもちろんのこと、水資源保全、循環型社会の実現にも努めており、環境経営を継続的に推進し持続可能な社会の実現に貢献する取り組みを行っております。その一例をご紹介させていただきますと、かけがえのない大切な資源である水を使用する企業として、工場近郊6ヵ所に「さわやか自然の森」を創設し、積極的に森林保全活動に取り組んでいます。

## 地域社会のみなさまとともに歩んでいます

コカ・コーラウエストグループは、2府12県（関西・中国・北部九州）を事業エリアとして活動を行っており、地域密着企業として地域社会のみなさまとともに歩んでいます。今後も、コカ・コーラウエストグループでは、みなさまに喜んでいただける商品・サービスを通じて、さまざまな取り組みを行い、地域に根ざし、地域のみなさまに信頼され支持いただける企業を目指してまいります。

私たちの果たす役割  
安全・安心を  
支える



【大山工場概要】

所在地：鳥取県西伯郡伯耆町  
金屋谷306番地1  
設立：2002年5月15日  
従業員数：47名(2010年1月1日現在)  
敷地面積：56,198㎡(17,030坪)  
品 種：森の水だより 大山山麓  
PET 2ℓ  
い・ろ・は・す (I LOHAS)  
PET 520ml  
製造能力：2ℓ 300BPM  
520ml 600BPM  
※BPM (Bottle Per Minute) :  
1分間の製造本数

【い・ろ・は・す (I LOHAS)】とは

- 「おいしい」と「環境にいい」を両立した商品
- 商品名の由来は、日本古来の仮名「いろは」と「LOHAS(ロハス)」の造語  
※LOHAS (Lifestyles Of Health And Sustainability):  
健康と環境を志向するライフスタイル
- 12gの軽量ボトルを採用

だい せん  
コカ・コーラウエスト大山プロダクツ(株)  
だい せん  
大山工場の取り組み

品質管理活動の概要

コカ・コーラウエスト大山プロダクツ(株)大山工場は、2003年5月からナチュラルミネラルウォーター専用工場として、「森の水だより」、「い・ろ・は・す (I LOHAS)」の生産を開始しました。大山工場では、お客さまに安心しておいしく飲んでいただけるように、アセプティック(無菌)充填ラインによって、雑菌の混入を防ぐなど安全な環境で製造するとともに、社内で資格認定された検査員による官能検査、理化学検査、外観検査を行うなど、徹底した品質管理を行っております。



コカ・コーラウエスト大山プロダクツ(株) 社長兼工場長 浦川 重徳

私たちの果たす役割

私たちの役割は、お客さまに安心しておいしく飲んでいただける商品を製造することです。当社では、「世界に通用する品質・技術レベルへの挑戦」を課題に、競合や世界に負けない品質の実現を目指しております。また、地域に根ざす企業市民としても、当社の社有地、貯水を活用した災害時支援活動を2009年から行っております。これからもみなさまに安心しておいしく飲んでいただける商品をお届けするとともに、企業市民として地域に貢献し、ステークホルダーのみなさまから信頼される企業でありたいと思います。



徹底した高品質の追求

さらなる品質管理の徹底を目指し、2009年11月に「ISO22000+PAS220: 食品安全マネジメントシステム」を認証取得しました。すでに認証取得している「ISO9001 (品質マネジメントシステム)」、「ISO14001 (環境マネジメントシステム)」、「OHSAS18001 (労働安全衛生マネジメントシステム)」を合わせ、日本国内のコカ・コーラシステム28工場の中で初となる4側面のマネジメントシステム認証取得を達成しました。

※PAS (Publicly Available Specification) 220:  
製造工程内の食品安全リスクの管理を手助けするために、衛生管理の維持に必要な基本的条件及び活動を規定した規格

安全・安心な商品をお届けすることが私たちの役割です

食の安全に対する意識の高まりから、お客さまから本当に認められる仕組みづくりを目的とし、「食品安全マネジメントシステム」の認証を目指し、活動してきましたが、無事に認証取得することができました。これからも品質管理に徹底して取り組み、今まで以上に、安全・安心なナチュラルミネラルウォーターをお客さまにお届けすることが私たちの役割です。



コカ・コーラウエスト大山プロダクツ(株) 品質・生産管理課 リーダー 奥田 由美

地域の安全・安心を支える

コカ・コーラウエストグループの経営理念「社会や環境とのつながりを育みます」のもと、2009年6月に、鳥取県および伯耆町との間で「災害時の支援に関する協定」を締結しました。

コカ・コーラウエスト大山プロダクツ(株)では、災害時において社有地、貯水を活用した支援活動を行っています。

- 支援内容
- 深層地下水の提供：  
一般用水として被災者へ提供
  - 救援物資集配用の場所の提供：  
災害時の救援物資の置き場を設置
  - ヘリポートの提供：  
災害時の緊急輸送基地として、ヘリコプターの離発着場を設置



コカ・コーラウエストグループに望むこと

豊かな自然とその恵みを  
未来に引き継ぎたい

人間は水と空気がなければ生きることができません。地球上のほとんどの生命がそうといっていいでしょう。その大切な資源が、いつまでも私たちのまわりに当たり前にあるように、私たちは努力していかねばなりません。コカ・コーラウエストグループと協働して、豊かな大山の森林と環境を守っていきたくと考えています。



鳥取県伯耆町長 森安 保 様

私たちの果たす役割  
自然との  
共生



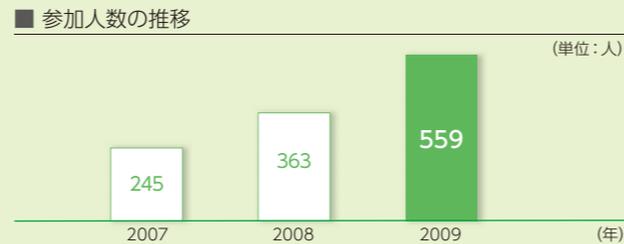
- 1 きょうと さわやか自然の森
- 2 しが さわやか自然の森
- 3 ひょうご さわやか自然の森
- 4 ひろしま さわやか自然の森
- 5 とっとり さわやか自然の森
- 6 とす さわやか自然の森

# 「さわやか自然の森」森林保全活動

## 森林保全活動の概要

コカ・コーラウエストグループは、かけがえのない大切な資源である水を利用する企業の社会的責任として、水源涵養林の保全に取り組んでいます。事業エリア内の6つの工場近郊に管理契約林「さわやか自然の森」を創設し、グループ社員とその家族、地域のみなさまを対象に枝打ちや間伐などの森林保全活動を展開しています。

※水源涵養林(すいげんかんようりん)：雨や雪などの降水を土壌に貯留させ、河川への水の供給を調整する機能を持っている森林



## さわやか自然の森マップ (分布図)



## コカ・コーラウエストグループに望むこと

### 「とす さわやか自然の森」の活動に期待します

国土の3分の2を占める森林は、緑豊かな美しい国土の形成・保全、地球温暖化の防止、水資源の涵養など、「緑の社会資本」として広く国民に恩恵をもたらしています。このような中、コカ・コーラウエストグループの「とす さわやか自然の森」における森林保全活動の取り組みに期待するとともに、今後もサポートをさせていただきます。



佐賀森林管理署長  
富田 幸一様

### 子どもたちに伝えたい、自然の恵み

この活動に家族全員で参加するのは、今回で3度目となり、毎年、この活動に参加することを楽しみにしています。子どもたちにとって、森林保全活動はなぜ必要なのか、枝打ちをすることは、どのような効果があるのかなど、自然体験学習を通じて、良い勉強になっています。これからも家族全員で、積極的に環境保全活動へ参加していきます。



コカ・コーラウエスト(株) 倉敷業務センター長  
掛本 浩吉

コカ・コーラウエスト(株) 環境・広報部長 梅崎 正浩

### 私たちの果たす役割

昨今の地球温暖化がもたらす気候変動により、世界規模での飲用水の確保が困難となっており、水資源に対する社会的な関心は高まっています。飲料ビジネスに携わっている以上、水を育む森林や土壌を守ることは私たちの責務と考えています。コカ・コーラウエストグループは、2006年4月に林野庁の「法人の森林(もり)制度」を活用し、佐賀県鳥栖市ではじめて森林保全活動をスタートさせました。この活動も5年目を迎え環境教育の位置づけとして、社員やその家族、地域のみなさまを対象に活動機会を増やすことで、森林保全に積極的に取り組んでいきたいと思ひます。また、水資源の保全のみならず、生物多様性の保護を行い、持続可能な社会の実現に貢献していきます。



私たちの果たす役割  
循環型社会を  
実現する



# 廃棄自動販売機 リサイクルセンターの取り組み

## 廃棄自動販売機リサイクルセンターの概要

2008年4月、飲料自動販売機の廃棄処理を専門に行う自社施設を北九州エコタウン（北九州市若松区響町）内に建設し、運営しています。この「廃棄自動販売機リサイクルセンター」では、中国・北部九州エリアから回収した廃棄自動販売機を素材ごとに解体・分別することで、限りある資源を有効に活用しています。年間16,000台規模のリサイクル処理を目指し、さらなる循環型社会の実現に向けて取り組みます。

■自動販売機の廃棄台数とフロンガス回収量

	2007年	2008年	2009年
廃棄台数(台)	30,915	29,313	19,021
内、リサイクルセンター 廃棄台数(台)	—	8,033	9,868
フロンガス回収量(kg)	6,426	6,197	4,686
内、リサイクルセンター 回収量(kg)	—	2,238	2,711

■廃棄自動販売機リサイクルフロー図



コカ・コーラウエストロジスティクス(株) 北九州さわやかリサイクルセンター長 黒瀬 浩希

### 私たちの果たす役割

私たちの飲料ビジネスは、地球上のさまざまな資源を利用し商品を販売する動脈と空容器や自動販売機を廃棄する静脈で成り立っています。この静脈の活動は、環境に負荷を与えないよう自己完結でリサイクルする仕組みとして「北九州さわやかリサイクルセンター」で実現させています。現在、事業エリアに約25万台設置している飲料自動販売機をお客さまに安心して利用していただくだけでなく、老朽化や自然災害によって利用不可能になった場合でも、その価値を再生原料として生まれ変わらせることで地球や社会にやさしい活動を推進しています。今後は、より一層循環型社会に貢献するため、廃棄する自動販売機のゼロエミッション（廃棄物の発生量ゼロ）を目指し、自社処理の拡大に向けて取り組んでいきます。



### コカ・コーラウエストグループに望むこと

#### 温室効果ガスの削減に向けた取り組みに期待します

環境モデル都市に選定された北九州市は、低炭素社会の構築を目指して環境政策を進めています。その実現には、事業者のみならずみなさまの協力が必要不可欠です。資源の有効活用は温室効果ガスの削減につながるものであり、コカ・コーラウエストグループのさらなる取り組みを期待しております。



北九州市環境局環境経済部 環境産業政策室 長沼 幸一様

### リサイクルの入口としての役割に責任とやりがいを実感

「分ければ資源」をモットーに、廃棄となった自動販売機をセンターで受け入れ、資源の有効活用として、解体・分別を徹底しています。特に、現場の責任者として心掛けていることは、オゾン層保護や地球温暖化防止のために、冷媒フロンガスを大気放出させることなく、安全かつ確実に回収し地球への負荷を与えないことです。今後は、リサイクルの入口であるセンターの運営に誇りを持って取り組んでいきます。



コカ・コーラウエストロジスティクス(株) 北九州さわやかリサイクルセンター 主任 住岡 亨

CSRを支える取り組み

## コーポレート・ガバナンス／リスク管理

コカ・コーラウエストグループは経営の効率性・透明性を向上させるために、経営諮問委員会を設定するなどコーポレート・ガバナンスの強化に取り組んでいます。また、リスクが発生した場合、リスクの極小化をはかるために、発生時に備えた体制の構築および教育・訓練の実施などのリスク管理に取り組んでいます。

### コーポレート・ガバナンス

コカ・コーラウエストグループのコーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方は、経営の効率性・透明性を向上させ、コカ・コーラウエストグループの企業価値、ひいては株主共同の利益の増大に努めることです。

当社は、監査役設置会社を採用しており、意思決定および経営監督機能と業務執行機能を分離すべく、1999年3月に取締役会の改革および執行役員制度の導入を行っております。また、2007年4月には、グループ経営の効率化と意思決定の迅速化等をはかるべく、コカ・コーラウエストグループ執行役員制度の導入を行っています。

なお、2006年3月に、事業年度における取締役の経営責任を明確化するとともに、経営環境の変化に迅速に対応できる機動的な経営体制を確立するため、取締役の任期を2年から1年に短縮しています。

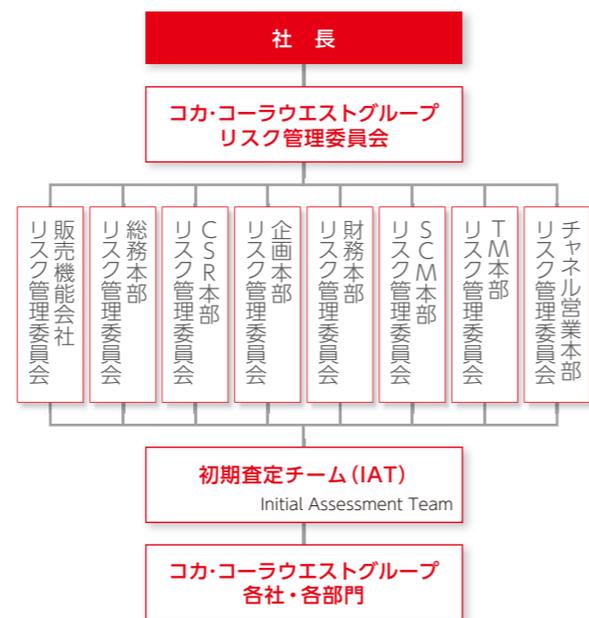
また、2006年7月に、経営の効率性および透明性を向上させ、株主価値を増大させることを目的に、有識者から適切なアドバイスを受けるための取締役会の諮問機関として、経営諮問委員会を設定しています。当委員会の諮問事項は、取締役・監査役候補者に関する事項、役員の報酬等に関する事項ならびにグループの経営全般における重要戦略等に関する事項等としています。

### リスク管理

コカ・コーラウエストグループでは、リスクが発生した場合に、社会や経営への影響を最小限に止めるために「コカ・コーラウエストグループ危機発生時体制」をグループ組織運営体制に沿って構築しています。

また、講習会や部門長以上への危機発生時シミュレーション訓練、製造工場での実際の事故を想定した訓練を実施し、危機発生時対応力の向上と意識啓発を図っております。

■ コカ・コーラウエストグループ危機発生時体制図



## コンプライアンス

経営理念を実現するために社員としての行動の基本を示すものが「コカ・コーラウエストグループ行動規範」です。この行動規範をコンプライアンス活動の中核と位置づけ、すべてのステークホルダーから信頼される企業を目指し、コンプライアンス確立のためのさまざまな取り組みを積極的に実施しています。

### コカ・コーラウエストグループ行動規範

【コカ・コーラウエストグループ行動規範】

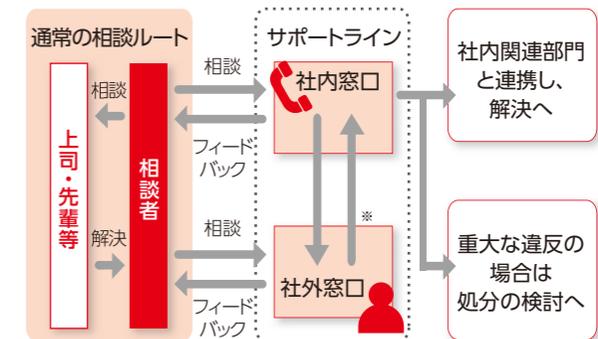
私たちは、すべての法令を遵守するとともに、社会的良識をもって誠実に行動し、すべてのステークホルダーからの信頼を得ることで経営理念を実現します。

- **お客さまに対して**  
私たちは、常にお客さまの立場に立って行動し、お客さまのご満足を追求します。
- **お得意さまに対して**  
私たちは、お得意さまをお客さまのご満足を実現するためのパートナーとして大切に、お互いの繁栄を目指します。
- **お取引先に対して**  
私たちは、お取引先との公正で対等な取引を通じ、お互いの共存をはかります。
- **社員に対して(会社と社員・社員間)**  
私たちは、職場のすべての人たちがいきいきと働くことができるように、お互いの考え方や立場を尊重します。
- **株主に対して**  
私たちは、健全かつ透明性のある経営に努め、企業価値を高めます。
- **社会に対して**  
私たちは、企業市民として社会的な責任を果たし、より豊かな社会の実現に貢献します。

### コンプライアンスの取り組み

「あたり前のことをあたり前に」実践できる組織風土を醸成し、健全な会社づくりを進めています。また、「コカ・コーラウエストグループコンプライアンスサポートライン」を設置し、社内担当者が務める社内窓口と外部に委託する社外窓口の2か所の窓口体制にて運用しています。また、社員一人ひとりのコンプライアンス意識の向上と実践に向け、教育や啓発を継続して行っています。

■ サポートラインのフロー図



※本人の承諾なしに、氏名の開示は行いません。



パンフレットを作成し、サポートライン制度の概要やしくみ、利用方法を説明し、利用の促進に努めています。

# お客さまとともに【品質への取り組み】

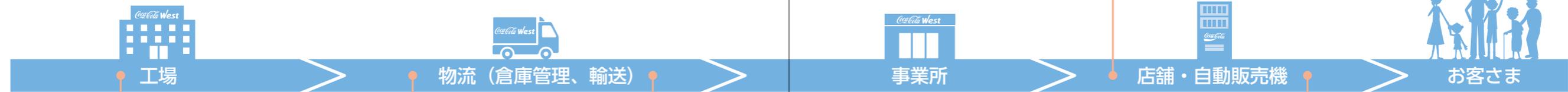
コカ・コーラウエストグループでは、品質を最優先事項として位置づけ、お客さまに安全・安心でフレッシュな商品をお届けするために品質管理の徹底に取り組んでいます。

## 品質管理について

コカ・コーラウエストグループはコカ・コーラシステムが独自に定めた世界基準のマネジメントシステムのもと、厳格な品質保証体制を構築しています。工場では品質保証の国際規格であるISO9001の認証をいち早く取得し、食品製造に関する管理手法であるHACCPを取り入れるなどお客さまに安心して飲んでいただける商品づくりを行っています。

また、お客さまに届くまでの全ての場面で「コカ・コーラウエストグループ品質保証規定」「品質保証基準」を遵守した品質管理活動に取り組んでいます。

※HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) : NASA (アメリカ航空宇宙局) で高い安全性を必要とする宇宙食を開発するために生み出された手法で、人の健康に対し重大な危害をもたらす要因 (生物的、物理的、化学的) を分析し、その危害要因を管理する手段を決定、そして実行することにより食品の安全を確保するシステム



### お客さまに喜んでいただける商品をつくります

私たちの生産ラインでは、飲料を充填するエリアの配管周りの衛生状態を常に清潔に保つことを徹底しています。私たちのつくった商品が一人でも多くのお客さまに安心しておいしくお飲みいただけるように今後も確実な生産活動を継続していきます。



コカ・コーラウエスト  
プロダクツ(株)  
鳥栖工場 製造二課  
渡邊 寿和

### 品質保証基準に沿った商品の保管・管理を徹底しています

商品の入出庫・保管業務に携わる上で一番気をつけていることは、商品を高品質の状態のまま保管することです。工場で製造した商品を一番良い環境の中で保管するため、倉庫内の温湿度を日々チェックし、倉庫管理を徹底しています。



コカ・コーラウエスト  
ロジスティクス(株)  
中国支店 本郷 LC  
野田 和治

## 多種多様なロケーションに合った品揃え、先入れ先出しの徹底に取り組んでいます

それぞれの売り場に合った最適な商品をご提案し、定期的に品揃えを見直しています。また、お得意さまとともに、店頭で並んだ商品の先入れ先出しや賞味期限の確認を徹底することで、お客さまに商品を安心して購入していただけるように努めています。

コカ・コーラウエスト(株)  
リテール・フードサービス  
福岡支店  
木屋 千広



### 工場で製造された『高品質の商品』をそのままの状態でお届けしています

私は、工場で製造された『高品質の商品』をそのままの状態でお届けすることを一番考えて輸送しています。これからも運転中の急発進・急ハンドル・急停止で商品を傷つけることがないような運転を徹底していきます。



コカ・コーラウエスト  
ロジスティクス(株)  
九州支店 輸送課  
山城 昇

### お客さまにフレッシュな商品をお届けするために日々活動しています

私は「お客さまに安心して飲んでいただくためには何が必要か」が一番考えています。お客さまにフレッシュな商品をお届けするためには、賞味期限チェックは欠かせません。これからも安心しておいしく飲んでいただけるために日々の活動に全力を尽くします。



ウエスト  
ベンディング(株)  
鳥栖営業所  
中原 良

# お客さまとともに【お客さまご満足】

コカ・コーラウエストグループは基本方針のもと、お客さまの声を重要な情報と捉え積極的に企業活動に活かし、さらなるお客さまご満足の向上に取り組んでいます。

## お客さまご満足のための基本方針

- 私たちコカ・コーラウエストグループは、お客さまのご満足実現を最優先すべき判断基準として位置づけ、企業活動を行ってまいります。
- 私たちは、お客さまの視点に立ち、お客さまの声を積極的に企業活動に活かすことで、常に「おいしさ」「便利さ」「楽しさ」「安心」を提供し続けると共に、更なるお客さまのご満足を徹底して追求します。

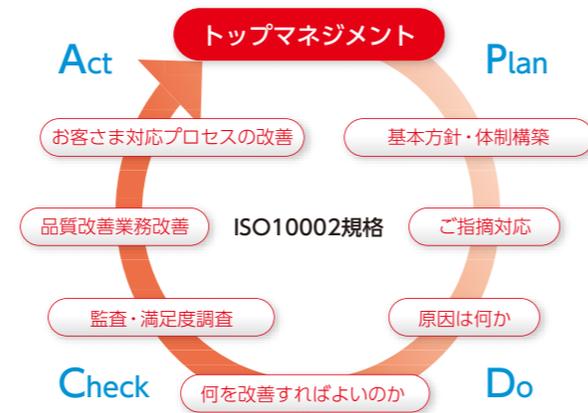
## 行動指針

- お客さまのお問合せ・ご指摘には、迅速かつ適切に誠意をもって対応します。
- お客さまに安心して飲んでいただける、安全な商品を提供します。
- お客さまの声を積極的に聞き、ニーズに合った新鮮で高品質の商品・サービスを提供し、より高いご満足が得られるよう、課題の解決、商品・サービスの改善に努めます。
- 社会に対する責任として、関係法令及び社内の自主基準を遵守いたします。

## お客さまご満足向上の取り組み

コカ・コーラウエストグループでは、ISO10002のPDCAサイクルによるお客さまご満足の向上を目指しています。お客さまからいただいた声を積極的に経営活動に活かすことがお客さまご満足の向上につながると考え、経営トップを始め、社内で共有し、よりよい商品やサービスの提供に向け、改善活動に取り組んでいます。

### ■ ISO10002 PDCA サイクル

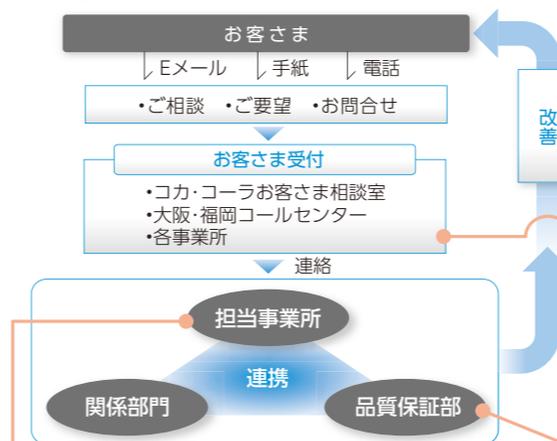


※ISO10002: ご指摘対応の基本原則やご指摘対応プロセスの手順を規定した国際規格

## お客さまの声にお応えする取り組み

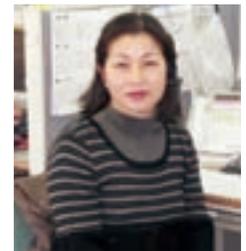
あらゆるお客さまからのご指摘やご要望、お問合せに対し、グループ全体で迅速かつ適切に対応できる体制を構築しています。単にお客さまの声にお応えするのではなく、コミュニケーションの最良の機会として積極的な対応を心がけています。

### ■ お客さま対応フロー図



### お客さまのこころを動かす対応

コカ・コーラウエスト販売機器サービス(株) 大阪コールセンター 田中 秀



電話対応では、ご指摘やご要望を正確に聞き取り、「お客さまが伝えたいこと」を理解することを大事にしています。それが適切な対応につながり、お客さまのご満足、お客さまからの信頼獲得につながっていくからです。これからも一人でも多くの方にコカ・コーラファンとなっていただけるような対応を心がけます。

### いつもお客さまのありがたさを再認識します

コカ・コーラウエスト(株) チェーンストア福岡支店 田中 毅



私が所属している支店は、500店舗のお得意さまとエリア人口230万人を抱えており、お客さまからのご指摘やご要望も少なくありませんが、全てのお客さまに誠実に対応することを心がけています。ご指摘いただいたお客さまから「ずっと飲み続けますよ」「これからも安心して飲みますね」という声をいただくと、お客さまにただただ感謝です。

### 迅速・正確・分かりやすくをモットーに

コカ・コーラウエスト(株) 品質保証部 渡部 敦子



お客さまから品質に関するお申し出をいただいた場合は、商品分析を行い、その結果を速やかに、かつ原因が何であったか分かりやすく報告するよう心がけています。お客さまの立場に立って分析・報告を行うことで、お客さまからの信頼を獲得し、安心してご愛飲していただくことが願いです。

## お得意さまとともに

お得意さまは、お客さまのご満足を実現するための重要なパートナーです。  
お得意さまの販売形態ごとに専門体制を整え、お得意さまと協働でさまざまな活動を行っています。

### ベンディング

ベンディングチャンネルは、自動販売機を通じてお客さまに商品・サービスをお届けする業務を担当しています。環境配慮型・ユニバーサルデザイン型・地域貢献型等の自動販売機を提供し、さまざまなお客さまのご要望にお応えしています。

#### 活動事例

### コカ・コーラウエストグループ 独自のキャッシュレス自動販売機の 導入により 喜んでいただきました。

コカ・コーラウエスト(株)  
ベンディング大阪南第一支店

山中 正信



コカ・コーラウエストグループでは、お客さまのご利用シーンに合わせたサービスを展開して参りました。時代の変化とともに、セキュリティ向上のため、職域においてはICカードによる社員証等が普及しています。そのような中、当社では昨年独自の仕組みをつくり、お客さまがお持ちのICカードで飲料を購入できるサービスの提供を開始しました。

三洋エナジー貝塚株式会社様は、上記サービスの導入をさせていただいたお得意さまです。サービスの導入とともに、事業所内の自動販売機の管理も当社グループにお任せいただいたことで、オフィスへの出入り業者が制限され、セキュリティ向上につながるだけでなく、自動販売機契約の管理等の業務負荷の軽減につながるなど、三洋エナジー貝塚株式会社様のオフィスを安全・便利にするお手伝いが出来たのではないかと感じています。

#### お得意さまコメント

**セキュリティおよび  
利便性の向上につながり  
大変喜んでおります。**

三洋エナジー貝塚株式会社  
北尻 和彦 様



当社はセキュリティ向上のためにICカード社員証を導入しました。コカ・コーラウエストさんには社員証を利用したサービスを提供していただき、お陰さまで安全で便利なオフィスを実現できました。

### チェーンストア

- ◎お客さまの来店目的や購買動機に基づいた販売促進策提案
- ◎店舗の特性に応じた最適な商品とパッケージの品揃えの実施
- ◎定期訪問による商品の賞味期限確認

チェーンストアチャンネルは、スーパーマーケット・ディスカウントストア等の量販店を担当しています。変化の著しい市場環境に対応できるよう、来店目的や購買動機等のお客さま動向を把握し、お得意さまの店舗特性に適した品揃えや販売促進策のご提案を実施しています。



### リテール・フードサービス

- ◎お客さまのニーズにあった品揃えとメニュー提案
- ◎最適な販売機材、季節やメディアと連動した広告物提供
- ◎定期訪問に基づく機器のメンテナンスと衛生管理

#### ●リテール

リテールチャンネルは、酒販店、食料品店や交通マーケット等の一般売り場マーケットを担当しています。店舗ごとのお客さまのニーズに応じて、商品構成や販売に適した機材のご提案、各種広告物の提供を行い、お客さまに喜んでいただけるお店づくりのお手伝いをしています。



#### ●フードサービス

フードサービスチャンネルは、ファーストフード店・映画館・ファミリーレストラン・レジャー施設等のお得意さまを担当しています。定期的訪問による緊密なコミュニケーションを図り、さまざまなご提案や衛生管理の徹底等、パートナーシップの強化に努めています。



#### 活動事例

### 支援型自動販売機を 通じた地域社会貢献

コカ・コーラウエストグループは、「まちづくり」「スポーツ支援」「環境保全」等の「支援型自動販売機」を通じて、地域社会の発展や安全・安心なまちづくりのお手伝いをしています。

2009年度は、佐賀県水難救済会と共同で、全国で初めて救命浮環を内蔵した資源回収BOXを併設した自動販売機を設置しました。この自動販売機は、売上の一部が佐賀県水難救済会のボランティア活動資金に充てられています。



## お取引先とともに

コカ・コーラウエストグループの事業活動は、お取引先の協力と支援を得て成り立っています。すべてのお取引先との信頼関係を築き、良きパートナーとして相互の成長・発展を目指します。

### 「購買の基本原則」に則った調達活動の推進

コカ・コーラウエストグループでは、調達業務を行うにあたっての基本姿勢・活動指針、守るべきルール、行ってはならない行為等を明文化した「購買の基本原則」を制定し、公正で、かつ透明性の高い調達活動を推進しています。また、同時に「グリーン購入実施要領」を制定し、環境保全を目的に、環境に配慮した購買品を可能な限り優先的に購入し、循環型社会の形成に向けた取り組みを推進しています。



### コカ・コーラウエストグループ購買基本方針

#### 1. 公正かつ透明性の高い購買取引

購買取引を行うにあたっては、登録されたお取引先に対して平等な機会を提供し、公正にこれを取り扱います。お取引先の選定は、品質・価格・納期・安定供給力・信頼性の観点から、公正に行います。

#### 2. 経済合理性(適正な品質・数量・価格・納期)に基づく購買取引

購買取引を行うにあたっては、経営活動に必要な物品・役務等の購買品を必要とする所属と購買を担当する所属の権限と責任のもと、適正な品質・数量・価格・納期等の観点から決定し行います。

#### 3. 関係法規の遵守と機密保持

購買取引を行うにあたっては、関係する諸法規を遵守します。お取引先から得た情報は、厳守事項として慎重に管理し、お取引先の承諾がないまま第三者へは開示しません。

#### 4. 環境への配慮

責任ある企業市民として、環境保全に配慮した購買取引を推進していきます。

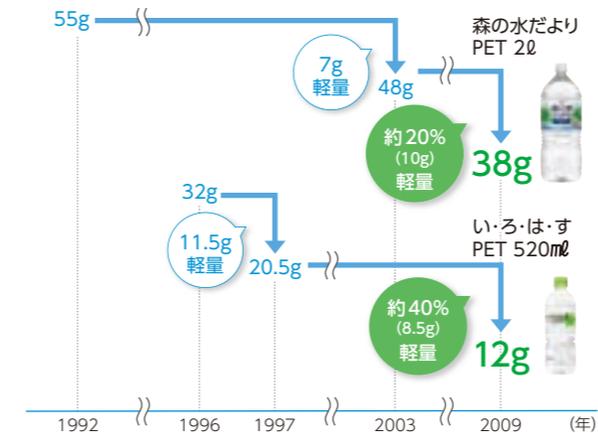
### お取引先との協働活動

コカ・コーラウエストグループでは、登録されたお取引先と協働で「容器の軽量化」や「資材の減容化」に取り組んでいます。「い・ろ・は・す (I LOHAS) PET 520ml」を代表とするペットボトルの軽量化を筆頭に、缶やキャップ、段ボールの軽量化、ラベルの薄肉化など、飲料容器に使用する材料を減らすことや、材質の変更を行っています。また、「関係法規の遵守と機密保持」はもちろんのこと、「環境への配慮」と「経済合理性(適正な品質・数量・価格・納期)」を考慮しながら事業活動を行っています。

今後も、お取引先との信頼関係により、良きパートナーとしてWin-Winの関係を築いていきます。

※SCM(サプライチェーンマネジメント): 原料メーカーから小売業までが協業し、流通経路における無駄を削減してお客さま満足を達成しようという考え方

#### ■ ペットボトル軽量化の変遷



#### ■ 「容器の軽量化」の一例

い・ろ・は・す (I LOHAS) PET 520ml  
20.5g → 12g 国内最軽量

※2009年3月時点/  
国内製造品500ml PET ボトル対象/  
日本コカ・コーラ調べ

森の水だより PET 2L  
48g → 38g

ジョージア エメラルドマウンテン ブレンド 缶 190g  
31.7g → 29.7g

## 社員とともに

コカ・コーラウエストグループの発展を支える社員がやりがいと働きがいをもって、いきいきと働ける会社づくりを進めています。

### コカ・コーラウエストグループ人事マネジメントの基本方針

仕事を通じて、

「社員のやる気を引き出し」「社員のやりがいを高め」

「社員の充実した生活を支援する」

そのために

- チャレンジし、成長しようとする  
個人の能力開発と発揮の機会を会社は提供します
- 個人の意欲と多様性を尊重し、  
属性に拠らない人材の活用を行います
- 役割や成果、能力を正しく評価し、  
適切な処遇で報います
- 仕事とプライベートを両立できるようにし、  
安心して仕事に取り組めるような環境をつくります

### 働きやすい職場づくり

コカ・コーラウエストグループでは、社員のワークライフバランスの実現に向けた取り組みを推進しています。2009年度は、次世代育成支援対策推進法に基づく「第二世代育成支援行動計画」を策定し、育児・出産関連社内制度に関する情報発信や一部事業所におけるフレックスタイム制の試行導入などを実施しました。

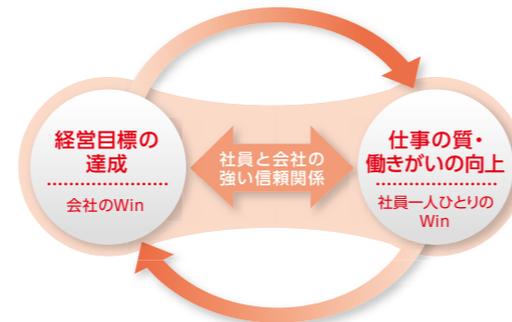
※ワークライフバランス：  
仕事と私生活の両立のこと

※フレックスタイム制：  
1ヵ月以内の一定期間における総労働時間をあらかじめ決めておき、各個人がその枠内で各自の始業及び終業の時刻を自主的に決定し働く制度

### 社員のやりがいと働きがいの向上

コカ・コーラウエストグループ社員全員が「お客さま起点」で行動するには、何より社員と会社が強い信頼関係で結ばれていることが不可欠です。そこで、一人ひとりのやりがいと働きがいを高めるための諸施策を「コカ・コーラウエストグループ人事マネジメントの基本方針」のもとに推進しています。

■ 社員と会社の強い信頼関係 (イメージ図)



コカ・コーラウエストグループ  
「第二世代育成支援行動計画」

<計画期間>

2009年4月1日～2011年3月31日(2年間)

<計画内容>

- 各種制度についてのご案内、情報提供をします。
- さまざまな勤務形態の検討・試行導入をします。
- 仕事と私生活を両立できるような社内風土を目指します。
- 所定外労働時間削減、年次有給休暇取得促進のためのさまざまな活動をします。

### 人材育成

「お客さまに信頼される人材の育成」を基本方針として以下の考え方に基づいたプログラムを実施しています。

- お客さま起点の社員育成プログラムの策定・実行
- 社員の自律的成長プログラムの支援
- On the Job-Learning (オン・ザ・ジョブ・ラーニング) による仕事の実践力向上

■ 人材育成体系

	必須研修	新入社員研修	3年目研修	管理職研修	役員研修
		～Coca-Cola West Group [Wing College]～			
OFF-JL	選抜研修	プライマリ スクール	ビジネス 基礎 コース	ビジネス 応用 コース	経営塾 上級管理 職 コース
		※経営塾、ビジネススクール、プライマリスクールは、各階層に応じたビジネス能力を開発することを狙った社内スクールです。これらを総称してCoca-Cola West Group [Wing College] と呼び、体系的にキャリア形成を進める仕組みとして運営しています。			
	自己啓発	通信教育			
		社内オープンセミナー、社外セミナー			
	専門教育	機能別技術研修			
OJL		職場における課題解決を通じた学び			

さらに、営業部門では職種や役割ごとに、基礎教育から専門教育を行う専門部門を2009年度より設置し、「全ての価値判断基準は「お客さま」をキーワードに、研修や営業同行を通じて営業職種別育成プログラムを展開しています。昨年は、お客さま起点での課題解決提案を強化するプログラムを、延べ1,090名の営業担当者に実施しました。

### ポジティブアクション

コカ・コーラウエストグループでは、性別、年齢、学歴等に関係なく個人を尊重し、多様な人材を活用することを方針として掲げ、ポジティブアクションを推進しています。その一環として、2008年より女性社員や管理職を対象としたポジティブアクション研修を実施しています。管理職研修では、性別に捉われない個性に着目したマネジメントが行えるよう働きかけを行っています。また、女性社員を対象とした研修では、グループディスカッションを通じて、意見交換、情報共有、目標設定を実施し、本人の意識およびモチベーションの向上をサポートしています。



### 研修に参加して、視野が広がり業務へのやりがいが高まりました。

コカ・コーラウエスト(株)  
出雲業務センター

春日 未希



グループディスカッションを通じて、会社や所属が異なる方々の話を聞くことで視野が広がりました。同じ班だった方とは、今でも連絡を取り合って情報交換をしています。また、EQ診断では、自分の強みや弱みを客観的にみつめることが出来たので、今後の目標が明確になりました。研修での意見交換や自己分析の内容を思い出しながら日々業務に励んでいます。色々な方々の意見や経験を聞くことが出来る有意義な研修でした。

※EQ (Emotional Quotient):  
心の知能指数

## 株主・投資家のみなさまとともに

株主・投資家のみなさまに、必要な情報を適時、公正、継続的に開示を行い、積極的なコミュニケーション活動を行っています。

### 情報開示の基本方針

当社は「飲料ビジネスの未来を創造する企業」として、広く社会から信頼されることを目指し、株主・投資家のみなさまをはじめとする国内外におけるあらゆるステークホルダーのみなさまが当社を正しく理解できるような情報開示の充実に努めます。金融商品取引法および金融商品取引所の定める適時開示規則に準拠した情報の開示を行うほか、適時性、公平性、継続性を基本に、当社の理解のために有効と思われる情報の開示に努めます。

### アナリスト・機関投資家のみなさまへの取り組み

アナリスト・機関投資家向けの広報（以下、IR）活動として、社長が四半期ごとの決算説明会で、業績や今後の方向性ならびに戦略等について説明しています。加えてIR担当者が会社を代表して個別に訪問し、投資家のみなさまの関心事について意見交換を行うなど、当社への関心・理解を深めていただくために積極的なコミュニケーション活動を行っています。

### IRカレンダー



### 株主のみなさまへの取り組み

コカ・コーラウエストグループでは、株主のみなさまに株主総会議案について少しでも長くご検討いただくため、招集通知の早期発送に努めています。ご都合により、株主総会にご出席いただけない方のために、インターネットを通じて議決権を行使できる仕組みを整えるとともに、株主総会の様子をホームページにて動画配信しています。また、株主総会后に懇談会を開催し、株主のみなさまのご意見を直接お聞きする機会を設け、併せて当社の事業への取り組み、新商品、地域社会貢献活動などをご紹介しています。



### 個人投資家のみなさまへの取り組み

個人投資家のみなさまに、当社についてもっと知っていただくために、会社説明会を開催しております。前年に引き続き、2009年は当社事業エリアの全府県で説明会を実施しました。



### ホームページによる情報開示

ホームページでは、決算情報や財務情報、よくあるご質問などさまざまな内容を掲載しています。「分かり易い」、「使い易い」サイトづくりを心がけており、IRニュースメールにご登録いただいた方には決算発表などのニュースリリースの配信も行っています。

Web ニュースメール配信のご登録はこちらから  
<http://www.cctest.co.jp/ir/newsmail/index.php>



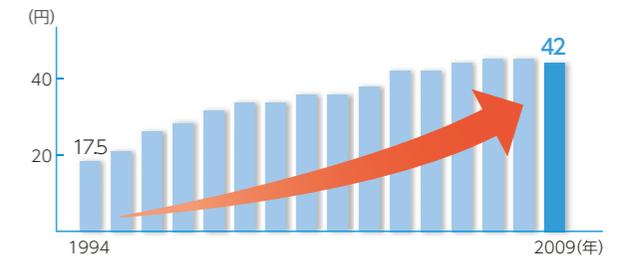
### 全上場企業ホームページ充実度ランキング調査

◎2009年日興IR業種別ランキング（食品部門）:1位(154社中) ※2008年は2位  
 ◎2009年日興IR総合ランキング(全部門):32位(3,779社中) ※2008年は43位

### 配当金

コカ・コーラウエストグループは、株主のみなさまへ安定配当を継続することを基調とし、積極的な利益還元を実施することを利益配分に関する基本方針としています。

### 1株あたりの配当金の推移



### 株主優待制度

ご所有株式数に応じて「株主優待ポイント」を年2回贈呈しています。「株主優待ポイント」(1ポイント60円相当)は、コカ・コーラ社製品詰合せや社会貢献活動への寄付など、お好きな商品と交換していただけます。

### 株主優待制度(6月末・12月末)

ご所有株式数	優待内容
100株以上 500株未満	株主優待ポイント 30ポイント贈呈
500株以上 1,000株未満	株主優待ポイント 40ポイント贈呈
1,000株以上 5,000株未満	株主優待ポイント 60ポイント贈呈
5,000株以上	株主優待ポイント 120ポイント贈呈



ステークホルダーのみなさまとの取り組み

## 地域社会とともに

事業エリア2府12県で、企業市民としてみなさまとともに地域社会貢献活動を行っています。  
また、株主のみなさまのご理解とご協力をいただき、継続性のある活動を実現しています。

### 市村自然塾九州

〈文化・教育活動支援〉



「生きる力を大地から学ぶ」を基本理念に、農作業を中心とした自然体験活動、寝食を共にした共同生活を通じて子どもたちの健全な育成、成長を支援しています。

### さわやかクラシックコンサート

〈文化・教育活動支援〉

地域のみなさまに質の高い本格的なクラシック音楽を楽しんでいただくコンサートを開催しています。2009年は3ヵ所で、ウィーン・リング・アンサンブルなど質の高い演奏を堪能していただきました。



### さわやかファミリーミュージカル

〈文化・教育活動支援〉

夏休み期間中、親子を招待しミュージカルを開催しています。2009年は2ヵ所で不朽の名作「オズの魔法使い」などを題目に、華やかな演技が披露され、会場はおとぎの世界に包まれました。



### さわやかラグビークリニック

〈スポーツ活動支援〉

コカ・コーラウエストレッドスパークスラグビー部員が、高校生、大学生を対象にラグビーの基本技術を指導し、青少年の健全育成を支援しています。2009年は滋賀県と福岡県で開催、約350名がラグビークリニックに参加し、友好関係を深めました。



### 小学校への一輪車贈呈

〈スポーツ活動支援〉

文部科学省が学習指導要領に取り入れている一輪車を神経系統の発達に有効な教材として小学校に贈呈し、子どもたちの健全育成を支援しています。2009年は200校に一輪車2,000台を贈呈しました。



### 特別支援学校への教材贈呈

〈社会福祉支援〉

特別支援学校にパソコン・周辺機器などの情報機器を教材として贈呈し、子どもたちの社会自立支援を行っています。2009年は20校に教材を贈呈しました。



### 学校ビオトープづくり支援

〈地域環境推進活動〉

2府12県の小学校63校において、子どもたちが考えた設計図をもとに、先生、保護者、地域の人たちと一緒に生き物が生息できる場所を完成させ、総合学習の教材として活用しています。管理マニュアルや活動事例などをホームページで紹介しています。



### 植林活動支援

〈地域環境推進活動〉

「どんぐりの森をつくろう」をキャッチフレーズに地域の小学生などを対象にコナラなどの苗木を近隣の山林に植樹しています。2009年は3ヵ所で720本を植樹し、森林保全への理解を深め、地球温暖化をはじめとする環境問題について考えるきっかけづくりとなりました。



### 地域美化活動

〈地域環境推進活動〉

自治体と一体となって地域で開催されるクリーンアップ活動に積極的に参加し、地域社会と歩む企業として感謝の気持ちを込め、美化活動に努めています。2009年は4ヵ所で計6回実施し、約650名の社員とその家族が参加し、環境意識を高めることができました。



## 環境基本理念・行動指針

コカ・コーラウエストグループでは、環境に配慮した活動のよりどころとなる「環境基本理念」と「行動指針」を制定しています。

人も環境も、さわやかに。

### 私たちの環境基本理念

コカ・コーラウエストグループは、飲料ビジネスの未来を創造する企業として、地球環境保全を最重要課題のひとつと認識し、持続可能な社会の実現に貢献します。地域社会から信頼される企業として、社員一人ひとりと会社が一体となった取り組みにより、環境保全活動を持続的に推進します。

### 私たちの行動指針

1. 事業活動のさまざまな場面で環境に配慮し、環境リスクへの予防手段を優先します。
2. 日常業務の中で、環境負荷削減を目標とするシステムを運用し、その継続的な改善に努めます。
3. 水の有効活用、エネルギー使用の効率化、廃棄物の削減・リサイクルを推進します。
4. 適用される法規制、協定、必要に応じて設定する自主基準等を順守します。
5. 地域社会に貢献し、次世代に成果の残る活動を展開します。
6. 社員への環境教育を実施し、環境保全意識の向上に取り組みます。
7. ステークホルダーとのコミュニケーションを推進し、良き企業市民として行動します。

## 環境マネジメント

環境経営を実現するために環境マネジメントシステムを運用し、環境負荷削減などの継続的な改善に向けて取り組んでいます。

### 環境マネジメントシステム

コカ・コーラウエストグループでは、環境経営の重要なツールとして環境管理の国際規格であるISO14001の認証を取得し、環境マネジメントシステムを効果的に運用しています。2009年12月には、コカ・コーラウエスト(株)として、あらためてISO14001の統合認証を取得しました。今後も、グループ一体となってさらなる成長と発展のために環境経営を推進していきます。



ISO14001 認証登録証



審査登録機関による審査

### 環境法規制の順守

日々の業務の中で事業活動に関係する最新の環境法規制を照合し、必要に応じて法規制より厳しい自主基準を設定し順守状況をチェック、評価しています。環境マネジメント監査において、環境法規制を逸脱して大きなリスクに直結するおそれのある管理上の問題は発見されていません。

### 環境教育

コカ・コーラウエストグループの環境への取り組みを社内報や社内イントラネット上で情報を提供し、全社員の環境意識の浸透に役立てています。また、全部門の社員を対象に専門の環境マネジメント研修を実施し、常に自らの業務において環境視点を持つことにより業務品質の向上に取り組んでいます。



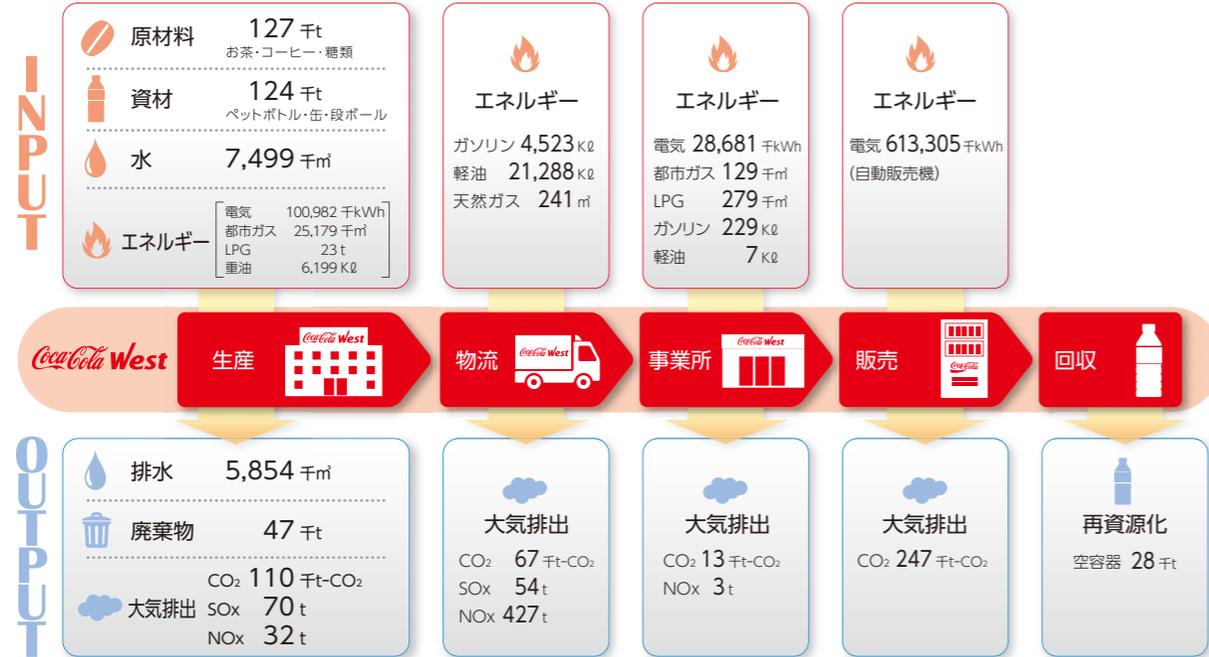
環境会計明細表 (環境マネジメントシステム)	活動内容	投資額(百万円)	費用額(百万円)	経済効果(百万円)
	環境マネジメントシステム運営	0	73	0
	環境教育、環境コミュニケーション	0	25	0
	大気汚染・騒音などの公害防止	0	32	0
	合計	0	130	0

環境への取り組み

# 事業活動の流れと環境負荷

生産からリサイクルまでの事業活動において、発生するさまざまな環境への影響を管理し、環境負荷削減に向けた活動につなげています。

■ マテリアルフロー (2009年)



■ 環境負荷指標算定基準

環境負荷指標	単位	算定方法
インプット 原材料投入量	千t	生産活動に伴う原液・コーヒー・ミルク類の年間投入量
資材投入量	千t	生産活動に伴う梱包資材の年間投入量
取水	千m <sup>3</sup>	生産活動に伴う上水・井水・工業用水年間使用量
アウトプット 温室効果ガス (CO <sub>2</sub> ) 排出量	燃料 千t-CO <sub>2</sub>	各燃料年間使用量 × CO <sub>2</sub> 排出係数 各燃料の CO <sub>2</sub> 排出係数 ●A重油: 2.710t-CO <sub>2</sub> /kℓ ●ガソリン: 2.322t-CO <sub>2</sub> /kℓ ●軽油: 2.624t-CO <sub>2</sub> /kℓ ●都市ガス: 2.108t-CO <sub>2</sub> /千N <sup>m</sup>
	電力 千t-CO <sub>2</sub>	年間購入電力量 × CO <sub>2</sub> 排出係数 CO <sub>2</sub> 排出係数は、自らの削減努力を明瞭に表現できるように温室効果ガス削減計画において使用された 2004 年地域別 CO <sub>2</sub> 排出係数 (ただし、中国エリアについては 0.555kg-CO <sub>2</sub> /kWh) を全ての年の計算に使用
廃棄物発生量	千t	生産活動に伴う廃棄物で、有価物含む
空容器回収量	千t	実際の回収量から残渣を除いて再資源化された量

化学物質について、「特定化学物質の環境への排出量の把握及び管理の改善の促進に関する法律」に基づく届出対象化学物質の取扱いはありませんでした。

# 環境会計

グループ全社において環境への取り組みに関する費用と効果を正確に把握し、環境経営を効率的に推進しています。

■ 環境会計 (2009年)

活動区分	環境保全コスト (百万円)		経済効果 (百万円)	明細表 参照ページ
	投資額	費用額		
環境マネジメント	0	130	0	P.28
地球温暖化対策	525	153	356	P.34
廃棄物管理・リサイクル	16	2,288	246	P.36
水資源の管理	234	833	82	P.37
地域環境推進活動	11	69	0	—
合計	786	3,473	684	

■ 環境会計指標算定基準

環境会計指標	単位	算定方法
環境保全コスト	百万円	<b>【投資額】</b> ●環境保全に貢献する設備の財務会計上の投資額 <b>【費用額】</b> ●環境保全に貢献する設備の財務会計上の減価償却費 ●環境保全に貢献する設備の維持運営費 ●環境保全活動に関わる人件費 ●環境保全活動に関わる諸経費 複合コストについて：原則的には差額集計とするが、差額が明瞭に判別できない場合は、按分集計、簡便集計を行う
経済効果	百万円	環境保全活動に伴う収入額・節減額
CO <sub>2</sub> 削減効果	千t-CO <sub>2</sub>	環境保全活動を実施しなかった場合と比較した CO <sub>2</sub> 削減量

環境への取り組み

# 地球温暖化対策

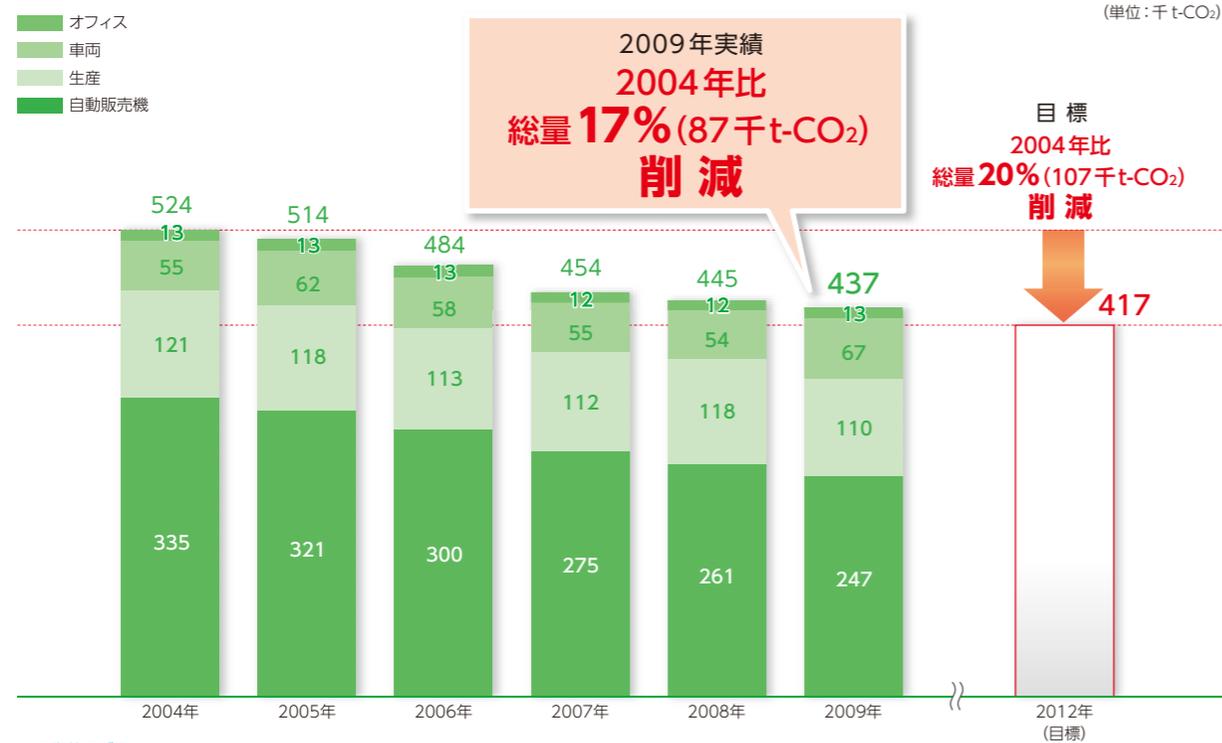
持続可能な社会にしていくため、コカ・コーラウエストグループは地球温暖化の原因とされる温室効果ガスの削減にグループ全社で取り組んでいます。

## コカ・コーラウエストグループ温室効果ガス削減計画

●活動結果

環境問題の世界的な重要課題とされる地球温暖化に向け、コカ・コーラウエストグループは、2012年までに2004年比で温室効果ガス排出量を総量20%削減する計画を策定し、全社員が一丸となって取り組んでいます。2009年のコカ・コーラウエストグループ全体の温室効果ガス排出量は、生産部門、自動販売機部門で成果が見られ、順調に削減が進み前年比2%減、2004年比では17%減の437千トンとなりました。

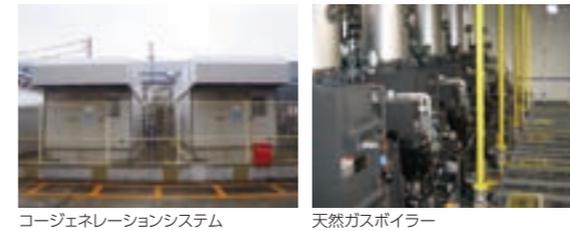
■ 温室効果ガス排出量の実績推移と目標値



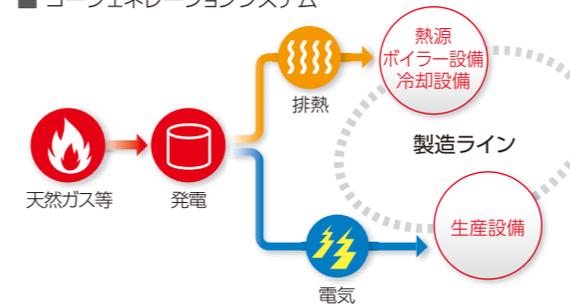
※温室効果ガス：二酸化炭素 (CO<sub>2</sub>)、メタン (CH<sub>4</sub>)、一酸化二窒素 (N<sub>2</sub>O)、ハイドロフルオロカーボン類 (HFCs)、パーフルオロカーボン類 (PFCs)、六フッ化硫黄 (SF<sub>6</sub>) の6ガスの総称

## 生産部門における取り組み

生産活動において発生する温室効果ガスの削減につながる取り組みとして、コージェネレーションシステムの導入や重油から天然ガスへの燃料転換を進めています。2009年は、コカ・コーラウエストプロダクツ(株)本郷工場において燃料転換を実施したボイラーを本格稼働させ、SO<sub>x</sub>(硫黄酸化物)の発生も抑制しています。また、商品の連続生産によりエネルギーの効率化を図り、CO<sub>2</sub>(二酸化炭素)の削減に貢献しています。



■ コージェネレーションシステム



※コージェネレーションシステム：ガスエンジンなどで発電し、発電時の排熱で温水や蒸気を作り、電気と熱を同時に供給するシステム

## オフィス部門における取り組み

事業所における温室効果ガス削減の取り組みとして、クーリビズの推進、電気やガスなどのエネルギー使用量の管理、廃棄物の分別徹底を環境マネジメントの一環として行っています。また、省エネ法(エネルギーの使用の合理化に関する法律)の改正に伴い、グループ全社でエネルギーの使用状況を把握し、エネルギー使用量の低減に努めています。

●コカ・コーラウエスト(株)本社での環境対応

2009年12月に完成したコカ・コーラウエスト(株)本社では、前庭に「小さな森」をイメージとした植樹や芝で整備しました。さらに、屋上緑化、太陽光パネルや氷蓄熱システムの導入により、温暖化防止に向けて取り組んでいます。



※氷蓄熱システム：エネルギーの有効利用のために、電力消費の少ない夜間に氷を作り氷の冷気を昼間に利用する仕組み

輸送部門における取り組み

工場で製造された商品の品質を保持し、迅速にお得意さまへお届けするために、トラック輸送は欠かせません。

輸送においては、アイドリングストップ、経済速度運行、減速時の早めのアクセルオフなどのエコドライブをグループ全社で徹底しています。

また、運転状況の解析、チェックを行うため、工場や物流倉庫の大型車両 70 台に「デジタルタコメーター」を、事業所の配送車両 2,343 台に「セーフティレコーダー」を搭載し、安全運転に努めるとともに温室効果ガスの削減にも貢献しています。さらに、エコカーの導入や車両の適正台数配置、車両の小型化などを推進し、車両燃料の削減に努めています。



大型車両

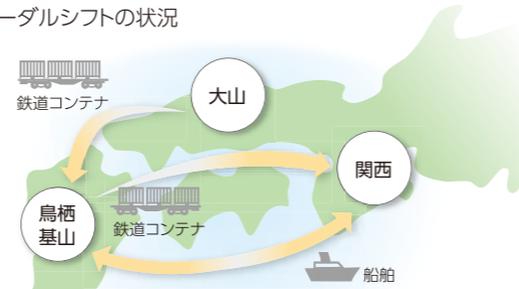


配送車両  
(天然ガス車)

●モーダルシフト

コカ・コーラウエストロジスティクス(株)では、2009 年より本格的にモーダルシフトに取り組み、環境負荷の小さい輸送手段の切り替えを進めています。2009 年は、大山(鳥取県)から鳥栖・基山(佐賀県)また、鳥栖から関西への鉄道コンテナによる輸送を拡大し、さらに、九州-関西間で船舶を利用するなど、トラック輸送と組み合わせることで環境にやさしい輸送を行っています。

■モーダルシフトの状況



※モーダルシフト:  
輸送手段をトラックから省エネ・低公害で大量輸送に優れた鉄道や船舶へ転換すること

●エコドライブコンテストで入賞

全国で9,733 事業所が参加した「平成 21 年度環境省・環境再生保全機構主催エコドライブコンテスト」において、入賞枠 38 事業所の中にコカ・コーラウエストロジスティクス(株)中国支店本郷 LC が入賞しました。



自動販売機部門における取り組み

1997 年より、夏場の電力消費最大時に電気の使用を抑制するピークカット機能や冷却効率の高い「エコベンダー」を積極的に導入し、省エネ型自動販売機への切り替えをすすめてきました。2007 年より、冷媒装置の革新的な技術としてヒートポンプ機能を持つノンフロン型自動販売機を継続的に導入し、設置先での消費電力量の削減に貢献しています。2009 年末では累計 15,395 台となり、LED 機能を加えた「e-40」も導入しています。



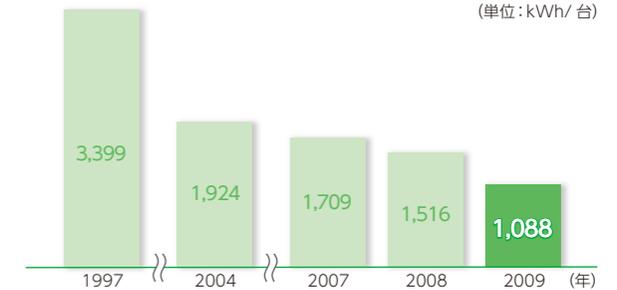
ヒートポンプ方式ノンフロン型自動販売機



省エネノンフロン・キャッシュレス自動販売機「e-40(イーフォーティ)」

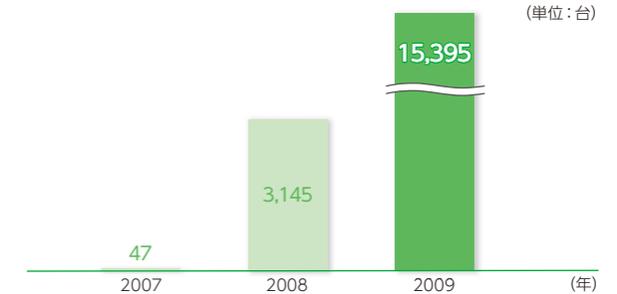
■ 年別別在自動販売機の年間消費電力量の推移 (標準機種)

(単位:kWh/年)



■ ヒートポンプ方式ノンフロン型自動販売機の設置台数推移

(単位:台)



※ヒートポンプ:  
加温時の電気ヒーターの代わりに冷却時に発生した熱を利用し、効率的に暖める仕組み

※LED:  
白熱灯や蛍光灯に比べ長寿命で消費電力が少ない照明

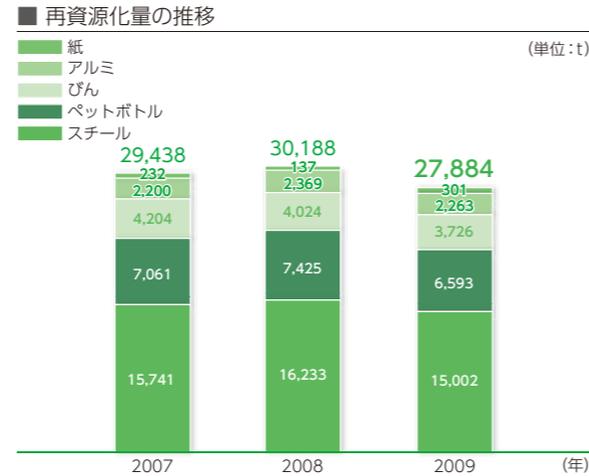
環境会計明細表 (地球温暖化対策)	活動内容	投資額(百万円)	費用額(百万円)	経済効果(百万円)	CO <sub>2</sub> 削減効果 (千t-CO <sub>2</sub> )
	燃料転換(天然ガス化)、コージェネ運用	425	111	329	20
	エネルギー監視システム運用	10	16	0	
	省エネルギー型照明導入	5	6	10	
	エコカー導入	5	16	9	
	その他の活動	80	4	8	
合計	525	153	356		

# 循環型社会の実現

回収した空容器のリサイクル活動や生産活動で発生した廃棄物のゼロエミッションに取り組んでいます。

## 空容器リサイクル

飲料メーカーの責務として、事業活動を通じて限りある資源の有効活用を図るために、自動販売機横の回収ボックスに投入された空容器を事業所で回収し、2009年は約28千トンの再資源化量となりました。さらに、2003年11月には、自社で北九州エコタウン(北九州市若松区響町)内に「空容器リサイクルセンター」を稼働させ、事業所で回収した空容器をスチール、アルミ、ペットボトル、びんに分別し、2009年は約6千トンの空容器を再資源化しました。また、2009年、北九州市より「産業廃棄物処分業優良業者」として表彰されました。



■ 空容器リサイクルフロー図

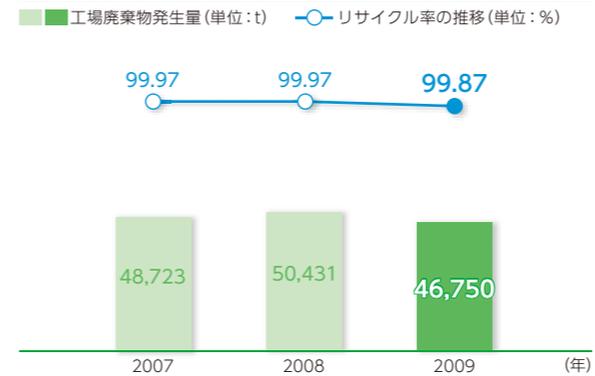


## 工場廃棄物リサイクル

すべての工場では、生産活動に伴って発生する廃棄物の分別・リサイクルを推進し、最終処分まで埋立てられる量の低減化に努めています。リサイクル率は2009年も99%以上を維持しており、ゼロエミッション(全廃棄物のリサイクル率99%以上)を達成しています。リサイクルされた廃棄物はさまざまな用途で再利用されています。



■ 工場廃棄物発生量とリサイクル率の推移



■ 工場廃棄物発生量とリサイクル率

種類	発生量	リサイクル率	再生利用用途
コーヒーかす・茶かす	39,540t	100.00%	有機肥料
汚泥	4,426t	99.38%	
金属類	285t	99.74%	再生鋼材 アルミ缶
ガラス類	297t	99.97%	再生カレット
廃プラスチック類	832t	99.86%	再生プラスチック 燃料
紙類	944t	100.00%	段ボール 再生紙
その他	426t	92.87%	路盤材など
合計	46,750t	99.87%	

**リサイクル率 99.87%**  
ゼロエミッション達成

環境会計明細表 (廃棄物管理・リサイクル)

活動内容	投資額(百万円)	費用額(百万円)	経済効果(百万円)
工場・事業所廃棄物処理	4	220	33
自社リサイクルセンター運営	12	366	112
空容器処理委託、フレッシュネス管理	0	1,574	18
廃棄自動販売機処理委託	0	128	83
合計	16	2,288	246

環境への取り組み

# 水資源の管理

生産工場で使用される水は、可能な限り再利用するとともに排水処理管理を徹底しています。

## 工場の用水・排水管理

工場では生産工程において多くの水を使用しますが、一度使用した水も回収して浄化処理を施し、冷却水などに再利用しています。最終的に一般河川や下水道へ排水する場合、法規制よりも厳しい自主基準を設定し、より高度な排水処理機能により安全な水質にすることで環境への負荷を与えないようにしています。

### ■ 工場の水質測定結果(一般河川)

工場名	測定項目	規制値 (mg/l)	実績値(最大値) (mg/l)
京都工場	COD	25.0	4.9
	BOD	25.0	4.8
明石工場	COD	20.0	12.0
	BOD	20.0	6.3
本郷工場	COD	50.4	17.4
	BOD	29.0	10.0
鳥栖工場	BOD	40.0	13.0
基山工場	BOD	30.0	12.0
大山工場	COD	160.0	47.0
	BOD	160.0	10.0

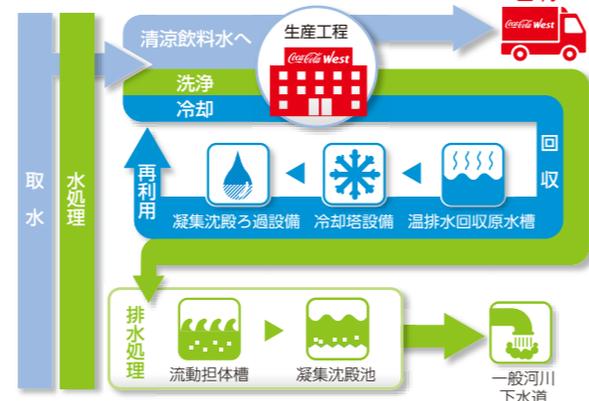
※COD(Cheical Oxygen Demand): ※規制値は、地域によって異なります  
化学的酸素要求量

※BOD(Biochemical Oxygen Demand):  
生物化学的酸素要求量

### ■ 工場水使用量および排水量



### ■ 工場の水処理フロー図



※温排水回収原水槽: 製品加圧高温殺菌装置より排出される温水を回収し貯水する水槽

※冷却塔設備: 回収した温排水を冷却ファンで常温まで下げる設備

※凝集沈殿ろ過設備: 回収・冷却した水を上水道と同等の水質に処理する設備

※流動担体槽: 微生物を付着させた担体を流動させ好氣的に処理する水槽

※凝集沈殿池: 薬品処理により上澄み水と沈殿汚泥に分離する設備

環境会計明細表 (水資源の管理)	活動内容	投資額(百万円)	費用額(百万円)	経済効果(百万円)
	回収水利用	0	69	82
	排水処理	234	764	0
	合計	234	833	82

第三者コメント

# コカ・コーラウエストグループ CSRレポート2010を読んで



九州大学ビジネススクール教授  
出頭 則行 (しゅつとう のりゆき)  
1948年 東京生まれ  
1970年上智大学英文科卒  
現職:九州大学経済学研究院教授  
専攻:マーケティング  
略歴:1970年電通入社  
1999年電通 常務執行役員  
2001年電通アジアCEO  
2002年電通顧問(2009年退任)  
2003年九州大学ビジネススクール・教授(現職)  
2008年中国・南京大学 客員教授(現職)

私は九州大学ビジネススクールでマーケティングを講じ、また、社会連携担当教員としてコカ・コーラウエストグループの方々との懇意にさせていただいているご縁から、CSRレポート2010の第三者コメントの執筆を喜んでお引き受けした。

CSRレポート2010は昨年度版と比べて大いに進化し、充実した内容となっている。全体の印象は「質実」である。この印象は以下の事由がもたらしたものであろう。

1. 日本で最大、世界有数のボトラーであるコカ・コーラウエストは傘下に幾多の組織と関係会社を持つが、CSRこそがグループを統合する柱の役割を担っている。
2. CSR活動がコカ・コーラウエストの日常的な企業活動と一体化している。
3. コカ・コーラウエストは現下、長引く不況の影響を受けて業績の低迷を余儀なくされているが、なおゆるぎなく中長期的にCSRにコミットしている。

編集に眼を移すと、『特集 私たちの果たす役割』、『CSRを支える取り組み』、『ステークホルダーのみなさまとの取り組み』、『環境への取り組み』の各部分が適切に配置され、バランスのよい構成となっている。

『特集 私たちの果たす役割』ではコカ・コーラウエストの日常的な企業活動にCSRが組み込まれていることが安全・安心、自然との共生、循環型社会という三つのアングルから巧みに描かれている。

一方、『ステークホルダーのみなさまとの取り組み』部分に関して直言すれば、2010年版ならではの直近の事例をさまざまなステークホルダーとの取り組みの中で示すことができたなら、よりビビッドで納得性の高い説明となったのではないだろうか。

『環境への取り組み』部分は、詳細かつ具体的で、まさしく「質実」そのものであり、コカ・コーラウエスト企業文化の真骨頂がよく出ている。

CSRレポートの今後の進化のために敢えて注文を言えば、年毎の刊行なのであるから、その年次ならではのトピックスやイベントを、特集としてだけでなく、本文内に取り入れる工夫が欲しいところである。

コカ・コーラウエストのCSRの特徴は「質実」である。それはCSR活動が日常的な企業活動と分かちがたくリンクし、互いが補完的な関係にあるからであろう。この「質実」を失わない限り、コカ・コーラウエストCSRレポートは、年毎に着実に進化を遂げて行くであろう。