



コカ・コーラウエストグループ

CSRレポート 2013

Corporate Social Responsibility Report 2013

フルレポート版







みんなの あしたに ハッピーを

Coca-Cola West

皆さまに愛される「コカ・コーラウエストグループ」へ一歩一歩、確かな足跡を残しています

私たちコカ・コーラウエストグループは、さまざまな環境の変化に対応しながら地域とともに歩んできました。
地域との関係を今まで以上に深め、自然環境も含む地域社会との共生・共栄を
事業運営の中で強く意識し、社会の発展に貢献します。











1989年
クラシック
コンサート
初開催

1994年
ファミリー
ミュージカル
初開催

1999年
エコカー
導入開始

1994年
小学校へ一輪車
贈呈開始



1998年
ISO9001
本郷・鳥栖・基山
各工場にて取得
(以降4側面の国際認証※1
各工場で順次取得)

- コカ・コーラの歴史
- コカ・コーラウエストグループの変遷
- CSR活動の歴史

※1 4側面の国際認証 ISO9001:品質マネジメントシステム、FSSC22000:食品安全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
※2 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

コカ・コーラウエストグループCSRレポート2013 ● 目　次

P.3-4 …… トップメッセージ
P.5-6 …… コカ・コーラウエストグループの事業紹介
P.7-8 …… コカ・コーラウエストのグループ会社紹介
P.9-12 …… コカ・コーラウエストグループのCSR
P.13-16… 活動ハイライト
P.17-18… 特集.1～ピークシフト自販機～
P.19-22… 特集.2～コカ・コーラウエストグループの品質～
P.23-24… 特集.3～水資源保護活動～
P.25-34… 方針.1 誠実な企業活動
P.35-36… 方針.2 人間尊重
P.37-42… 方針.3 社会との共生
P.43-50… 方針.4 環境との調和
P.51-52… 活動ダイジェスト
P.53-54… 第三者コメント／CSRレポート2013の方針

1999年
コカ・コーラウエスト
ジャパン（株）に
商号変更

2006年
持株会社
コカ・コーラウエスト
ホールディングス（株）
発足



2009年
「い・ろ・は・す」
誕生

2009年
コカ・コーラ
ウエスト（株）に
商号変更



2013年
ピークシフト
自販機登場

2012年
子ども参観日
開催



2010年
KOREへ変革

2010年
4側面の
国際認証を全工場で
取得完了

2010年
「ecoる/ソーラー」
自動販売機
登場



2007年
ワークライフバランス
取り組み開始

2007年
ISO10002※2
適合宣言

2006年
さわやか自然の森
森林保全活動
開始



2005年
ノンフロン
（非HFC）型
自動販売機登場

2003年
市村自然塾 九州
開塾



2003年
北九州さわやか
リサイクルセンター
稼働開始



2003年
災害対応型
自動販売機登場

2002年
コカ・コーラ
エコロジースクール
開始

2000
年代

2010
年代

お客さまに愛され、株主・地域社会に愛され、社員が愛する会社へ!!



2020年までの長期経営構想

当社グループは、企業理念『飲料を通じて価値ある「商品、サービス」を提供することで、お客さまのハッピーでいきいきとしたライフスタイルと持続可能な社会の発展に貢献します。』のもと、「みんなの あしたに ハッピーを」を企業メッセージとして、あらゆるステークホルダーの皆さまに「ハッピー」を提供していく活動を実施しています。

現在、当社グループは、2020年までの長期経営構想、およびその第1ステップである「革新と成長の3年」とした中期経営計画を策定し、ザ コカ・コーラ カンパニーの支援のもと、「ビジネスモデルの8つの変革」に取り組み、将来にわたって成長し続けることのできる基盤づくりを進めています。

コカ・コーラウエスト株式会社
代表取締役社長
吉松民雄

【企業理念】

飲料を通じて
価値ある「商品、サービス」を提供することで、
お客さまの
ハッピーでいきいきとしたライフスタイルと
持続可能な社会の発展に
貢献します。

私たちの使命

『安全・安心で優れた品質であることはもちろんのこと、お客さまの新しいニーズを発見しつづけ、既存の枠にとどまることなく絶え間ない革新によって、期待を上回る新しい価値を持った「商品、サービス」を主体的に提供すること』、『お客さまの多様なライフスタイルにおいて、おいしさ・楽しさ・健康・やすらぎなど、人が前向きに生きるために必要な心身の豊かさ（＝ハッピー）に貢献すること』、『地域との関係を今まで以上に深め、自然環境も含め地域社会との共生・共栄を事業運営の中で強く意識し、社会の発展に貢献すること』であると考えています。
当社グループは、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。

CSRの基本的な考え方と7つの重点項目

私たちは、ウエストビジョンに示された「お客さまに愛され、株主・地域社会に愛され、社員が愛する会社」を実現するために、『誠実な企業活動』、『人間尊重』、『社会との共生』、『環境との調和』の4つの基本的な考え方からCSRに取り組みます。
『誠実な企業活動』として「お客さま満足」「品質保証」「コンプライアンス」「リスク管理」を、『人間尊重』として「人権尊重と社員の働きがい」を、『社会との共生』として「地域社会との共生」を、『環境との調和』として「環境推進」を重点項目に掲げ、事業活動を行っています。

私たちのCSR活動

今回のCSRレポートでは、私たちが行っている活動の中から、「ピークシフト自販機」「品質への取り組み」「水資源保護への取り組み」を特集して紹介するとともに、7つの重点項目を中心としたCSR活動への積極的な取り組みについてご紹介します。
私たちは、皆さまにより一層喜んでいただける「商品、サービス」の提供や、地球環境保全、地域社会との共生など、さまざまな取り組みを行うことで、お客さまに愛され、株主・地域社会に愛され、社員が愛する会社として成長してまいります。

最後に

当社と南九州コカ・コーラボトリング株式会社は、2013年4月1日付けで経営統合しました。
当社と南九州コカ・コーラボトリング株式会社とは、2007年3月に資本業務提携契約を締結して以来、協働関係を構築してまいりましたが、両社の経営統合によってシナジー効果を最大化し、競争優位を確立することで、両社の企業価値向上を図ることが、お客さま、お得意さま、株主の皆さまおよび社員を含むあらゆるステークホルダーにとって、必要かつ最善との共通認識に達しました。
この度の経営統合により、当社グループとしてのCSR活動を拡大し、社会的な課題解決とグループの成長を同時に実現することで、企業価値の向上を図ってまいります。

みんなの　あしたに　ハッピーを
Coca-Cola West

西日本2府16県を営業範囲とし日本を代表するボトラー社の1つとして、世界有数の規模で皆さまに「ハッピー」をお届けしています

当社グループは、
日本コカ・コーラ株式会社の戦略的
パートナーとして、日本のコカ・コーラビジネスの
変革をリードする役割を果たしてきました。
2013年4月1日に南九州コカ・コーラボトリング株式
会社と経営統合し、より一層、地域に密着した
きめ細かな製造・物流・販売体制で
事業活動を実践します。

コカ・コーラウエスト株式会社　会社概要

商　号	コカ・コーラウエスト株式会社〈コカ・コーラ指定会社〉 (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
従業員数	7,877名(連結)、2,590名(単体) ※2012年12月31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

南九州コカ・コーラボトリング株式会社
【本社所在地】熊本県熊本市南区南高江三丁目5番1号
【設立年度】1962年8月
【事業内容】熊本・鹿児島・宮崎・大分を営業領域としてコカ・コーラなど清涼飲料水の製造・販売を行っています。

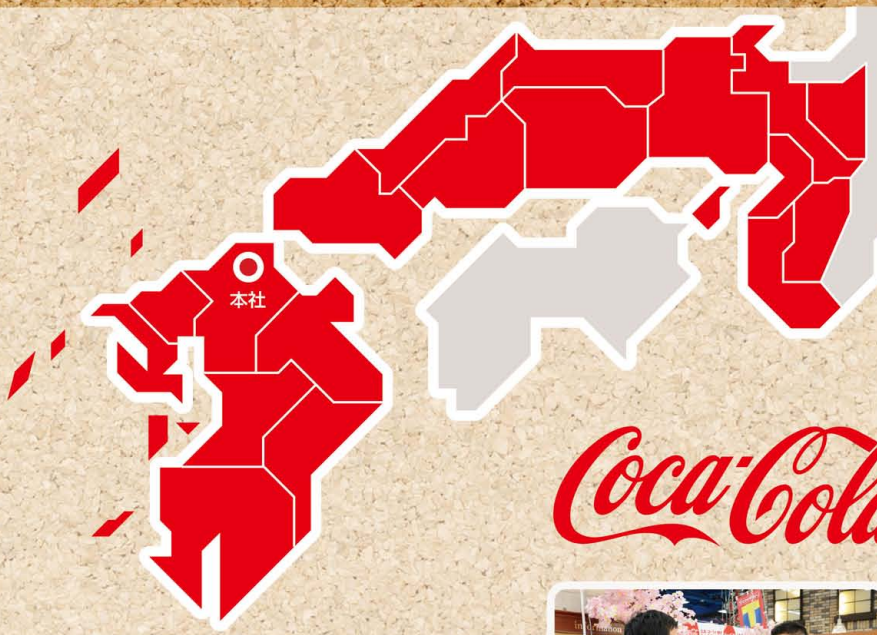
コカ・コーラウエストリテールサービス株式会社
【本社所在地】福岡県福岡市東区箱崎七丁目9番66号
【設立年度】2009年11月
【事業内容】小売店や飲食店、チェーンストアなどへの配送業務を行っています。

コカ・コーラウエストベンディング株式会社
【本社所在地】福岡県福岡市東区箱崎七丁目9番66号
【設立年度】1983年10月
【事業内容】自動販売機による清涼飲料水の販売および営業支店内勤業務などを行っています。

株式会社カディアック
【本社所在地】大阪府泉南市泉州空港南1番地
【設立年度】1993年7月
【事業内容】関西国際空港島内を営業範囲とし、自動販売機を中心に、ラウンジや売店、航空機内にて提供される清涼飲料水などの販売を行っています。

西日本ビバレッジ株式会社
【本社所在地】福岡県福岡市東区箱崎七丁目9番66号
【設立年度】1986年1月
【事業内容】自動販売機による清涼飲料水や食品などの販売およびオフィス向けにサーバーや小型自動販売機、給茶機でのレギュラーコーヒーやお茶の販売を行っています。

株式会社ウエックス
【本社所在地】大阪府大阪市大正区泉尾七丁目15番3号
【設立年度】1983年年8月
【事業内容】関西エリアでの自動販売機による清涼飲料水の販売と、オートマチックカフェの店舗運営を行っています。



コカ・コーラウエスト株式会社
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

南九州コカ・コーラボトリング株式会社
熊本県／鹿児島県／宮崎県／大分県

Coca-Cola West



販売機能会社
自動販売機ビジネス関連業務などを行う販売機能各社は、お客さまに1本でも多く飲んでいただくために質の高いサービスを提供し、新鮮でさわやかなおいしさをお届けしています。



SCM機能会社
最高の品質を維持するために、1本1本の商品に対し厳しい品質管理のもと製造し、新鮮で安全な商品をより早くお届けすることで、より多くのお客さまに飲んでいただけるよう、高品質のサービスを提供しています。

コカ・コーラウエスト販売機器サービス株式会社
【本社所在地】福岡県古賀市谷山871番地
【設立年度】1972年9月
【事業内容】機器メンテナンスや品質・衛生管理および設置や撤収、整備など、販売機器に関わる全般の業務を行っています。

コカ・コーラウエスト大山プロダクツ株式会社
【本社所在地】鳥取県西伯郡伯耆町金屋谷306-1
【設立年度】2002年5月
【事業内容】大山山麓のおいしい水で、ミネラルウォーター商品を中心とした、コカ・コーラブランドの清涼飲料水の製造を行っています。

コカ・コーラウエストロジスティクス株式会社
【本社所在地】福岡県福岡市東区箱崎七丁目9番66号
【設立年度】1977年6月
【事業内容】工場間および工場から販売拠点への輸送を行う輸送事業や倉庫・構内事業のほか、空容器・廃棄自動販売機などの中間処理を行うリサイクル事業を行っています。

コカ・コーラウエストサービス株式会社
【本社所在地】福岡県福岡市東区箱崎七丁目9番66号
【設立年度】1991年12月
【事業内容】不動産の賃貸、売買、仲介および管理事業ならびに保険代理業、ランドリー業（関西エリア）を行っています。

コカ・コーラウエストプロダクツ株式会社
【本社所在地】佐賀県鳥栖市轟木町二本松1670-2
【設立年度】2002年2月
【事業内容】5工場で24の製造ラインを保有し、厳しい品質管理体制のもと、清涼飲料水の製造を行っています。

キューサイ株式会社
【本社所在地】福岡県福岡市中央区草香江一丁目7番16号
【創業年度】1965年10月※
【事業内容】ケール青汁、ヒアルロン酸コラーゲンなどのヘルスケア商品や、スキンケア商品などの製造・販売を行っています。
※設立は2006年9月。翌2007年10月に旧キューサイ（株）と合併し、キューサイ（株）に商号変更。

南九州コカ・コーラボトリング株式会社



代表取締役社長　竹森 英治

当社は「飲料ビジネスを通じて人と地域に貢献する」ために、総力を結集して、さらなる発展・成長を目指しています。南九州4県における市場環境の変化に対応し、新たに生まれる飲用ニーズを的確に捉え、最適な「商品、サービス」を提供してまいります。

コカ・コーラウエストベンディング株式会社



代表取締役社長　池田 恒夫

当社は、自動販売機による清涼飲料水の販売を通して、社員一人ひとりが『お客さまに価値ある「商品、サービス」と、安全・安心をお届けする』ことにより、関西・中国・北部九州エリアの皆さまのハッピーでいきいきとしたライフスタイルの創造に貢献してまいります。

“お客さまに価値ある「商品、サービス」をお届けしたい”という同じ思いを胸に、それぞれの機能に特化した各社が高品質のサービスを提供しています

コカ・コーラウエストロジスティクス株式会社



代表取締役社長　下田 善計

当社は、「高品質な物流サービス」を提供するために、特に車両事故・労災事故・物流事故の予防に力を入れています。そして、これらの予防活動を適切かつ効果的に実行するため、経済・環境・社会の3つの側面を意識しながら、コカ・コーラシステムにおける世界基準のKPI※を設定し、日次・週次・月次単位で進捗管理を行っています。

※KPI（Key Performance Indicator）：重要業績評価指標

西日本ビバレッジ株式会社



代表取締役社長　小松 猛文

コカ・コーラウエストグループの一員である当社は、特に屋内マーケットのお客さまのさまざまなニーズにお応えすべく、コカ・コーラブランド商品をはじめとした清涼飲料水からレギュラーコーヒー、スナック商品にいたるまでラインアップし、お客さまのご満足の徹底追求に努めてまいります。

コカ・コーラウエスト プロダクツ株式会社

代表取締役社長　**森本　一弘**



昨年、設立10周年を迎えた当社は、環境に配慮した活動と働く社員が安全でやりがい・ゆたかさを感じられる職場づくりを目指しつつ、安全・安心なコカ・コーラブランド商品の製造を行っています。これからも、ご愛飲いただいているお客さまへの感謝を忘れず、“みんなの　あしたへ　ハッピーを”をお届けしてまいります。

コカ・コーラウエスト リテールサービス株式会社

代表取締役社長　**森島　康典**



私たちは、お客さま、お得意さまに安全で新鮮な商品をお届けするために『お客さま起点で考え行動し、基本を徹底する』ことにこだわって活動しています。コカ・コーラウエストグループの一員として社員一人ひとりが、常にお客さま、お得意さまの立場に立ち、ご満足度を高めることができるよう人材の育成、業務品質の向上に取り組んでまいります。

株式会社カディアック

代表取締役社長　**大塚　修**



当社は、関西国際空港をご利用されるすべてのお客さまに価値ある「商品、サービス」を提供しています。また空港島内の特殊な制限エリアでの販売認可を受けていることから、特に品質管理に重点を置き、常に安全・安心でおいしい商品の提供に努めてまいります。

コカ・コーラウエスト 大山プロダクツ株式会社

代表取締役社長　**坪内　耕作**



「大山のおいしい水をお客さまにお届けする」これが私たちの使命です。私たちはコカ・コーラウエストグループ唯一の水商品専用工場として、新鮮で安全・安心な商品をより多くのお客さまに飲んでいただけるよう、1本1本の商品に対し厳しい品質管理を徹底し日々の生産に取り組んでいます。

コカ・コーラウエスト サービス株式会社

代表取締役社長　**梅崎　正浩**



当社は、不動産事業、保険事業、ランドリー事業を通じてお客さまの期待を上回る価値ある「商品、サービス」を提供し続けることを使命とし、「目標達成・サービス品質・社員の働きがい」の3つにこだわり、会社全員でコカ・コーラウエストグループの企業価値向上ならびに地域社会の発展に寄与しています。

コカ・コーラウエスト 販売機器サービス株式会社

代表取締役社長　**山西　忠則**



当社はお客さまのご満足を得るために、販売機器の故障削減活動や品質に関するお客さまからのご指摘低減活動に注力しています。また、これを実現すべく社内外研修を充実させ、業務品質向上に邁進しています。今後も活動を通じルート効率を向上させ環境負荷を減らし環境との調和を図ってまいります。

「みんなの あしたに ハッピーを」
この実現に向け、持続的な成長を果たすための指針として
「長期経営構想 2020」を策定しています

【企業メッセージ】

みんなの あしたに ハッピーを

Coca-Cola West

企業理念、行動指針などを包含して
一言で表したものとして、
「企業メッセージ」を設定しました。
「企業メッセージ」は、今後あらゆる場面で発信し、
あらゆるステークホルダーに対して
「ハッピー」を提供していく姿勢を
明らかにしていきます。

【2020年に向けた全体構造】



【長期経営構想】

今後の環境変化を予測し、『長期経営構想 2020』を策定しています。これは、コカ・コーラシステムがグローバルに掲げている『ビジョン 2020』を反映させ、当社グループが持続的な成長を果たすための指針となるものです。
長期経営構想では「成長戦略」、「効率化戦略」、「構造戦略」を3つの柱として成長目標を達成いたします。

※ザ コカ・コーラ カンパニー 2020 VISION ：コカ・コーラシステムの使命である「世界中をさわやかにし、前向きになれる幸せな瞬間を提供し、価値を創造し変化をもたらすこと」を通じてザ コカ・コーラ カンパニーとボトラー社が共に成長するためのロードマップ（優先順位）

【2020年に向けてのロードマップ】



当社グループでは、持続可能な社会の発展とステークホルダーの皆さまに
ハッピーを提供していく上で、CSRの取り組みを最も重要な経営課題の一つと位置づけ、
4つの基本的な考え方のもと7つの重点項目に取り組んでいます。

【CSRの考え方】 4つの基本的な考え方と7つの重点項目

方針1
誠実な企業活動

お客さまのあしたにハッピーを!

P.25〜

重点項目1 お客さま満足

- 3つの販売チャネルでの取り組み
- お客さま満足向上に向けた取り組み
- お客さまの声にお応えする取り組み

重点項目2 品質保証

- 商品がお客さまに届くまでの品質保証

重点項目3 コンプライアンス

- コーポレート・ガバナンス
- コンプライアンス教育・啓発活動
- 内部通報制度

重点項目4 リスク管理

- リスク予防マネジメント活動
- 危険発生時の取り組み
- 情報保護活動
- 内部統制への取り組み

方針2
人間尊重

社員のあしたにハッピーを!

P.35〜

重点項目5 人権尊重と社員の働きがい

- 働きやすい職場づくり
- 人権教育
- 心と身体の健康管理

方針3
社会との共生

地域のあしたにハッピーを!

P.37〜

重点項目6 地域社会との共生(地域社会貢献活動)

- 文化・教育活動支援
- 支援型自動販売機の取り組み
- スポーツを通じた地域社会貢献活動
- スポーツ活動支援
- 災害対応型自動販売機の取り組み
- 地域環境推進活動
- 社会福祉支援

方針4
環境との調和

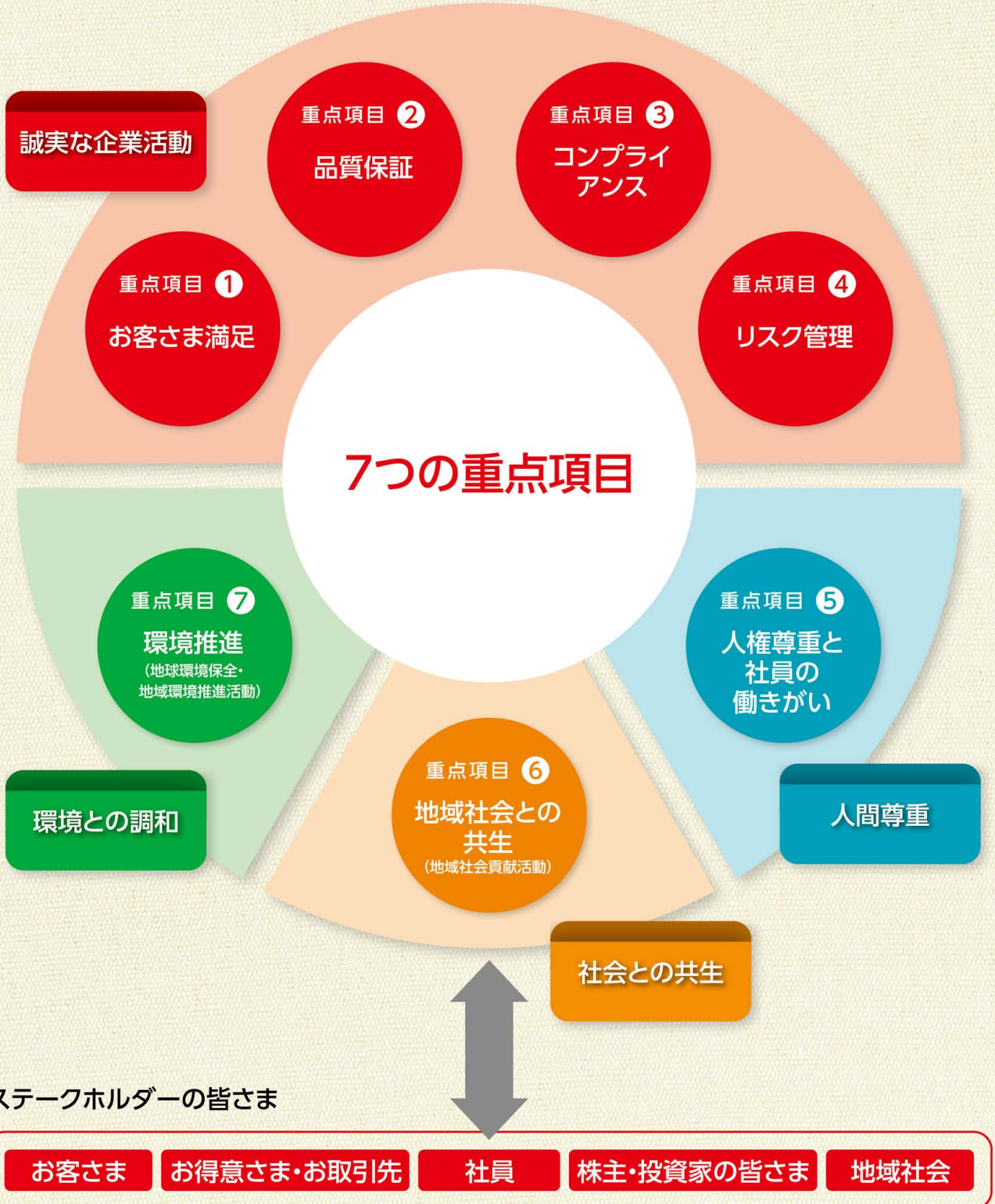
地球のあしたにハッピーを!

P.43〜

重点項目7 環境推進(地球環境保全・地域環境推進活動)

- 環境マネジメント
- 事業活動にともなう環境負荷量について
- 地球温暖化対策
- 社内環境教育
- 環境会計
- 水資源保護
- 2012年の環境目標・実績、2013年の環境目標
- 循環型社会の実現

ウエストビジョンを実現するために 4つの基本的考え方のもと7つの重点項目に 取り組んでいます



基本的な考え方	7つの重点項目	目指す姿
方針1 誠実な企業活動	重点項目 1 お客さま満足	●価値ある商品・サービスを提供するため、安全・安心で優れた品質であることはもちろんのこと、お客さまの新しいニーズを発見しつづけ、絶え間のない革新によってお客さまの期待を上回る価値ある「商品・サービス」を提供する。
	重点項目 2 品質保証	●調達からお客さまのお手元に商品が届くまでの各過程において、社員一人ひとりが「品質」を最優先に取り組み、常に安全・安心・フレッシュな商品を提供する。
	重点項目 3 コンプライアンス	●すべての法令の遵守はもちろんのこと、社会的責任の視点と良識をもって誠実に行動する。 ●経営の効率化、透明性向上に取り組むことで、すべてのステークホルダーからの信頼を得る。
	重点項目 4 リスク管理	●会社が抱えるさまざまなリスクに対して発生を予防するとともに、万一、発生した場合に被害を最小化するための行動が迅速・的確にとれるリスクに強い会社を目指す。
方針2 人間尊重	重点項目 5 人権尊重と社員の働きがい	●一人ひとりが自らの人権だけでなく、他の人権についても正しく理解し、相互に人権を尊重しあい、その共存を図る。 ●社員と会社の強い信頼関係のもと、社員が仕事を通じて働きがいと誇りを持てる会社を目指す。
方針3 社会との共生	重点項目 6 地域社会との共生（地域社会貢献活動）	●「地域とともに」の基本姿勢のもと、地域社会との共生・共栄を強く意識し、地域社会の発展に貢献する。
方針4 環境との調和	重点項目 7 環境推進（地球環境保全・地域環境推進活動）	●事業の成長と環境負荷低減を両立する「地球環境保全」と地域社会における自然環境保全や環境啓発を推進する「地域環境推進活動」の2つの活動を通じて、「環境先進モデル企業」となる。

当社グループのCSRの取り組みは、ザ コカ・コーラ カンパニーが掲げる持続可能性に着目した
世界共通の事業方針「Live Positively（リブ・ポジティブリー）－世界をプラスにまわそう－」の実現にもつながるものです。

方針.1 誠実な企業活動

お客さま満足

3つの販売チャネルにて お客さま満足の向上に努めています

1. チェーンストア

お客さまにご満足いただくために、お弁当には「爽健美茶」や「綾鷹」、パンには「ジョージア」や「紅茶花伝」などといった関連販売の提案、催事やイベントに合わせた売場演出を行っています。また、間伐材を利用したエコラックの使用など、お得意さまからも喜んでいただける提案活動を行っています。



間伐材を利用したエコラックで「い・ろ・は・す」を販売

2. ベンディング

自動販売機については、電子マネーへの対応や省エネ性能に優れた自動販売機、地域社会に貢献する自動販売機など、さまざまなお客さまのご要望にお応えしています。また、過剰な設置の見直しや、複数社管理から1社管理にするなど管理体制の見直しにより、お得意さまが目指す環境への配慮・コスト削減・収益性の向上の実現に高い評価をいただきました。



3. リテール・フードサービス

●高速道路サービスエリアの売店

行楽からビジネスまで幅広いお客さまに快適なドライブを楽しんでいただくため、人気商品を中心に多様なブランド・パッケージを手に取りやすく工夫するなど常に魅力的な売場づくりを心掛けています。



●飲食店

ホテルやレストランではグランドメニューのブランド訴求、セットメニューやほかの清涼飲料水とのミックスドリンクメニューの展開など最新トレンドを捉えつつ、リピートと話題性につながる販売促進の提案活動を行っています。



フルレポート版 P25-27 をご覧ください

方針.1 誠実な企業活動

リスク管理

危機発生シミュレーション トレーニングを行いました

10月に当社グループの製造部門を対象に品質事故を想定したトレーニングを実施し対応力向上を図りました。

フルレポート版 P33 をご覧ください



【参加部門】
・コカ・コーラウエストプロダクツ㈱:京都工場、明石工場、本郷工場、鳥栖工場、基山工場
・コカ・コーラ大山プロダクツ㈱:大山工場
・コカ・コーラウエスト㈱:CSR統括部、他関連部門

方針.1 誠実な企業活動

品質保証

独自に定めたKOREのもと厳格な品質管理を行っています

〈KORE(Coca-Cola Operating Requirements)とは〉
コカ・コーラシステム世界共通でオペレーション管理を行う独自のマネジメントシステムです。「品質」「食品安全」「環境」「労働安全衛生」に関する基準を網羅し、国際規格ISOや各種法令の要求事項より厳しい基準を自ら課すものとなっています。

お客さま
▲
販　売
▲
物　流
▲
工　場

すべての工程において品質を最優先!

フルレポート版 P29-30 をご覧ください

当社グループ以外の製造工場にも当社品質保証部による監査を行いました

2012年は従来の外部機関による監査に加え、当社品質保証部による委託工場への監査を実施しました。現場に潜むリスクを未然に防ぐため、当社の品質保証部担当者が現場を訪れ、ヒアリングによる監査を行いました。



一覧で見る

コカ・コーラウエストグループ活動ハイライト

2012年に取り組んできたCSR活動の一部をご紹介します

みんなの　あしたに　ハッピーを
Coca-Cola West

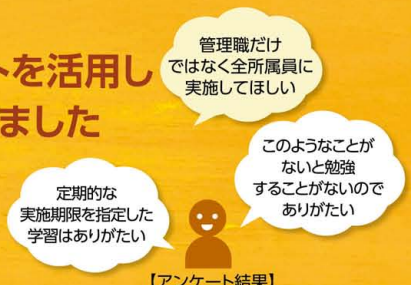
方針.1 誠実な企業活動

コンプライアンス



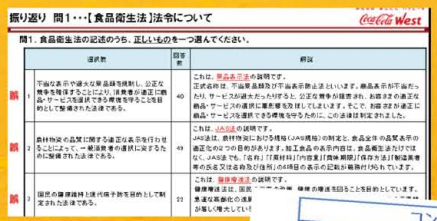
社内イントラネットを活用し法令学習を実施しました

社内のイントラネットを活用し、管理職を対象に法令学習を６回開催。法令遵守の意識向上を図りました。

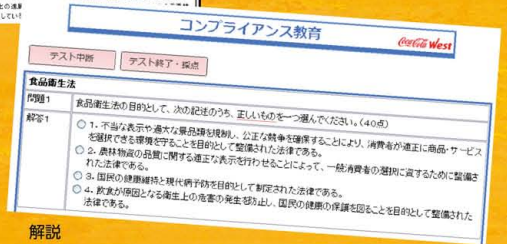


【アンケート結果】

【実施内容】
第1回:食品衛生法
第2回:労働基準法、個人情報保護法
第3回:道路交通法
第4回:会社法
第5回:景品表示法
第6回:労働安全衛生法



問題



解説

行動規範の浸透・啓発を図っています

企業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として「コカ・コーラウエストグループ行動規範」を制定しています。行動規範の浸透を図るためにグループ社員手帳や社内報で浸透・啓発を図っています。

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企業理念を実現します。

●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し、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。

フルレポート版 P31-32 をご覧ください

方針.2 人間尊重

人権尊重と社員の働きがい

子ども参観日を開催しました

2012年8月3日、当社福岡本社にて「子ども参観日」を開催しました。当日は、小学校1年生から中学校3年生まで28名の児童・生徒が参加し、職場見学や名刺交換、社員へのインタビューなどを行いました。





ストレス調査などの心のケアにも取り組んでいます

当社グループでは、「疾病の早期発見・早期治療」ならびに「病気にならない身体づくりの推進」という考えのもと、すべての社員を対象に心と身体の両面から健康の保持・増進に努めています。

社員教育のための講習会や研修を積極的に行っています

2012年度も、人権に関する課題を自らの課題として受け止め、他人を思いやり、常に相手の立場に立った行動ができる社員の育成と健全な職場環境づくりを目的に、「階層別研修」や所属長を講師とした「職場内研修」を実施しました。

フルレポート版 P35-36 をご覧ください









方針.3 社会との共生

地域社会との共生

地域にもっと『感動とさわやかさ』をラグビー部とホッケー部による社会貢献活動を推進しています

カンパニースポーツクラブであるラグビー部とホッケー部（チーム名：コカ・コーラウエスト レッドスパークス）は、多くのファンの皆さまや地域の方々から愛されるチームを目指し、試合を通じて『感動とさわやかさ』をお届けすることはもちろん、ラグビー・ホッケー競技の普及や青少年の育成など、地域社会貢献活動を行っています。

【地域イベント】
・ひろしま国際平和マラソン
・博多どんたく港まつり
・キャナルシティ博多 年末チャリティ餅つき　など

【講演・講話】
・小学校、中学校、中学校長会、指導者会など
計6件

【クリニック活動】
・ラグビークリニック　8件
・ホッケークリニック　11件

フルレポート版 P41 をご覧ください

方針.4 環境との調和

環境推進

限りある資源の有効活用
環境負荷の低減に向けた
取り組みを行っています

一覧で見る

コカ・コーラウエストグループ
活動ハイライト

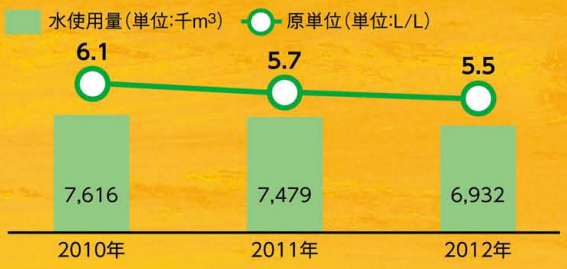
2012年に取り組んできたCSR活動の一部をご紹介します

みんなの あしたに ハッピーを
Coca-Cola West

1.水使用量の削減

当社グループでは、製造工程における水の有効利用に取り組んでいます。2012年の全工場合計での水使用量の原単位は前年比2%減の5.5L/Lとなりました。

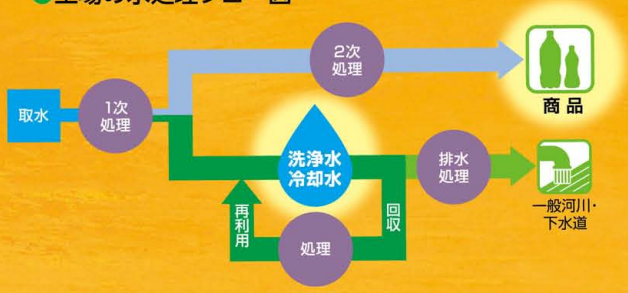
●工場水使用量および原単位



2.水の循環

製造時に使用した水を回収し、洗浄や冷却水として循環利用しています。また河川放流する排水については、規制値より厳しい自主基準で管理しています。

●工場の水処理フロー図



3.空容器・自動販売機リサイクル

当社グループでは、回収した空容器の分別、効率的な再資源化はもちろん、廃棄処理となる自動販売機についても素材ごとに解体・分別し、鉄鋼原料などの用途にリサイクルしています。自社処理施設である北九州さわやかリサイクルセンターでの空容器再資源化量は約5千t、廃棄自動販売機の処理台数は約13千台になりました。

委託処理も含めたグループ全体では約28千tに!



廃棄自動販売機プレス

委託処理も含めたグループ全体では約27千台に!



廃棄自動販売機解体

スチール缶	アルミ缶	ガラスびん	PETボトル	紙コップ 紙パック	その他 混入物
鉄材	アルミ缶 アルミ商品	再生びん 道路舗装材	衣類 プラスチック商品	トイレットペーパー ペーパータオル	適正処理

フルレポート版 P49-50 をご覧ください

特集.1

社会の要望に もっと応えるために 自動販売機ができること



電力需要ピーク時の使用量を低減する 社会的課題の解決と 品質を保つ温度管理の両立を目指して

1990年代よりコカ・コーラシステムでは自動販売機の消費電力量の削減に取り組み、約20年間で3分の1以下まで減らすことができました。具体的な取り組みとしては、電力使用がピークとなる7月から9月にかけて、一定時間、冷却を自動停止させる「ピークカット」や、冷媒にフロンを使わないノンフロン自動販売機の導入、さらに缶・PETボトル自動販売機にLED照明を搭載するなど、自動販売機における環境対応にいち早く取り組んできました。2012年、環境配慮型自動販売機の設置台数は63,000台を超えました。その最新型である「ピークシフト自販機」は、電力需要のピーク時の使用量を低減するなど、社会的な要望に応える機能を搭載しています。

「ピークシフト自販機」の6つの特長

16時間 冷たいまま冷却停止可能
夏の日中に16時間冷却を止めても冷えた商品が提供できます。

ヒートポンプよりも高いエネルギー効率(消費電力量) 8.5倍
冬場においても、ヒートポンプ自動販売機より8.5倍省エネです。※

-95% 夏の日中に使用する消費電力
95%の電力を削減します。

年間消費電力量削減 10%以上
夏のピーク時だけでなく、年間を通じて10%以上もの消費電力量を削減します。※

0ゼロ 冷却運転停止中の機材音
日中はまったく音がしません。

冷却時間が短縮 25%
高い冷却効果により、商品補充後の冷却時間を25%短縮しています。※

※2012年コカ・コーラ製造同機平均比 日本コカ・コーラ社調べ

お客さまの声



九州第1号機を設置していただき ありがとうございます

JR九州リテール株式会社　自販機事業部
担当部長　**藤井 耕一郎**さま

当社は「節電や環境にやさしい」をテーマとして「自動販売機の照明時間の変更(照明時間の短縮)」や「省エネ自動販売機への取り替え」などに、積極的に取り組んでいます。
今回、コカ・コーラウエストさまから「ピークシフト自販機の九州第1号機を博多駅に」と、ご提案があり、設置していただきました。昼間時間帯の電力が95%削減できると伺い、効果を期待しております。今後は、JR各駅への拡大をお願いいたします。

担当者の声



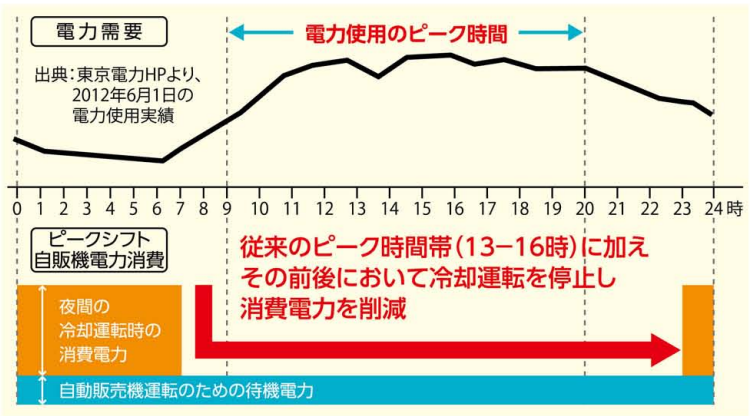
業務活動を通してお得意さまとともに 環境・節電対策に取り組んでいます

コカ・コーラウエスト㈱
ベンディング法人営業一課　**光安 英彦**

今年の4月より電気料金値上げにより、お得意さまや当社への負担は大変厳しい状況となることが予測されます。そこで、超省エネ型「ピークシフト自販機」を段階的に継続的に展開していくことで、環境負荷の削減を目的に「社会との共生・企業価値の向上」を目指し、お得意さまとともに環境・節電対策に取り組んでまいります。

自動販売機の電力使用「ピーク」を夜間へ「シフト」するとともに 適正な温度の商品を提供します

「ピークシフト自販機」は、優れた保温性能で、最長16時間冷却用電力を使用しなくても冷たい商品を提供することができます。
社会全体の電力需要がピークになる午前9時から午後8時までは、消費電力を95%削減(待機電力約17Wのみ使用)します。
自動販売機の電力使用のピークをシフトする新たな発想で、社会的課題の解決に貢献します。







特集.2

水処理からボトル成形、充填…
すべてのプロセスで守り抜く
コカ・コーラウエストグループの「品質」

おいしくて安全・安心な製品が、
お客さまのもとへきちんと届けられるように。
当社グループでは、数々の工程によって
品質を守り、独自の味わいへと仕上げています。
水を磨くことからはじまる私たちの製品づくりについて、
「綾鷹」を例にご紹介します。



無味無臭へと水を磨く



おいしいお茶と確かなボトルをつくる



全工程の品質をチェックする

確かな品質をお届けするために
厳重な検査と最新鋭の設備で製品の「安全」を守る



おいしさを左右するのが「水」純水にするために多様な工程で水を磨きます

コカ・コーラウエストプロダクツ(株) 基山工場 製造二課 **黒田 佳伸**

「綾鷹」づくりは、まず「水を磨く」という工程からスタートします。水処理は原水にさまざまな処理を行った後、特殊なフィルターを通すことによって、純水に精製します。私が担当しているのはこの工程です。特に水は目で見ただけではわからないため、詳細な成分分析が重要です。24時間のモニタリングはもちろん、製造中に何度も成分測定をしながら、人と機械の2つの“目”で厳しい品質管理を行っています。水質は天候などの影響でも大きく変わることがあるため、細かな調整を行わなければなりません。



茶葉を均等に撒くことで急須でいれたような緑茶の味わいを出しています

コカ・コーラウエストプロダクツ(株) 基山工場 製造二課 **石丸 剛**

磨かれた水は抽出機に運ばれ、お茶づくりがはじまります。「綾鷹」は“急須でいれたようなにごりのある本物の味わい”を目指して開発されましたが、その表現通り、急須でいれたような独自の製法を採用しています。具体的には、タンクに茶葉を投入し、低温のお湯で茶葉をかきまわさずにじっくり丁寧に抽出するという製法ですが、この茶葉を投入する作業が大変難しいのです。均等に撒かないと旨みに変化が起き、味わいを損なうこともあります。こうしてできた抽出液はタンクへ移されます。

●「綾鷹」の主な製造工程と、お客さまに届くまで



水を磨く

ろ過のほかさまざまな処理によって水の匂いなどを取り除き、純水にします。



抽出

大きなタンクに茶葉を入れ、じっくり時間をかけて味わいをしっかりと引き出します。

調合

抹茶を加えて「綾鷹」の味わいに。その後空気を抜いて、高温殺菌にかけて冷却します。

特集.2 安全・安心でおいしい。コカ・コーラウエストグループの品質



規格通りのPETボトルを つくるために、安全性と品質の 両面から取り組んでいます

コカ・コーラウエストプロダクツ(株) 基山工場 製造二課 **五反田 貞啓**

PETボトルは、試験管のようなプリフォームという素材を加熱し、ボトルを成形する金型に入れて高圧な空気をかけて膨らませ完成させます。この圧力がうまくかからないと容器の厚みにばらつきが生じ、へこみや崩れを招く原因にもなります。そのため、ボトルの種類ごとに加圧設定を行い、適正なボトルができるよう調整しています。この工程は温度の影響を受けやすく、扱いが繊細であり、金型によって熱の伝わり方が変わるため、非常に調整が難しいのです。ボトルの形が少しでも変わると品質にも影響するため、他の工程担当者と連携しながら、安全で確かなボトルづくりの方法を常に模索しています。



ボトル、お茶、キャップ すべてを殺菌して 無菌状態で充填しています

コカ・コーラウエストプロダクツ(株) 基山工場 製造二課 リーダー **塚本 真一**

完成したお茶をPETボトルに詰める工程を充填といいます。ボトルにお茶が入る前に、ボトルとキャップの殺菌洗浄、製品液(お茶)そのものの殺菌という工程を経て、充填を行います。充填は人が立ち入れない無菌環境で機械によって行いますが、無菌が維持されていることを確認するため、定期的にチェックリストによる衛生状態の確認を行っています。また、24時間体制で製造状況の確認を行い、さらに製造中の製品の抜きとり検査によって異常がないかを確認します。充填は製品の安全性を最も担う工程だけに、機械に頼るだけでなく、自分の目で判断することの責任を感じながら、管理に携わっています。



「綾鷹」の急須でいれたような本格的な味わいを実現する3つのこだわり

こだわり其の一 伝統的な茶師の技「合組」

「綾鷹」の味わいを生む秘密の一つは、さまざまな茶葉をブレンドする「合組」。「綾鷹」は創業450年の上林春松本店の伝統と「合組」の技術にもとづき、吟味された茶葉を贅沢に使用しています。



こだわり其の二 「にごり」の旨みは「綾鷹」独自の製法から

上林春松本店が認め、「綾鷹」のために特別に挽いた旨みと甘み豊かな宇治抹茶を贅沢に使用。「綾鷹」独自の製法を駆使し、急須でいれたような緑茶のにごりと旨みを実現しました。





ボトル成形

プリフォームというボトルの原型に熱と空気を加えてPETボトルの形にします。



充填

殺菌後のPETボトルに製品液(お茶)を充填し、さらに殺菌・洗浄済みのキャップを用いて締めつけます。



ラベリング

製品名の入ったラベルを巻きつけて固定し、製品検査機を通してから賞味期限を印字します。



最後の検査機関として お客さまの目でチェックすることを 大切にしています

コカ・コーラウエストプロダクツ(株)　基山工場　製造二課　**田中 大臣**

PETボトルにお茶が充填されると、いよいよ最終の仕上げです。ボトルへのラベルの巻きつけ、賞味期限の印字、製品液(お茶)が適正に入っているかなどを検査・確認するのが私が請け負うセクションです。ラベルの位置やキャップの巻き締め具合などをまずは機械が判別し、検査機が排斥した製品については、人がさらに確認します。ほんのわずかなラベルのずれや、お茶の表面位置の違いなどによって、お客さまにとって予期せぬ不具合が生じる場合もあります。最後の確認は、お客さまの立場になって見ることが重要だと気持ちを引き締めています。

こだわり其の三 **「茶葉認定式」で 認められた茶葉のみを使用**

「茶葉認定式」において、実際の製造に使用する茶葉の品質、味わいを最終確認。上林春松本店が認めた原材料のみを「綾鷹」に使用しています。





ミスは許されないという 使命感で工程を 見ています

コカ・コーラウエストプロダクツ(株)　基山工場　製造二課　**田中 淑子**

品質管理は全工程のチェック機関です。水質検査をはじめ、製品液(お茶)と容器の製造前には事前に検査を行った後に製造を開始するなど、入念なプロセスを踏んでいます。製造中も、ボトル成形なら一定時間ごとに高さ・重さ・容量・強度・厚みなどの項目測定を行い、数値をコンピュータに取り込んで基準を満たしているかを確認します。より高品質な製品をお客さまにお届けするのが私の使命だと受け止め、日々業務に励んでいます。品質管理の仕事であるにも関わらず製造課に所属していますが、それは現場を知るための方針です。製造現場を知ると、新しい視点で品質管理担当のあり方を考えられるため、さまざまな発見があります。この品質管理と製造の融合によって、新たな「安全・安心」を生み出していきます。





品質検査

すべての工程において抜きとりテストなどの検査を行い、最終製品の品質を確認。人と機械のダブルチェックで行っています。



物流 ▸▸ 店舗または自動販売機 ▸▸ お客さまへ

安全・安心な製品をより早くお届けできるよう、安全、確実、迅速な高品質の物流サービスを提供しています。



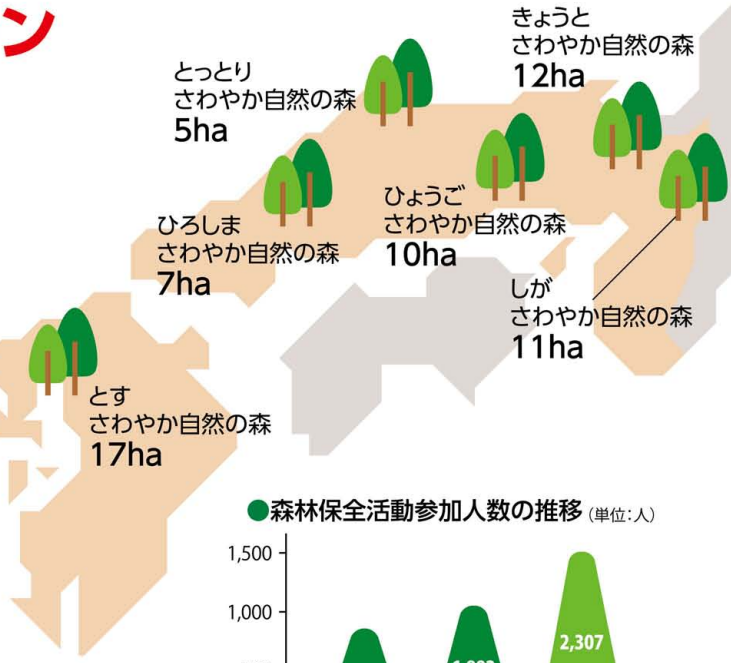
森林保全活動
（「さわやか自然の森」にて）

特集.3

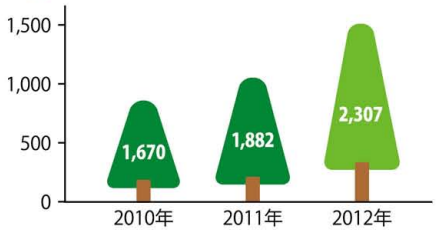
この美しい自然を未来につないでいくための私たちのアクション

森林を守る「さわやか自然の森」活動を6ヵ所で実施

当社グループでは地域の水源保護の取り組みとして、各工場（2009年閉鎖の旧滋賀工場含む）周辺の水源域となる森林を「さわやか自然の森」と名づけ、地方自治体と共同管理契約を締結し、森林保全活動を行っています。環境教育の一環として、水資源保護に対する意識の向上を目的とし、各地域の「さわやか自然の森」にて、年に1回以上、枝打ちや除伐、遊歩道作り、クラフト制作などを実施しています。2012年は社員とその家族、地域の方々や子どもたち425名が参加しました。



●森林保全活動参加人数の推移（単位：人）



※2006年からの累計



除伐



クラフト制作



遊歩道作り



枝打ち

参加者の声

除伐を体験するなど子どもたちにとって貴重な体験になりました

コカ・コーラウエスト(株)
チェーンストア大阪北リジョン
大阪中央第二テリトリー
村山 英昭

「きょうと さわやか自然の森」の森林保全活動に参加して除伐を行いました。育ちの悪い木を切り倒すわけですが、子どもたちに除伐の意義やノコギリの使い方などをスタッフの方から丁寧に教えていただきました。子どもたちは、木が倒れる瞬間の迫力や除伐によって森に陽が差し込むことを実感でき、貴重な体験になったと思います。





担当者の声

かけがえのない資源である「水」を適切に循環できるよう取り組んでいます

コカ・コーラウエスト(株)
環境・広報部
吉村 幸彦

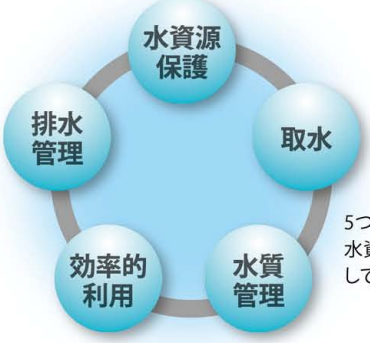
水は私たちの商品にとってかけがえのない資源です。環境との調和を目指す企業として、豊かな森林が育む水を有効に活用し、森林保全活動を通じて水源涵養に取り組むことで良質な水資源の循環に貢献していきます。



水資源の持続的な活用に向けた「ウォーター・スチュワードシップ(Water Stewardship)」を推進

コカ・コーラシステムでは、清涼飲料水を製造・販売する企業の社会的責任として水資源管理プロジェクト「ウォーター・スチュワードシップ」に取り組んでいます。これは、取水管理、水質管理、効率的利用、排水管理、水資源保護の5つの側面から水資源を管理するものです。コカ・コーラシステムは2020年に全世界で水資源の持続可能性におけるグローバル・リーダーとなることを目指しています。当社グループが各工場で清涼飲料水を製造するために使用する水は、地域の人々にとって貴重な資源です。地域との共存を目指す企業として、製造過程における水使用量の削減(リデュース)、製造過程で使用する水の循環(リサイクル)、地域の水源保護(リプレニッシュ)の3つの活動に取り組んでいます。

ウォーター・スチュワードシップ



5つの側面から水資源を管理しています

方針1
誠実な企業活動

重点項目❶
お客さま満足

価値ある商品・サービスを提供するため、安全・安心で優れた品質であることはもちろんのこと、お客さまの新しいニーズを発見しつづけ、絶え間のない革新によってお客さまの期待を上回る価値ある「商品・サービス」を提供します。

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

- お客さまのお問い合わせ・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お聞きし、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、関係法令および社内の自主基準を遵守いたします。

Happy Action 1

3つの販売チャネルでの取り組み

当社グループでは、販売チャネル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うとともに、社員一人ひとりが飲料のプロとして、お客さまに付加価値を提供することを目指しています。

❶ チェーンストアの取り組み

店舗特性に応じた販促支援施策を展開

チェーンストアチャネルは、スーパーマーケット、ディスカウントストア、ドラッグストアなどの量販店を担当しています。
激しく変化する市場環境に迅速に対応できるよう、来店目的、購買行動などのお客さまの動向を的確に把握し、お得意さまの店舗の特性に応じた品揃えや販売促進策のご提案を実施しています。



活動事例

当社の商品やサービスを通じてお客さまやお得意さまが喜んでいただける提案を行っています

お客さまに、数ある商品の中からコカ・コーラ社商品を選んでいただきご満足いただくためにスナック菓子には「コカ・コーラ」、お弁当には「爽健美茶」や「綾鷹」、パンには「ジョージア」や「紅茶花伝」などといった関連販売の提案、催事やイベントに合わせた売場演出を行っています。また、間伐材を利用した販促資材を活用することで、お得意さまからも喜んでいただける提案活動を行っています。



間伐材を利用したエコラックで「い・ろ・は・す」を販売

② ベンディングの取り組み

お客さまのご要望にお応えした さまざまな自動販売機を提供

ベンディングチャネルは、自動販売機を通じたビジネスを展開しています。お客さまからの設置に関するご相談、ロケーションやご要望に応じたご提案をはじめ、自動販売機を設置いただいた後の商品補充やメンテナンスなど、自動販売機に関するすべてのサービスを担当しています。
また、電子マネーへの対応や省エネ性能に優れた自動販売機、地域社会に貢献する自動販売機などを提供し、さまざまなお客さまのご要望にお応えいたします。



活動事例

過剰な設置を見直し 環境への配慮・コスト削減・収益性向上 を実現するご提案を行いました

全国各地に拠点を有する株式会社モルテンさまにおいて、自動販売機の設置改善に対する提案機会をいただきました。過去からさまざまな事情により過剰に自動販売機が設置されており、台数削減による効果的な配置の見直しと、管理運営を1社に集約したいというお得意さまのニーズに対して提案を行い、採用いただけることになりました。お得意さまが目指す環境への配慮・コスト削減・収益性向上の実現に高い評価をいただきました。



お得意さまの声

電気料金の削減や 手数料収入の増加など 長期的に安定した改善が 実現しました



株式会社モルテン
経営企画部長 **遊川 直樹**さま

これまで自動販売機は各拠点が独自の判断で導入していました。国内の全拠点を調査してみると、自動販売機の設置台数は世間相場よりも3倍多く、消費電力量の大きく古い自動販売機やカップ式の自動販売機もあり、環境への影響が大きいことが分かりました。
自動販売機の設置台数を3分の1に削減、自動販売機業者8社を1社に統合し、サプライチェーン全体の効率を改善することで、電気料金の削減、手数料収入の増加という“WIN-WINの関係”になる、長期的に安定した改善を目指しました。
従業員の多様なニーズに応えるための品揃えのご提案、節電効果の定量化、各拠点での導入の調整など、色々とお世話になりました。環境ならびに収益の改善につながり、とても感謝しています。

株式会社モルテン
経営企画部長
遊川 直樹さま

株式会社モルテン
経営企画部 秘書
安藤 理恵さま



コカ・コーラウエスト(株)
ベンディング市場開発一課 小井手 慎

③ リテール・フードサービスの取り組み

酒販店やレストランなど さまざまな業態のお得意さまに売場づくりのご提案を実践

主に喫茶・飲食店、レジャー産業から売店といった、即時消費マーケット（お客さまが商品をその場で飲用されるマーケット）を幅広く担当しています。さまざまな業態のお客さまのニーズに応じた品揃え、販売機材、細かな広告・販売促進活動を通じ、多くのお得意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。

【リテール】

売店や食料品店などの一般手売りマーケットをはじめ多岐にわたる業種・業態をリテールチャネルで担当しています。売店といっても交通・職域・学校・病院と購入されるお客さまの飲用目的、飲用シーンはさまざまであり、飲用機会ごとに最適な商品、売り方の提案を心掛けています。



【フードサービス】

フードサービスチャネルは、HORECA※業態に加え、映画館・カラオケなどのレジャー施設のお得意さまを主として担当しています。シロップ商品から業務用パッケージ商品まで幅広い商材を業態や店舗規模に応じて使い分け、さまざまな売り方やその訴求方法を提案することでお得意さまとのパートナーシップ強化に努めています。



※HORECA: ホテル・レストラン・カフェの頭文字

活動事例

高速道路サービスエリアの売店

行楽からビジネスまで幅広いお客さまに快適なドライブを楽しんでいただくため、人気商品を中心に多様なブランド・パッケージを手に取りやすく工夫するなど常に魅力的な売場づくりを心掛けています。



活動事例

飲食店

HORECAではパッケージ自体が陳列、提供されることは少ないため、売り方と見せ方が重要です。グランドメニューでのブランド訴求、セットメニューやほかの清涼飲料水とのミックスドリンクメニューの展開など最新トレンドを捉えつつ、リピートと話題性につながる販売促進の提案活動を行っています。



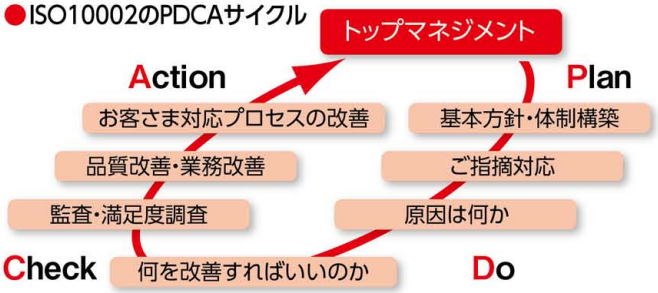
Happy Action 2 お客さま満足向上に向けた取り組み

ご指摘対応プロセスを通じてお客さま満足の向上に努めています

当社グループでは、ISO10002※のPDCAサイクルによるお客さま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企業活動に活かすことがお客さまのご満足の向上につながると考え、社内で共有し、安全で安心できる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: 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

●ISO10002のPDCAサイクル



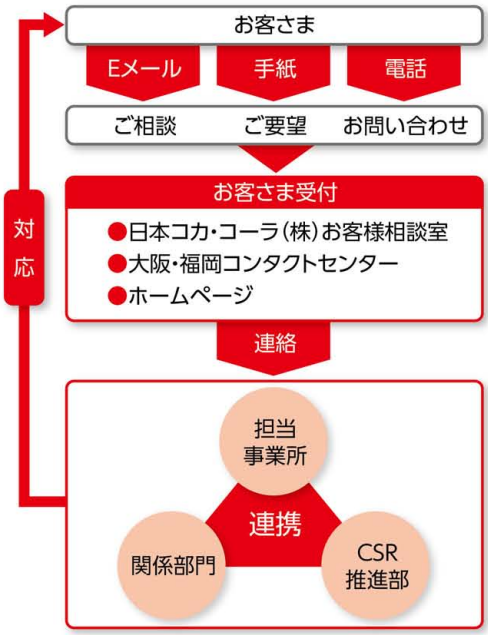
Happy Action 3

お客さまの声にお応えする取り組み

お客さまのご指摘は大切な情報として受け止め 積極的な改善活動を行っています

あらゆるお客さまからのご指摘やご要望、お問い合わせに対し、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掛けています。

●お客さま対応フロー図



担当者の声



コカ・コーラウエスト(株)
福岡コンタクトセンター
小浦 紀幸

私たちの職場では、お客さまの視点に立ち、迅速かつ誠意をもって対応しています。コカ・コーラシステムのアンバサダーとして正しい知識を身につけ、会社の代表としての誇りをもち、お客さまの「期待に応えたい」「お役に立ちたい」「ぜひ、聴かせてください」という気持ちを大切にしながら、皆さまにハッピーを届けていきます。そして、お客さまから『ありがとう』と言っていただけるよう、お客さま満足の実現に向けた対応を行ってまいります。

活動事例

お客さまの声を反映させたTVCMでお問い合わせが減少しました

以前は、「綾鷹」の特徴である「にごり(抹茶成分)」を沈殿物や異物と勘違いしたお客さまからのお問い合わせが寄せられておりましたが、「にごり」を分かりやすく訴求するとともに振ってから飲むという飲み方を伝えるTVCMを放送することでお客さまからのお問い合わせが減少しました。



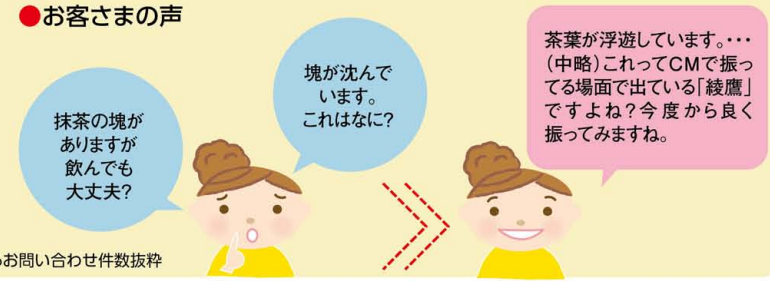
・TVCM「綾鷹作法 製品編」

●お問い合わせ件数推移



※日本コカ・コーラ(株)お客様相談室調べ
2011年1月～2012年12月「綾鷹」の「にごり」に関するお問い合わせ件数抜粋

●お客さまの声



商品に関するご意見・ご感想がある方は
日本コカ・コーラ(株)お客様相談室へ
Tel.0120-308-509(サワヤカコーク)
受付時間
午前9:30～午後5:00
(土・日・祝を除く)

方針1
誠実な企業活動

重点項目❷
品質保証

調達からお客さまのお手元に商品が届くまでの各過程において、社員一人ひとりが「品質」を最優先に取り組み、常に安全・安心・フレッシュな商品を提供します。

当社グループでは、品質保証を行うためにコカ・コーラシステムが独自に定めた世界共通の基準であるマネジメントシステム「KORE(Coca-Cola Operating Requirements)」のもと、厳格な品質管理体制を運用しています。製造工場においては国際規格のISO9001※1、FSSC22000※2の認証を取得し、工場出荷後の物流(保管、輸送)、販売においても高品質な商品をお客さまにお届けできるように品質管理を徹底しています。また、製造工場ではOHSAS18001※3、ISO14001※4の国際認証も取得し総合的に工場を運営しています。

※1 ISO9001:品質マネジメントシステム　※2 FSSC22000:食品安全マネジメントシステム
※3 OHSAS18001:労働安全衛生マネジメントシステム
※4 ISO14001:環境マネジメントシステム

商品がお客さまに届くまでの品質保証

倉庫の品質管理

高品質な商品を次工程へ



上田 勝利
コカ・コーラウエスト
ロジスティクス㈱
物流部 九州支店 鳥栖LC

安全・安心の取り組みとして、工場と協働で「KORE(コア)」を推進し、私たちの役割・使命でもある工場で生産された高品質な商品をそのまま次工程に届けることです。そして、その先のお客さま一人ひとりの笑顔のために妥協なき挑戦を続けていきます。

物流の品質管理

安全で確実な輸送を実施



木村 拓弥
コカ・コーラウエスト
ロジスティクス㈱
物流部 九州支店 輸送課

安全運転、車両美化はもちろんのこと、車両点検を確実に実施することで、安全・確実な輸送を行っています。



工場の品質管理はP.19～22の特集2をご覧ください。

販売の品質管理

自信を持ってお勧めできる商品を!

四方 和宏
コカ・コーラウエスト
販売機器サービス㈱
京滋サービスセンター
滋賀中央フロントセンター

私は、常にフィールド品質管理のプロであるという誇りと、コカ・コーラウエストグループの代表であるという意識をもち、「品質最優先」で業務を遂行をすることで、お客さまへ安全・安心な商品を提供しています。

KORE（Coca-Cola Operating Requirements）とは

コカ・コーラシステム世界共通でオペレーション管理を行う独自のマネジメントシステムです。
原材料の調達から製造、物流、輸送、販売を経てお客さまに商品が届くまでの過程における
「品質」「食品安全」「環境」「労働安全衛生」に関する基準を網羅したシステムで、
国際規格ISOや各種法令の要求事項より厳しい基準を自ら課すものとなっています。

販売の品質管理



高いプロ意識を忘れずに

田中 良典
コカ・コーラウエスト
リテールサービス㈱
筑後・佐賀営業所

お客さまのハッピーを常に考え、安全・安心な商品をお届けできるように、品質管理の「プロ」意識を高くもち、業務を行うように努めています。賞味期限管理に終わり無し!



お客さま



販売（店舗・自動販売機）

販売の品質管理



お客さまの笑顔のために!

浅倉 靖弘
コカ・コーラウエスト
販売機器サービス㈱
西兵庫サービスセンター
加古川フロントセンター

飲用されたときのお客さまの笑顔を思い浮かべ、安全・安心なおいしい商品をお届けできるよう、自動販売機の品質管理とメンテナンスに努めています。

販売の品質管理



フレッシュネスを徹底

小田 紘之
コカ・コーラウエスト
ベンディング㈱
伊丹営業所

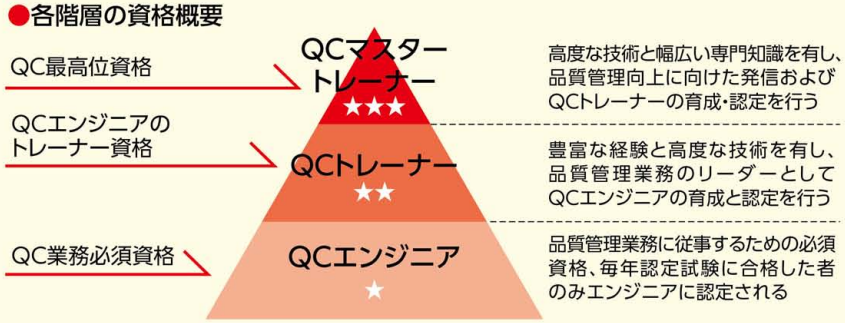
日々品質管理ルールの徹底および注意と創意の積み重ねにより、自動販売機を通じて安全・安心を届ける活動を常に心掛け、お客さまにハッピーを提供するため、フレッシュネスを徹底しています。

徹底した衛生管理を請け負うQC※マスタートレーナー制度を導入

※QC:クオリティ コントロール

ディスペンサーやカップ自動販売機は、販売機内でシロップやパウダーを商品にして販売するため、徹底した品質管理が求められます。当社グループでは独自の「社内認定制度」を設け、認定を受けた担当者のみが衛生管理をはじめとした品質管理業務を行います。このように専門知識をもった担当者が高品質の商品を販売できるように努めています。

●各階層の資格概要





マスタートレーナー講習会の様子

方針1
誠実な企業活動

重点項目 ❸
コンプライアンス

すべての法令の遵守はもちろんのこと、社会的責任の視点と良識をもって誠実に行動します。
経営の効率化、透明性向上に取り組むことで、すべてのステークホルダーからの信頼を得ます。

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企業理念を実現します。

● 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し、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。

Happy Action 1

コーポレート・ガバナンス

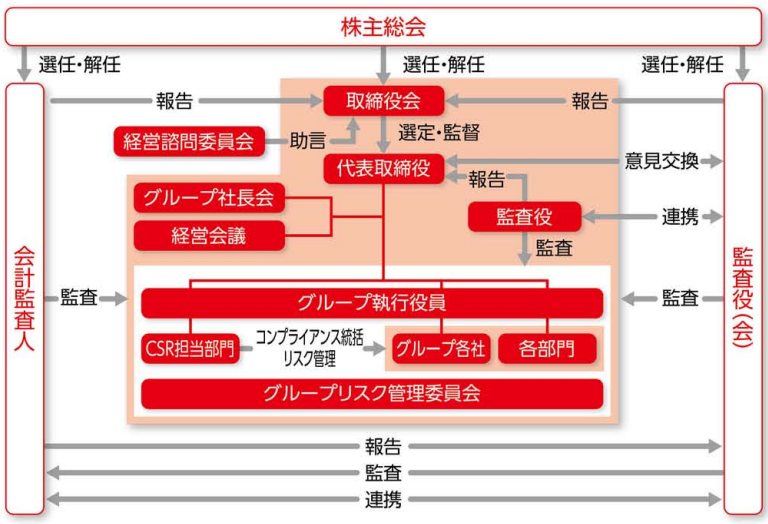
効率性・透明性のある経営体制を整えています

当社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、
「株主価値」の増大に努めることです。
当社グループの主な特徴およびコーポレート・ガバナンス体制は、以下の通りです。

【主な特徴】
- 監査役（会）の設置
- 取締役の任期短縮（1年）
- 経営諮問委員会※設置
- グループ執行役員制度導入

※外部の有識経験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

●コーポレート・ガバナンスの体制図



Happy Action 2

コンプライアンス教育・啓発活動

社員の自覚と知識を身につける各種の研修制度を実施しています

当社グループでは、新入社員研修や所属長研修などの各種研修でコンプライアンス教育を実施しています。2012年度は、集合研修以外でも各職場での身近な事例を活用した「コンプライアンストレーニング」や管理職を対象とした「法令学習」を実施しました。

活動事例

① 集合研修を通じた学習

各種の集合研修にてグループディスカッションなどを実施しながら、コンプライアンス教育を行っています。



受講者の声

法令遵守の重要性についてスタッフに共有し業務に活かしていきます



コカ・コーラウエスト㈱ 東博多業務センター
丸山 竜也

研修を受けて改めて自分自身「はっ」とする部分があり、法令遵守の重要性を再認識することができました。特にハラスメントについては、普段何気なく使っている言葉や行動も相手の捉え方次第では、法令に触れる可能性があるといった点で勉強になりました。スタッフとも共有して、今後の業務に活かしていきます。

② 社内のイントラネットを活用した学習

社内のイントラネットを活用しコンプライアンス教育を行っています。

●コンプライアンス学習について

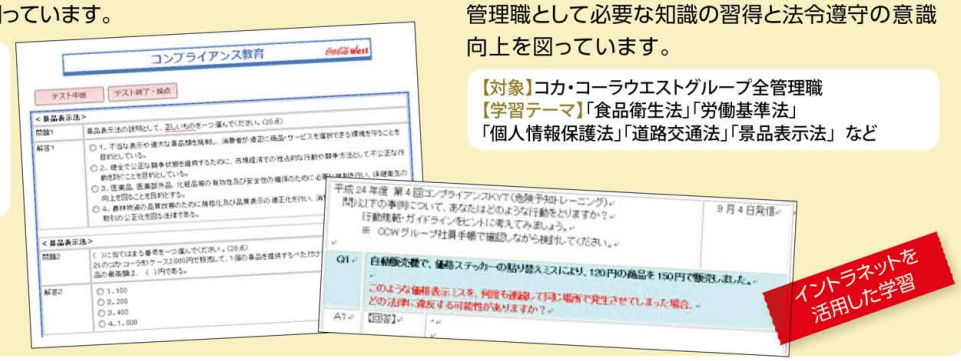
身近な事例を活用し問題形式で学習を実施することで、当社グループの行動規範の浸透を図っています。

【対象】コカ・コーラウエストグループ全社員
【学習テーマ】
「パワハラ・情報保護」「商品の品質」「労務管理・就業規則」について など

●法令学習について

業務に関連する法令学習を問題形式で実施し、管理職として必要な知識の習得と法令遵守の意識向上を図っています。

【対象】コカ・コーラウエストグループ全管理職
【学習テーマ】「食品衛生法」「労働基準法」「個人情報保護法」「道路交通法」「景品表示法」 など



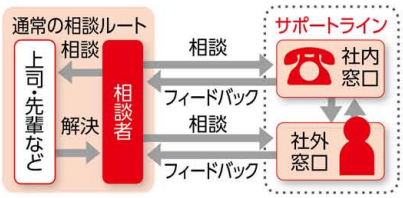
Happy Action 3

内部通報制度

健全な企業風土を醸成するための内部通報制度としてコンプライアンスサポートラインを設置しています

当社グループでは、健全な会社づくりを行うために、「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」を設置しています。
この制度は、社内におけるコンプライアンスに反する行為について、会社として速やかに認識し、是正するとともに、「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行うための制度です。

●サポートラインのフロー図



方針1
誠実な企業活動

重点項目 ❹
リスク管理

会社が抱えるさまざまなリスクに対して発生を予防するとともに、万一、発生した場合に被害を最小化するための行動が迅速・的確にとれるリスクに強い会社を目指します。

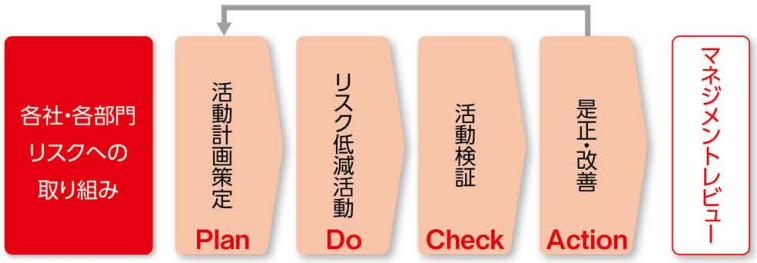
Happy Action 1

リスク予防マネジメント活動

リスクの洗い出しを行い 活動計画の策定・リスク予防（低減）活動を実施しています

経営に大きなダメージを与えるリスクの発生を未然に防ぐために、リスク予防活動に取り組んでいます。当社の各部門およびグループ会社ごとに、リスクの洗い出しを行い、リスクを発生させない、もしくはリスク発生を低減するための活動計画を策定し、グループ全体で活動を展開しています。

●リスク予防活動全体フロー図



Happy Action 2

危機発生時の取り組み

危機発生時の体制構築や訓練を通じて 緊急時の対応力向上に努めています

危機が発生した場合に、社会や経営への影響を最小限にとどめるため、グループ組織運営体制に沿って「危機発生時体制」を構築しています。なお、迅速・的確な対応を行うために「危機発生時対応マニュアル」を作成しています。また、シミュレーショントレーニングなどを行い、危機発生時の対応力および意識の向上を図っています。

実施している研修・トレーニング
- 緊急連絡訓練
- 危機を想定したシミュレーショントレーニング　など

活動事例

品質事故を想定した シミュレーション訓練を実施

危機に対する初期対応・状況分析の重要性を学ぶため、製造部門を対象としたシミュレーション訓練を実施しました。危機発生時に必要な対応を学んでいます。

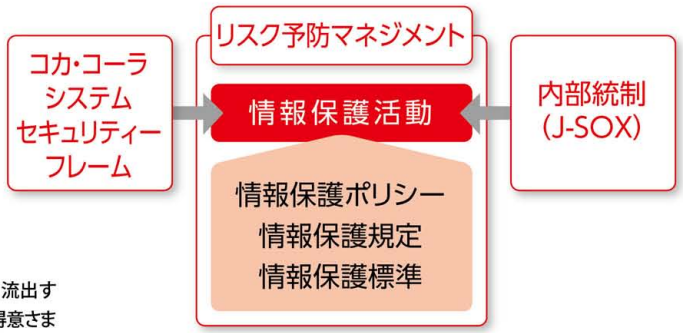


Happy Action 3

情報保護活動

情報保護の活動はリスク予防マネジメント活動の一環です

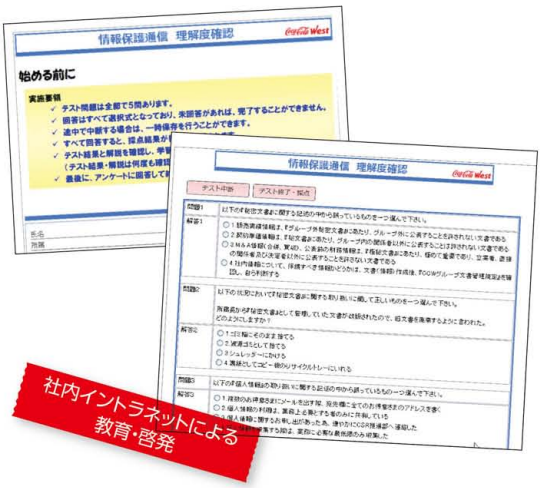
当社グループでは、リスク予防マネジメント活動の一環として情報保護活動※に取り組んでいます。また、情報保護に関するポリシーや規定、標準類（情報マネジメント標準、情報取扱い標準）を整備し、内部統制（J-SOX）や、コカ・コーラシステムのセキュリティーフレームとの整合性を図り推進しています。



※情報保護活動：企業の秘密情報、個人情報が、不正に社外に流出することを防ぎ、コーポレートブランドの失墜やお得意さまの信用低下を未然に防ぐ活動

グループ社員への教育・啓発を強化しています

個人情報を含む情報資産を、さまざまな脅威から保護し、安全な情報活用がなされるように規定を策定・運用しています。なお、これらを周知徹底するために、社内イントラネットを活用した教育・啓発および理解度確認を実施し、グループ社員への浸透、レベルの向上を図っています。
インフラ面でもパソコンや外部媒体、さらには、モバイル機器などの情報漏洩対策の強化を推進しています。



Happy Action 4

内部統制への取り組み

内部統制システム基本方針

当社グループでは、経営の透明性を確保し、すべての業務を適正に遂行するため「内部統制システム基本方針※」を策定しています。これに則り、情報開示、リスク管理、コンプライアンス、品質保証などの諸活動において、グループ内の内部統制の強化を図っています。

※コカ・コーラウエストホームページ内
http://www.ccwest.co.jp/company/governance.php
「コーポレートガバナンス報告書」に記載

内部統制報告制度（J-SOX）に対応した活動を推進しています

当社グループでは、金融商品取引法に定められた「内部統制報告制度（J-SOX）」に対応し、社内の主な業務プロセスの文書化や業務運用状況の評価など、財務報告の信頼性向上に向けた活動を推進しています。2012年度の活動として、社内および外部監査人による内部統制評価を実施し、3月に有価証券報告書とともに内部統制報告書を金融庁に提出しています。

方針2
人間尊重

重点項目 ⑤
人権尊重と社員の働きがい

- 一人ひとりが自らの人権だけでなく、他の人権についても正しく理解し、相互に人権を尊重しあい、その共存を図ります。
- 社員と会社の強い信頼関係のもと、社員が仕事を通じて働きがいと誇りを持てる会社を目指します。

Happy Action 1

働きやすい職場づくり

社員のワークライフバランスを支援しています

当社グループでは、社員のワークライフバランス（仕事と生活の調和）を支援しています。育児・介護とも法定を超えた制度を導入しているほか、社内イントラネットに「仕事と生活の両立支援サイト」を設け、育児・介護支援に関する制度説明や定期的な情報発信を行い、意識啓発につなげています。

コカ・コーラウエストグループ 第三期次世代育成支援行動計画

計画期間
2011年4月1日～2015年3月31日（4年間）

計画内容
①仕事とプライベートの充実を図るための取り組みを推進します。
②社内制度および活用事例を周知します。

子ども参観日を開催しました

2012年8月3日、当社福岡本社にて「子ども参観日」を開催しました。当日は、小学校1年生から中学校3年生まで28名の児童・生徒が参加し、職場見学や名刺交換、社員へのインタビューなどを行いました。最初は緊張していた子どもたちも徐々に慣れ、「お父さんが仕事をしているところを見られて嬉しい」「また来年も参加したい」と笑顔でコメントしてくれました。



参加者の声

子どもたちが主役となった1日
後日学校で話したほど楽しんだようです



コカ・コーラウエスト㈱　監査室　**徳田 正博**
中学3年※　**徳田 澄音（すみね）**さん
小学4年※　**徳田 彩菜（あやな）**さん

2人の娘が「子ども参観日」に参加しました。これまでも職場のイベントには家族で参加してきましたが、今回の「子ども参観日」では、自分たちが主役として、本社ビル内を見学したり、社員との名刺交換をしたりと初めての体験にドキドキしながらも楽しんだようです。子どもたちを温かく迎えてくれた本社メンバーならびにイベントに携わっていただいた方々には深く感謝しています。また、次女はこの日の出来事について、後日、学校でも話をしたようで、会社PRにもつながったと思います。
今後もこのようなイベントをぜひ継続してほしいです。
※イベント開催当時の学年

Happy Action 2

人権教育

講習会や研修を積極的に行っています

当社グループでは、人権啓発活動を、会社経営を行う前提・基盤と位置づけ、グループ内の推進体制を確立し、同和問題をはじめ外国人、障がい者への差別、ハラスメントなどさまざまな人権課題に積極的に取り組んでいます。
2012年度も、人権に関する課題を自らの課題として受け止め、他人を思いやり、常に相手の立場に立った行動ができる社員の育成と健全な職場環境づくりを目的に、「階層別研修」や所属長を講師とした「職場内研修」を実施しました。


所属長研修の様子

受講者の声
●階層別研修

- 定期的に意識づけを行う必要があると感じました。継続的な実施が良いと思います。
- 身近なところに存在する人権課題に気づくことが多かったです。
- チェックシートや絵を活用して学ぶことができ、メンバーとの双方向のコミュニケーションがとれ効果的でした。

Happy Action 3

心と身体の健康管理

定期健康診断はもちろん ストレス調査などの心のケアにも取り組んでいます

当社グループでは、「疾病の早期発見・早期治療」ならびに「病気にならない身体づくりの推進」という考えのもと、すべての社員を対象に心と身体の両面から健康の保持・増進に努めています。
法令で定められている定期健康診断以外に、心のケアを充実させるためメンタルヘルスへの取り組みを強化しています。

具体的な取り組み
- 自分のストレス状態を把握するためのストレス簡易調査
- 高ストレス者を対象とする産業保健スタッフの面談
- 外部機関を利用した電話・面談によるカウンセリング　など


産業保健スタッフとの面談の様子

方針3
社会との共生

重点項目 6
地域社会との共生（地域社会貢献活動）

「地域とともに」の基本姿勢のもと、地域社会との共生・共栄を強く意識し、地域社会の発展に貢献します。

Happy Action 1 文化・教育活動支援

上質なクラシックコンサートに地域の皆さまをご招待しました

豊かな社会（心豊かな人材育成）づくりに貢献するため、1989年から地域の皆さまに質の高いクラシック音楽を提供する「クラシックコンサート」を開催しています。
2012年は、福岡で「ウィーン・リング・アンサンブル ニューイヤーコンサート」、広島で「ロンドン交響楽団 ブラス・クインテット」、大阪で「ハンスイェルク・シェレンベルガー&カメラータ・ザルツブルク」を開催し、地域の皆さまをご招待し、素晴らしい音色を堪能いただきました。



親子の絆を育むファミリーミュージカルを開催しました

「親子の絆を育む」活動として、1994年から夏休み期間中に親子で楽しめる「ファミリーミュージカル」を開催しています。
2012年は、福岡・広島・大阪の3ヵ所で、「千と千尋の神隠し」の原案にもなったロングセラーファンタジー小説をミュージカル化した「霧のむこうのふしぎな町」を開催、地域の皆さまをご招待し、夏休みの楽しいひとときを過ごしていただきました。



市村自然塾 九州が10周年を迎えました

「生きる力を大地から学ぶ」を基本理念に、子どもたちの健全な育成と成長を願って、2003年の開塾から支援をしており、昨年10周年を迎えました。農作物の栽培や共同生活を通じて「人として守るべきルールを身につけ“主体性・創造性などの資質”を育む」機会を子どもたちに提供しています。PTAや教育関係者の皆さまからも注目いただいています。



参加者の声



娘を成長させてくれた この体験に感謝しています

第10期生
鳥栖市立鳥栖西中学校1年※ **原 侑里**さん
お母さま **原 郁子**さん

小学生の頃から人と話ができない性格で、「自分を変えたい!」と思った娘は進んで入塾を希望しました。
市村自然塾 九州での体験は想像をはるかに超えた素晴らしいものでした。日常では体験できないスケールの自然とのふれあい、農業を通して命への感謝や命の尊さの実感、集団生活で仲間と協力し合う大切さ、友情、大変な思いをしながらも中学校生活と両立できた自信、何よりも強く生きていく力を培うことができました。この体験が娘を大きく成長させ、今では友達もできて中学校生活を楽しんでいます。
私たち親子にとって市村自然塾 九州での体験は、かけがいのない一生の宝物です。心より感謝しています。
※入塾当時の学年

Happy Action 2

スポーツ活動支援

一輪車を小学校に贈呈しました

次世代を担う子どもたちがスポーツを通じて、協調性や忍耐力を養い、健全に成長することを願って、1994年から公立小学校に一輪車を贈呈しています。一輪車は身のこなしを良くし、バランス感覚を養う運動器具として評価が高く、子どもたちが自主的に興味をもって取り組める教材として、文部科学省が定める学習指導要綱に採用されています。
2012年は、事業エリア内の小学校100校へ合計1,000台の一輪車を贈呈しました。1994年以降累計で2,505校、25,050台の一輪車を贈呈しました。


小学校での一輪車贈呈式

小学校教諭を対象にタグラグビー指導者研修を行いました

タグラグビーは、子どもたちが集団で行うスポーツの楽しさやチームワークの重要性を学ぶ最適なスポーツです。2012年は、タグラグビーの指導者育成を目的として、福岡県と京都府にて小学校の先生を対象に「タグラグビー指導者研修会」を開催しました。
各地域ラグビーフットボール協会との共催で、総勢120名の先生に参加いただきました。

※タグラグビー：腰につけたタグをとることが「タックル」のかわりです。タグを取られないように味方とボールをつなぎながら、トライを目指す安全なスポーツです


タグラグビー指導者研修会

Happy Action 3

社会福祉支援

パソコンなどの情報関連機器を特別支援学校へ贈呈しました

心身に障がいをもつ子どもたちが、将来自立するための一助となることを願い、1993年から特別支援学校に情報機器（パソコン・周辺機器など）を教材として贈呈しています。
2012年は、事業エリア内の特別支援学校15校へ教材を贈呈しました。
1993年以降、教材を贈呈した学校は累計240校になりました。

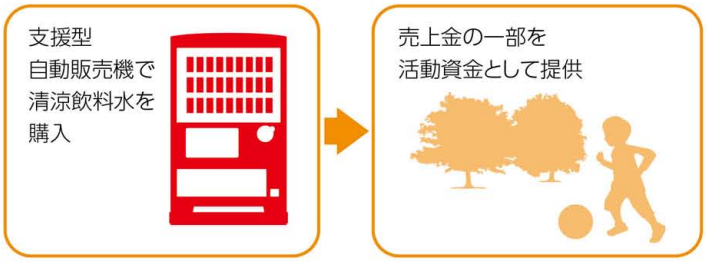

特別支援学校への贈呈式

Happy Action 4

支援型自動販売機の取り組み

地域社会を支援する「支援型自動販売機」

自動販売機で清涼飲料水をご購入いただくと、その売上金の一部が地域の社会貢献事業やイベント、スポーツ団体の活動資金として活かされる仕組みを提供し、自動販売機を通じてお客さま・お得意さまとともに地域社会を支援しています。2012年12月末時点で、累計台数は、4,049台になりました。



支援型自動販売機の設置事例

福祉支援自動販売機

島根犯罪被害者支援自動販売機



[その他の事例]
・日本赤十字社
・オレンジリボン運動
・幼児虐待撲滅運動

まちづくり支援自動販売機

高梁市まちづくり支援自動販売機



[その他の事例]
・大刀洗町まちづくり
・雲南市まちづくり
・中崎町まちづくり

環境支援自動販売機

福岡市緑のまちづくり協会支援自動販売機



[その他の事例]
・ニホンアワサンゴ環境保護・調査
・摂津市環境
・豊岡市こうのとり

プロスポーツ支援自動販売機

アンジュヴィオレ広島支援自動販売機



[その他の事例]
・アビスパ福岡
・ファジアーノ岡山
・ガンバ大阪

活動事例

山口県赤い羽根支援自動販売機



2012年5月、山口県共同募金会が実施している赤い羽根共同募金「募金百貨店プロジェクト」に参画し、「赤い羽根支援自動販売機」設置を展開しています。
この自動販売機は山口県の地域福祉問題を解決するひとつのツールとして、山口県共同募金会や社会福祉協議会と協働して、地域の皆さまで活動を支え合うために立ち上げた支援型自動販売機です。売上の一部は、山口県共同募金会を通して、地域の福祉活動に活かされています。

参加者の声

地元の大学生や福祉関係者の皆さまにとても喜ばれています



赤い羽根が募金の百貨店になる"募金の百貨店プロジェクト"に参加いただいたことから、町の福祉が良くなる「赤い羽根支援自動販売機」の設置が県内各地に広がっています。地元の大学生や福祉関係者の方々がデザインした寄附付きの自動販売機ということもあり、大学生も福祉関係者の皆さまもとても喜び、感謝しています。集まったご寄附は、

山口県共同募金会 主任主事
久津摩 和弘さま

地元の地域福祉課題の解決に役立てられます。この自動販売機により、一人でも多くの地域で困っている方々に、支援の手を伸ばしていけるようになればと思っています。

Happy Action 5

災害対応型自動販売機の取り組み

緊急時にも安心な「災害対応型自動販売機」

災害対応型自動販売機は、災害などでライフラインが被害を受けた場合、清涼飲料水を無償で提供できる自動販売機です。また、メッセージボード付災害対応型自動販売機では、災害時の避難場所、地図情報をリアルタイムに確認できます。2012年12月末時点で累計499台設置し、地域の皆さまの安全・安心な暮らしに貢献しています。

●メッセージボード付災害対応型自動販売機の仕組みと機能







通常時の機能
- 地域情報の配信
- 時事通信社からのニュース配信

活動事例

摂津市 災害対応型自動販売機

2006年1月に摂津市役所さまと災害協定を締結し、災害対応型自動販売機を設置していく取り組みが始まりました。これは摂津市役所さまの災害発生時に市民の皆さまに清涼飲料水を提供し、更に自動販売機を通じてさまざまな情報を提供したいという要望と、当社の災害に対する取り組みが一致したことによるものです。



お得意さまの声

平常時でもメッセージボードを活用し情報発信を行っています

摂津市役所 総務部 防災管財課 **三船 哲平**さま

地震などの災害時に清涼飲料水を提供することを想定し、2006年から災害対応型自動販売機を設置しています。また、メッセージボードは、災害時に避難所などの情報を掲載する予定ですが、平常時にも市のイベントなどの情報を掲載し活用しています。

担当者の声

地域の皆さまに安全と安心をご提供できることが喜びです



コカ・コーラウエスト㈱
ベンディング阪神リジョン 千里丘テリトリー
三浦 広司

摂津市役所さまと清涼飲料水を通じて災害対策に取り組んでいくことで、市民の皆さまに安全と安心をご提供できることに喜びを感じております。

Happy Action 6

スポーツを通じた地域社会貢献活動

Sports

『スポーツのさわやかな感動を』2つのカンパニースポーツクラブを通じて、地域社会にも貢献しています

Coca-Cola West Red Sparks

カンパニースポーツクラブである ラグビー部 と ホッケー部 （チーム名 ： コカ･コーラウエスト レッドスパークス）は、多くのファンの皆さまや地域の方々から愛されるチームを目指し、さまざまな活動を行っています。
試合を通じて『感動とさわやかさ』をお届けすることはもちろん、
ラグビー・ホッケー競技の普及や青少年の育成など、地域社会貢献活動を行っています。



コカ･コーラウエスト レッドスパークス ラグビー部

創部	1966年（昭和41年）
拠点	福岡市
2012年度戦績	トップキュウシュウリーグ 優勝 トップチャレンジシリーズ 優勝 トップリーグ2013-2014 再昇格 日本ラグビーフットボール選手権大会2回戦進出



コカ･コーラウエスト レッドスパークス ホッケー部

創部	1996年（平成8年）
拠点	広島市
2012年度戦績	ホッケー日本リーグ 優勝 全日本社会人ホッケー選手権大会 優勝 ぎふ清流国体 成年女子ホッケー競技 準優勝 全日本ホッケー選手権大会 優勝

コカ･コーラウエスト レッドスパークスの地域社会貢献活動

❶ 地域イベント参加

地域の活性化に貢献するために、さまざまなイベントに参加しています。

［2012年の活動実績］

- ひろしまフラワーフェスティバル
- ひろしま国際平和マラソン
- 博多どんたく港まつり
- キャナルシティ博多 年末チャリティ餅つき など





❷ 講演･講話

監督や選手の経験を織り交ぜた講話で、スポーツを通じた結束力や協調性、夢をもつことの大切さを伝えています。

［2012年の活動実績］

小学校、中学校、中学校長会、指導者会など計6件





❸ クリニック活動

幼児から大学生まで幅広い年齢層にわたり、ラグビーやホッケーの技術的指導を実施しています。
また、生徒だけではなく指導者も交えてのクリニックを実践することで、競技の安全性や基本の大切さを伝えています。

［2012年の活動実績］

- ラグビークリニック 8件
- ホッケークリニック 11件





女子ホッケー日本代表チーム ロンドンオリンピックに 駒澤選手、三橋選手が出場しました





「第30回オリンピック競技大会2012年ロンドン大会」の女子ホッケー日本代表に、コカ･コーラウエストレッド スパークスホッケー部から2名の選手が選出され、世界を相手に健闘しました。

Happy Action 7

地域環境推進活動

「さわやか自然の森」で森林保全活動に取り組みました

各工場周辺の水源域となる森林を「さわやか自然の森」と名づけ、各地域の自治体と共同管理契約を締結し、水源保護を目的として森林保全活動を行っています。滋賀県、京都府、兵庫県、鳥取県、広島県、佐賀県の各「さわやか自然の森」にて、地域の人々や社員とその家族が参加し、枝打ちや除伐などの森林保全活動を行い、子どもたちの環境教育に役立てています。



森林保全活動の様子



学校環境教室の様子

3府県の小学校で環境を考える出前授業を行いました

次世代を担う子どもたちに環境の大切さを感じてもらうため、「学校環境教室」を開催しました。2012年は、京都府、岡山県、福岡県の小学校を対象に、座学、実験、体験を通じた出前授業を行いました。京都府においては、苗木の育成から植樹までの年間を通した取り組みを実施し、森の働きに対する理解を深めました。

小学校教諭を対象に環境に関する講習会を行いました

教育現場における環境への意識の高まりを受け、子どもたちの指導を行う小学校の先生を対象とした「環境指導者講習会」を開催しました。2012年は、兵庫県、岡山県、福岡県にて総勢84名の先生を対象に理科教育における「発展的な学習」につながる講演会・体験学習・ワークショップを行い、小学校の環境教育推進に貢献しました。



環境指導者講習会の様子



地域美化活動の様子

社員とその家族約1,200名が清掃活動に参加しました

地域の方々と交流できるコミュニケーションの場として、各事業所が所在する地方自治体主催の清掃活動に積極的に参加しています。2012年は事業エリア内26ヵ所で約1,200名の社員とその家族が参加し、地域の美化に協力しました。今後も継続的に活動に参加し、地域社会への貢献に努めていきます。

方針4
環境との調和

重点項目 ❼
環境推進
（地球環境保全・
地域環境推進活動）

事業の成長と環境負荷低減を両立する
「地球環境保全」と地域社会における
自然環境保全や環境啓発を推進する
「地域環境推進活動」の2つの活動を通じて、
「環境先進モデル企業」となります。

コカ・コーラウエストグループ　環境方針　『人も環境も、さわやかに。』

基本方針

コカ・コーラウエストグループは、
地球環境保全を最重要課題のひとつと認識し、
飲料を通じてステークホルダーにハッピーで
いきいきとしたライフスタイルを提供する企業として、
接続可能な社会の発展に貢献します。
社員一人ひとりと会社が一体となった取り組みにより、
環境保全活動を継続的に推進します。

行動指針

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

Happy Action 1

環境マネジメント

グループ一体となった環境経営推進のため ISO14001の認証取得とシステムの効果的な運用を行っています

当社グループでは、環境との調和を目指し、グループ一体となって環境経営を推進しています。グループ各社で環境管理の国際規格であるISO14001の認証を取得し、環境マネジメントの効果的な運用を行っています。また、コカ・コーラシステム独自の世界共通マネジメントシステム「KORE（コア）」の運用を推進し、マネジメントシステムの強化を図るとともに、さらなる成長と環境保全の両立のため継続的な改善を推進しています。

KOREの詳細はP.30をご覧ください。

●環境マネジメントシステム



●ISO14001認証範囲一覧

事業所名	認証取得年月
コカ・コーラウエスト（株） コカ・コーラ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）カディアック コカ・コーラウエスト販売機器サービス（株）※ コカ・コーラウエストサービス（株）	2009年12月 統合認証取得 ※2010年12月に認証範囲に統合・追加
コカ・コーラウエストロジスティクス（株）	2008年　1月
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	 2000年　1月 2008年11月 1999年　6月 1999年11月 1999年11月
コカ・コーラウエスト大山プロダクツ（株） 大山工場	 2007年12月

長期的な重点改善分野として環境への取り組みを行っています

当社グループでは、「水資源保護」「温暖化防止・エネルギー削減」「持続可能な容器」「廃棄物管理」を「KORE（コア）」の環境側面の長期的な重点改善分野と位置付け、取り組みを行っています。

環境側面における4つの重要な取り組み

水資源保護
水の有効利用に取り組むとともに、国内基準よりも厳しい基準に従って排水します。

温暖化防止・エネルギー削減
エネルギー利用の効率化を図り、CO_2などの温室効果ガスの大気放出を削減します。

持続可能な容器
原材料使用量の削減に努め、再資源化を推進します。

廃棄物管理
廃棄物の排出量を削減し、再資源化に取り組みます。

Happy Action 2

社内環境教育

全社員、環境意識の向上を図っています

当社グループの全社員が、それぞれの業務における環境への影響を理解し、主体的に改善活動に取り組めるよう社内報やイントラネット上での情報共有を行っています。また、事業所周辺や地方自治体の美化活動、「さわやか自然の森」での森林保全活動などを通じて社員の環境意識の向上を図っています。



Happy Action 3

2012年の環境目標・実績、2013年の環境目標

5つの項目について目標を達成しました

当社グループでは、環境の主要取り組みテーマにおける目標とその達成状況を把握することにより、計画的かつ継続的に環境負荷の低減を推進しています。

●2012年の環境目標・実績、2013年の目標

テーマ	取り組み内容	2012年目標	2012年実績	評価	2013年目標
温室効果ガス（CO_2）排出量の削減	生産・輸送・自動販売機・オフィス部門での削減	2004年比25%削減	2004年比28%削減	達成	2004年比28%削減
廃棄物のリサイクル	工場廃棄物のリサイクル推進	ゼロエミッション継続	99.974%	達成	ゼロエミッション継続
水資源の保全	「さわやか自然の森」森林保全活動	参加人数330人	425人（8回）	達成	実施回数10回
	ウォータースチュワードシップ（水資源保護）活動の推進	本郷・鳥栖・基山工場の源水保護計画策定	策定・承認完了	達成	計画に基づいた実施
地域環境推進活動	地域美化活動	実施回数25回	26回（1,178人）	達成	実施回数25回

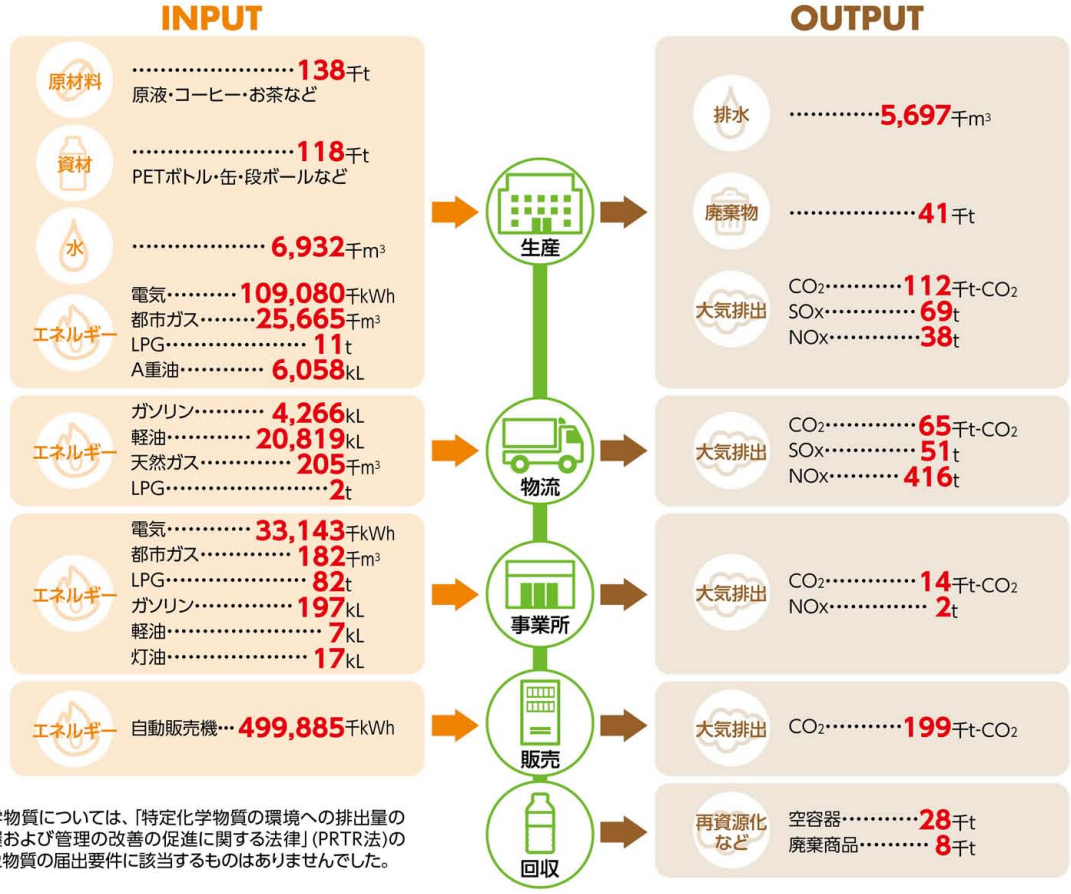
Happy Action 4

事業活動にともなう環境負荷量について

商品のライフサイクルを通じた環境負荷の低減に努めています

生産から回収まで、商品のライフサイクルを通じて発生する環境負荷量を把握し、事業活動全体での環境負荷の低減に努めています。2012年の事業活動にともなう環境負荷量は以下の通りでした。マテリアルフローの中では自動販売機の使用によるCO_2排出量が最も多く約5割を占めており、生産部門のCO_2排出量は全体の約3割でした。生産にともなう水使用量は約7百万m^3、排水量は約6百万m^3となり、廃棄物排出量は約41千tでした。販売後に回収した空容器の再資源化量は約28千tでした。

●環境負荷量(2012年)



●化学物質については、「特定化学物質の環境への排出量の把握および管理の改善の促進に関する法律」(PRTR法)の対象物質の届出要件に該当するものはありませんでした。

●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	生産活動にともなう原液・コーヒー豆・茶葉などの年間投入量
	資材投入量		千t	生産活動にともなう梱包資材の年間投入量
	取水量		千m^3	生産活動にともなう上水・井水・工業用水年間使用量
アウトプット	温室効果ガス(CO_2)排出量	燃料	千t-CO_2	各燃料年間使用量×CO_2排出係数※ 主な燃料のCO_2排出係数 ●A重油:2,710t-CO_2/kL ●軽油:2,624t-CO_2/kL ●ガソリン:2,322t-CO_2/kL ●都市ガス2,108t-CO_2/千m^3
		電力	千t-CO_2	年間購入電力量×CO_2排出係数※ CO_2排出係数:2004年の地域の電力会社別係数 (ただし、中国エリアについては0.555kg-t-CO_2/kWh)
	廃棄物発生量		千t	生産活動にともなう廃棄物(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

※燃料および電力のCO_2排出係数は、自らの削減努力を適切に表現できるよう、当社グループ温室効果ガス削減計画策定時に採用した係数(基本的に2004年の係数)をすべての年に適用しています

Happy Action 5

環境会計

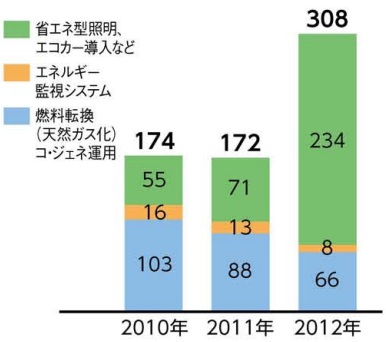
2012年の経済効果は802百万円
効果的な環境経営を推進しています

当社グループの環境関連活動における投資額、費用額ならびに経済効果を把握し、効率的な環境経営の推進につなげています。当社グループの環境会計は、「環境マネジメント」「地球温暖化対策」「廃棄物管理・リサイクル」「水資源の管理」「地域環境推進活動」の5つの活動に区分し、環境保全コストと経済効果を把握しています。2012年実績の集計結果、投資額に関しては主にエコカー導入などの「地球温暖化対策」が約5割、回収水の利用や排水処理などの「水資源の管理」が約4割、費用額に関しては空容器リサイクルなどの「廃棄物管理・リサイクル」が約6割を占めています。

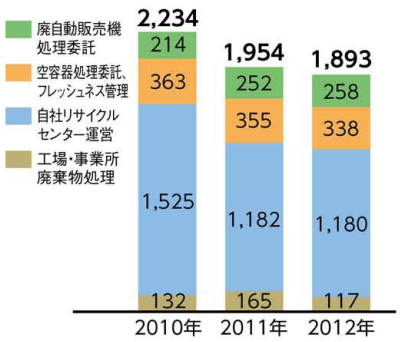
●環境会計(2012年)

活動区分	環境保全コスト(百万円)		経済効果(百万円)
	投資額	費用額	
環境マネジメント	0	51	0
地球温暖化対策	170	308	321
廃棄物管理・リサイクル	26	1,893	383
水資源の管理	135	771	98
地域環境推進活動	0	238	0
合計	331	3,261	802

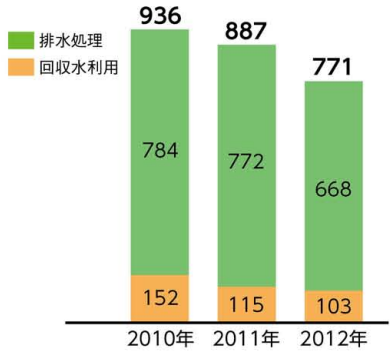
●地球温暖化対策
費用額の推移(単位:百万円)



●廃棄物管理・リサイクル
費用額の推移(単位:百万円)



●水資源の管理
費用額の推移(単位:百万円)



●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	[投資額] ●環境保全に貢献する設備の財務会計上の投資額 [費用額] ●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 ●環境保全に関わる人件費 ●環境保全に関わる諸経費 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	環境保全活動にともなう収入額・節減額

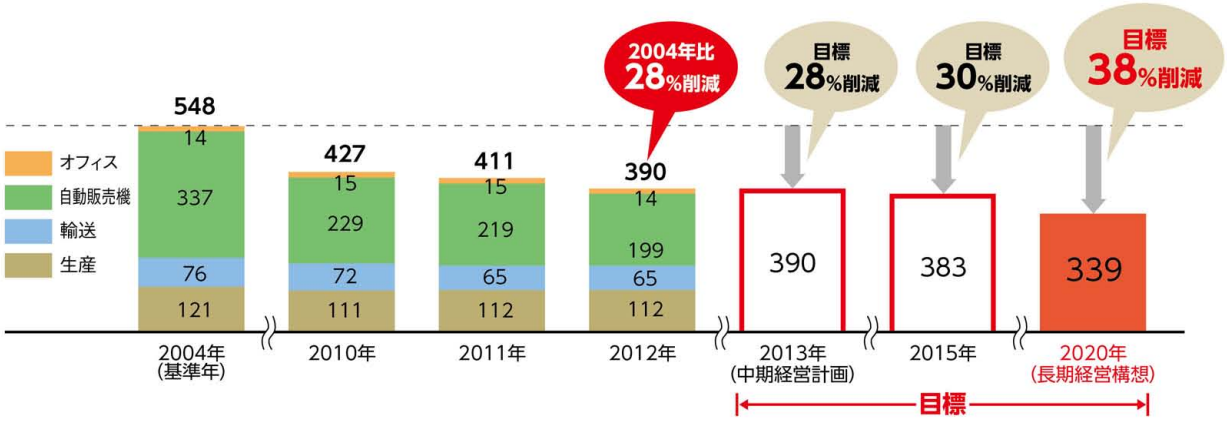
Happy Action 6

地球温暖化対策

基準年の2004年から28%削減
温室効果ガスの削減に計画的に取り組んでいます

当社グループでは、2020年までに温室効果ガス38%削減（2004年を基準年）を目標に掲げ、グループ全社員が一体となって活動を推進しています。生産部門、輸送部門、自動販売機部門、オフィス部門の4つの部門にて取り組みを行い、2012年の温室効果ガス排出量は28%削減の390千t-CO_2となりました。

●温室効果ガス排出量の実績推移と目標値（2004年比）（単位:千t-CO_2）



6工場でのさらなる削減を目指し
天然ガスへの燃料転換をはじめとする取り組みを行っています

当社グループの6つの工場では、製造工程から発生する温室効果ガス削減の取り組みとして、重油と比較して温室効果ガス排出量の少ない天然ガスへの燃料転換や、コ・ジェネレーションシステムの導入を行っています。

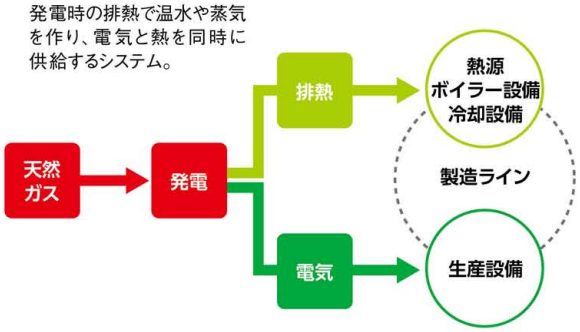
2012年の工場全体の温室効果ガス排出量は、前年比1%減、基準年比7%減の112千t-CO_2となりました。今後も引き続き生産性の効率を図り、温室効果ガス排出量の削減に取り組んでいきます。


天然ガスボイラー


コ・ジェネレーション
システム

●コ・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。



●温室効果ガス削減の取り組み

工場名	取り組み内容	導入開始年
京都	天然ガス化	1998年
明石	天然ガス化	1994年
本郷	コ・ジェネレーションシステム導入 天然ガス化	2003年 2009年
鳥栖	天然ガス化 コ・ジェネレーションシステム導入	2005年 2005年
基山	天然ガス化	2006年

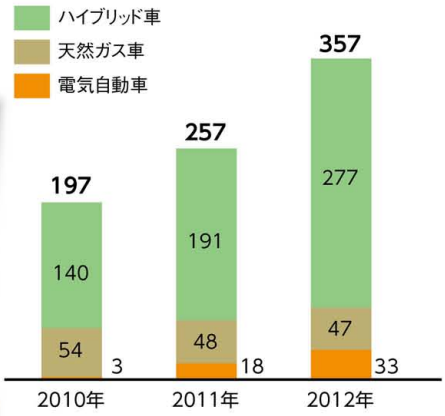
輸送の効率化や電気自動車の導入など車両燃料の削減に取り組んでいます

グループ全体でエコドライブに取り組むとともに、自動販売機やお得意さまへの配送車両には、運転状況の解析・チェックを行うための「セーフティーレコーダー」を搭載し、安全運転に努めるとともに、エコドライブの徹底による燃費改善にも取り組んでいます。
また、工場間や倉庫間の輸送における車両の大型化やモーダルシフトの取り組みにより、輸送の効率化を積極的に行っています。さらに、電気自動車、天然ガス車、ハイブリッド自動車などのエコカーを積極的に導入、車両の小型化など温室効果ガスの削減に取り組んでいます。





●エコカー稼働台数の推移(単位:台)



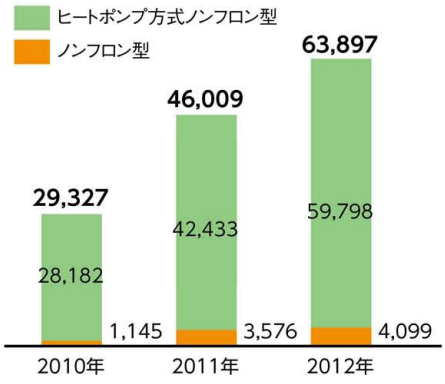
環境配慮型自動販売機63,000台を超過さらなる貢献を目指します

地球温暖化への影響が低い自然冷媒を使用し、ヒートポンプ機能を搭載した省エネ自動販売機や、ソーラーパネル搭載型自動販売機の積極導入に加え、2011年に引き続き、日中の電気使用量のピーク時間帯における消費電力不足への対応として、自動販売機の冷却機能の輪番停止を実施しました。2013年からは、ピーク時間帯に冷却用の電力を使わず、消費電力を最大95%削減しながら16時間もの間冷たい商品を提供することができる「ピークシフト自販機」を事業エリア内で約6,400台導入する予定です。

ピークシフト自販機の詳細は
P.17～18の特集1をご覧ください。



●環境配慮型自動販売機の設置台数推移(単位:台)



オフィスでも電力使用量の削減をするとともに温室効果ガスの削減に努めています

LED照明への切り替え、クールビズやウォームビズの推進に加え、2012年の夏にはエアコンの輪番停止を実施し、電気使用量のピーク時間帯の電力使用量を削減するとともに温室効果ガスの削減に努めました。





Happy Action 7

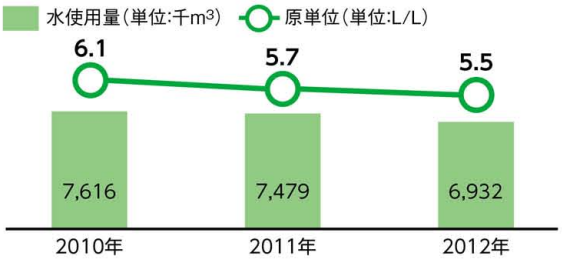
水資源保護

当社グループではウォーター・スチュワードシップ（P20参照）のもと、製造過程における、水使用量の削減（リデュース:Reduce）、水の循環（リサイクル:Recycle）を通じて水資源保護を行っています。

水使用量の削減

当社グループでは、製造工程における水の有効利用に取り組んでいます。2012年の全工場合計での水使用量の原単位は前年比2%減の5.5L/Lとなっています。

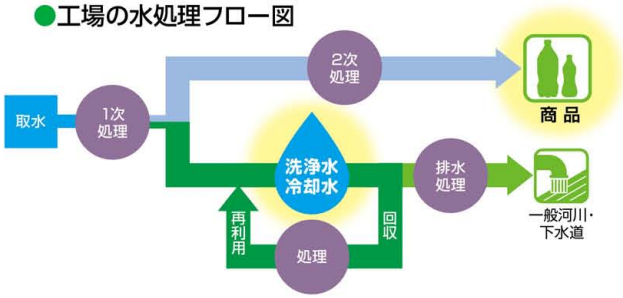
●工場水使用量および原単位



水の循環

製造時に使用した水を回収し、洗浄や冷却水として循環利用しています。また河川放流する排水については、規制値より厳しい自主基準で管理しています。

●工場の水処理フロー図



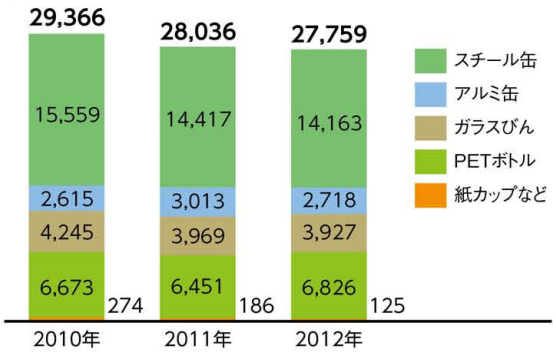
Happy Action 8

循環型社会の実現

空容器リサイクル

飲み終わった後の容器にも責任をもつことが清涼飲料メーカーとしての努めであると考え、自動販売機の横の回収ボックスに投入された空容器の回収・リサイクルを推進しています。2003年に稼動を開始した「北九州さわやかリサイクルセンター」では、回収した空容器をスチール缶、アルミ缶、ガラスびん、PETボトルなどに分別し、効率的な再資源化に努めています。同センターでの2012年の再資源化量は約5千t、委託処理も含めたグループ全体では、約28千tになりました。

●空容器再資源化量の推移（単位:t）



●空容器リサイクルフロー図



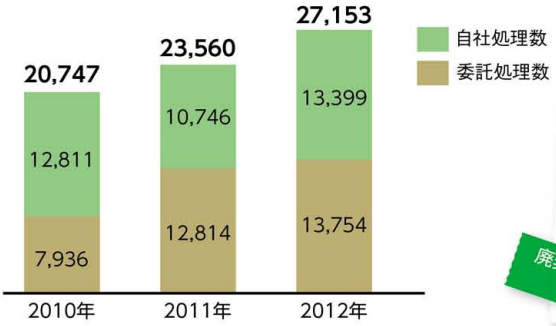
自動販売機リサイクル

老朽化などで廃棄となる自動販売機はすべて再資源化しています。2008年からは「北九州さわやかリサイクルセンター」内にて、中国・北部九州エリアの8県から回収された廃棄自動販売機の解体・分別、オゾン層破壊や二酸化炭素の数千倍もの温室効果があるフロンガスについても適正に回収しています。同センターでの2012年の廃棄自動販売機の処理台数は約13千台、委託処理も含めたグループ全体の処理台数は約27千台となりました。

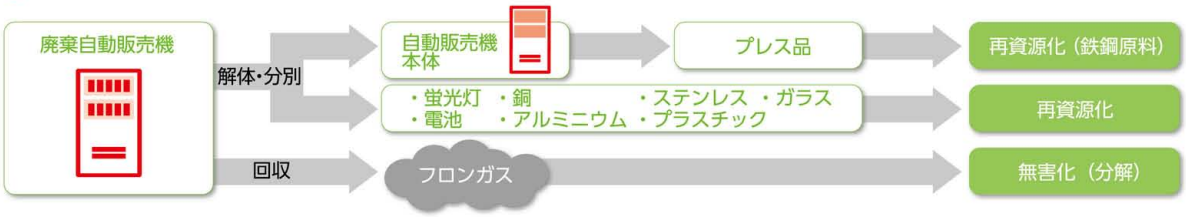




●廃棄自動販売機のリサイクル台数(単位:台)



●廃棄自動販売機リサイクルフロー



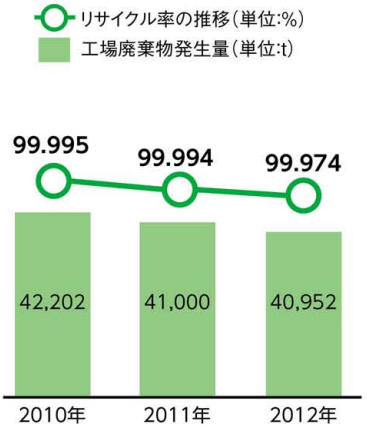
工場廃棄物リサイクル

生産活動にともなって発生する廃棄物の分別・リサイクルをすべての工場で推進し、継続してゼロエミッション(全廃棄物リサイクル率99%以上)を達成しています。なかでも発生量の大部分を占めるコーヒーかす・茶かすは、有機肥料や助燃剤として100%の再資源化を継続しています。

●工場廃棄物発生量とリサイクル率

種類	2012年		再生利用用途
	発生量(単位:t)	リサイクル率	
コーヒーかす	22,299	100.00%	有機肥料・助燃剤
茶かす	10,069	100.00%	
汚泥	5,396	100.00%	
廃プラスチック類	940	99.66%	再生プラスチック燃料
ガラス類	181	99.96%	再生カレット
金属類	416	98.52%	再生鋼材・アルミ缶
紙類	11	99.17%	段ボール・再生紙
廃油	1,008	100.00%	再生油
その他	632	99.81%	路盤材など
合計	40,952	99.974%	

●工場廃棄物発生量とリサイクル率の推移



数字で見る

コカ・コーラウエストグループ 2012年活動ダイジェスト

2012年に取り組んできたCSR活動の一部をご紹介します

みんなの あしたに ハッピーを

Coca-Cola West

温室効果ガス削減実績

28%

(2004年比)

当社グループでは、温室効果ガスの削減に向け、生産部門、輸送部門、自動販売機部門、オフィス部門の4つの部門にてエネルギー使用量削減の取り組みを行っています。2012年の温室効果ガス排出量は前年比5%削減し、2004年比では28%削減となりました。

生産部門
- 天然ガスへの燃料転換
- コ・ジェネレーションシステムの導入　など

輸送部門
- エコドライブの徹底
- エコカーの積極的導入
- モーダルシフトの取り組み　など

自動販売機部門
- 環境配慮型自動販売機の導入　など

オフィス部門
- LED照明の切り替え
- エアコンの輪番停止　など

フルレポート版 P47 をご覧ください

温室効果ガス排出量の実績推移



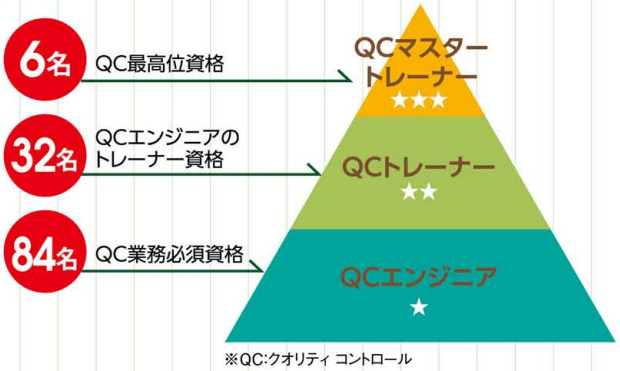
社内認定を受けた品質管理担当者

122名

徹底した品質管理が求められるディスペンサーやカップ自動販売機において、当社グループでは独自の「社内認定制度」を設け、高度な知識をもち、社内で認定された担当者のみが品質管理業務を行っています。2012年に社内認定を受けた品質管理担当者は122名です。

フルレポート版 P30 をご覧ください

各階層の資格概要



※QC:クオリティ コントロール

育児・介護休業取得者数

46名

当社グループでは次世代法に基づく「第三期次世代育成支援行動計画」を策定し社員の働きがいの向上を目指し、社員のワークライフバランス(仕事と生活の調和)を支援する取り組みを推進しています。また、育児・介護ともに法定を超えた制度を導入しており、働きやすい職場づくりに取り組んでいます。2012年度の育児・介護休業取得者数は46名です。

フルレポート版 P35 をご覧ください

2012年度育児・介護休業取得者数

(単位:人)

	男性	女性	計
育児休業	1	43	44
介護休業	1	1	2
計	2	44	46

地域の皆さまとともに地域社会を支援する地域貢献型自動販売機を設置しています。地域貢献型自動販売機には「支援型自動販売機」や「災害対応型自動販売機」などがあり、自動販売機を通して地域社会の発展や地域の皆さまの安全・安心な暮らしづくりに取り組んでいます。なお、事業エリアの自動販売機設置台数は約250,000台となっています。※2012年12月時点

フルレポート版 P39-40 をご覧ください

支援型自動販売機 設置台数
4,049台



●支援型自動販売機
売上金の一部が地域の社会貢献事業やイベント、スポーツ団体への活動資金として活かされる自動販売機

災害対応型自動販売機 設置台数
499台



●災害対応型自動販売機
災害などでライフラインが被害を受けた場合、自治体などが通信ネットワークを通じて遠隔操作を行うことで清涼飲料水を無償で提供できる自動販売機

市村自然塾 九州
10周年

市村自然塾 九州は「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や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。市村自然塾 九州は当社が地域社会貢献活動の一環として運営をサポートしており2012年で開塾10周年を迎えました。

フルレポート版 P37 をご覧ください





地域の方々と交流できるコミュニケーションの場として、各事業所が所在する自治体主催の清掃活動に当社グループの社員と家族が参加しています。2012年は事業エリア内26ヵ所で約1,200名が参加し地域の美化に貢献しました。

フルレポート版 P42 をご覧ください





地域美化活動 参加人数
1,200名

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2013を読んで



九州大学ビジネススクール教授　**永田　晃也氏**

1959年生。
早稲田大学大学院経済学研究科修士課程修了。
文部科学省科学技術政策研究所総括主任研究官を経て、2010年より現職。
専門分野：イノベーション・マネジメント
主要著書：『知的財産マネジメント』
『価値創造システムとしての企業』

昨年度のCSRレポートでは、コカ・コーラウエストグループにおけるCSRの基本的な考え方と7つの重点項目が打ち出されました。2012年度は、そこで示された方向に沿って、着実にCSR活動が推進された1年であったことが、今回のレポートから窺えます。

その歩みを、いくつかの指標で辿れば、「森林保全活動参加人数」は2011年の212人から2012年には425人へと2倍に増加し、2004年比でみた「温室効果ガス削減実績」は2011年の25%削減から2012年には28%削減まで進展しています。また、この1年間に「支援型自動販売機設置台数」は3,561台から4,049台へ1.1倍増、「災害対応型自動販売機設置台数」は266台から499台へ1.9倍増、「環境配慮型自動販売機設置台数」は46,009台から63,897台へ1.4倍増となっています。こうした変化は、昨年度のレポートと比較しなければ分からない点もありますが、CSR活動の堅実性を示すものに他なりません。

一方、注意深く読まないと、活動が停滞しているかのように見えてしまう指標もあります。例えば、この1年間に「廃棄物管理・リサイクル」費用は1,954百万円から1,893百万円に、「水資源管理」費用は887百万円から771百万円に減少しています。昨年度のレポートで報告された数値と比較すると、環境保全の費用額全体では3,424百万円から3,261百万円に減少したことになります。しかし、他方において地球温暖化対策などを目的とした設備投資が積極的に行われたため、投資額全体は73百万円から331百万円に増加し、費用額と投資額を合わせた支出は、95百万円の増加となっているのです。したがって、この変化は、環境保全対策の効率化によって留保された資金が、さらなる環境経営を推進するための投資に向けられたものと解釈すべきでしょう。

今回の第三者コメントに当たって、こうした細かい数値に言及したのは、2012年のCSR活動には、その前年に行われた基本コンセプト策定のような目立ったイベントこそなかったものの、おそらく厳しい経済環境の中で弛みなく推進された地道な活動があった筈であり、それはこうした数値の背後に窺うことができるという点に注目したかったからです。今後のCSRレポートでは、日々の業務に根ざした地道なCSR活動の価値を、一層分かりやすくお客さまに理解して頂くための工夫がなされることを期待したいと思います。

ダイジェスト版とフルレポート版の2つのレポートによって よりわかりやすいCSRコミュニケーションを目指しています

ステークホルダーの皆さま

2012年の主なCSR活動を知りたい方

ダイジェスト版（冊子）【A4サイズ／28ページ】



●主要な内容をわかりやすく

1年間の主な活動内容を中心に、28ページで編集。品質管理に対する取り組みをはじめとする3テーマ特集ページのほか、主要な内容をわかりやすくまとめています。

2012年のCSR活動の詳細な情報を知りたい方

フルレポート版（PDF）【56ページ】

●具体的な内容を網羅

ダイジェスト冊子版で紹介できなかった活動内容をはじめ、データや成果などの具体的な内容を網羅し、1年間の当社グループのCSR活動の詳細をご覧いただけます。



http://www.ccwest.co.jp/csr/report.php

報告範囲

対象期間：2012年1月1日～2012年12月31日（一部過去と直近の情報含む）
対象会社：11社（キューサイ株式会社および南九州コカ・コーラボトリング株式会社除く）
発　　行：2013年5月（次回発行は2014年4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（第3.1版）」 環境省「環境報告ガイドライン2012年版」

京都工場 エコラ館





「マジカルエコラのファクトリーツアー」は、ツアーガイド形式により コカ・コーラ商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



WELCOME ZONE
<ウェルカムゾーン>
ウォータースクリーンがお客さまをお出迎え。コカ・コーラグッズの販売をしています。2Fモニターでは、エコラちゃんが皆さまをお出迎えしています。



STUDY ZONE
<スタディゾーン>
シアター
コカ・コーラ誕生の秘話から、現在皆さまに愛されているコカ・コーラの歴史を立体映像でお楽しみいただけます。



STUDY ZONE
<スタディゾーン>
タイムトンネル
宇宙船内をイメージしたトンネル。その中で、コカ・コーラの歴史を学習しましょう。

ツアーのお問い合わせ・お申込みは



京都工場エコラ館
TEL.0774-43-5522
入場料：無料（グッズ販売、プリクラ、ボトル自動販売機は有料）
予約人数：2～50名様
※51名様以上の場合はご相談ください

詳細は裏表紙をご覧ください



STUDY ZONE
<スタディゾーン>
ファクトリービュー
大きなコカ・コーラの缶に入って製造工程を見学できます。



CHALLENGE ZONE
<チャレンジゾーン>
ポップなアメリカの街並みには環境の家、社会貢献の家、地域風土の家、Qooの家、コカ・コーラミニミュージアムなどいろいろな家があります。





※「マジカルエコラのファクトリーツアー」は京都工場のみで実施しています。

みんなの　あしたに　ハッピーを

Coca-Cola West

工場見学のご案内

地域における学習の場、楽しみの場を創造し、
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。

所在地マップ



❶京都工場（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、工場製造ライン運休日および臨時休館日
所要時間：約90分
受入可能人数：定員50名

❷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8:30～17:00（土・日・祝日以外）
休館日：土・日・月・祝日
所要時間：約60分
受入可能人数：定員20～80名

❸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8:30～17:00（土・日・祝日以外）
休館日：土・日・月・祝日
所要時間：約60分
受入可能人数：定員80名

❹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8:30～17:00（土・日・祝日以外）
休館日：土・日・月・祝日
所要時間：約60分
受入可能人数：定員80名

❺えびの工場（宮崎県）



所在地：宮崎県えびの市大字東川北字有留1321-1
電話：0984-25-4211
受付時間9:30～17:00
休館日：毎週月曜日（祝日の場合は翌日）、
年末年始
所要時間：約60分
受入可能人数：定員50名

※工場見学の際は事前にご予約ください。なお、詳細はホームページをご確認ください。

コカ・コーラウエスト株式会社
（コカ・コーラ指定会社）

お問い合わせ：CSR統括部　CSR推進部
TEL 092-641-8782　FAX 092-651-0866
http://www.ccwest.co.jp/