フルレポート版

コカ・コーラウエストグループ

CSR レポート 2014

Corporate Social Responsibility Report 2014

みんなの あしたに ハッピーを

Coca-Cola West

ハッピーをつないで、持続可能な明日へ

コカ・コーラウエスト株式会社
代表取締役社長
吉松民雄

みんなの　あしたに　ハッピーを
Coca-Cola West

はじめに

コカ・コーラウエストグループは、関西・中国・九州の2府16県を事業エリアとするボトラーです。日本の人口の約1/3を占める市場においてスケールメリットを活かし、商品の製造から物流・販売・回収・リサイクルまでに至るバリューチェーンの進化、広域化を進めており、「成長戦略」「効率化戦略」「構造戦略」の3つの柱で構成された「長期経営構想2020」のもと、持続的な成長に向けて取り組み、中長期的に高収益企業（エクセレントカンパニー）を目指してまいります。

同時に、企業理念のもと社会的責任を果たしていくために、かけがえのない地球環境と豊かな生活文化という資産を私たちの子どもの世代、そしてその子どもの世代まで、持続可能な状態で引き継いでいくこと、つまり「ハッピー」をつないでいく活動こそが、当社グループの使命であると考えています。

今回のCSRレポートでは、この「ハッピーをつなぐ」をコンセプトに、私たちが日常行っている活動の中から、「お客さまに確かな品質を届けるために」「次世代に引き継ぐ、かけがえのない水資源」を特集してご報告するとともに、7つの重点項目を中心としたCSRへの積極的な取り組みについてご紹介します。

企業理念と事業活動

当社グループは、『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。』を企業理念に掲げ、飲料を中心とした事業領域の中で、安全・安心で優れた品質であることはもちろんのこと、常にお客さまの新しいニーズを見出し、絶え間ない革新によって新しい価値を持った商品・サービスを提供してまいります。

さらに、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、人々が前向きに生きるための心身の豊かさをお届けするとともに、地球環境保全や地域社会との共生を事業活動の中で強く意識し、持続可能な社会の発展に貢献します。

そして、日々の事業活動を通じて、あらゆるステークホルダーのみなさまに「ハッピー」を提供することで、2020年のありたい姿として定めたウエストビジョンである「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」を実現し、高収益企業（エクセレントカンパニー）への進化に向けてたゆまぬ努力を続けてまいります。

● 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。

● CSRヒストリー

1989年 クラシックコンサート初開催
1993年 特別支援学校に情報機器教材贈呈開始
1994年 小学校へ一輪車贈呈開始
ファミリーミュージカル初開催
1998年 ISO9001を本郷・鳥栖・基山各工場で取得
(以降4側面の国際認証※1を各工場で順次取得)
1999年 エコカー導入開始
2002年 コカ・コーラエコロジースクール開始
2003年 災害対応型自動販売機導入開始
北九州さわやかリサイクルセンター稼働開始
市村自然塾九州 開塾
2005年 ノンフロン型自動販売機導入開始
2006年 さわやか自然の森 森林保全活動開始
2007年 ISO10002※2適合宣言
ワークライフバランス取り組み開始
2010年 「ecoる／ソーラー」自動販売機導入開始
4側面の国際認証を全工場で取得完了
KORE※3へ変革
2013年 ピークシフト自販機導入開始

※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
※3 KORE ：コカ・コーラシステム独自で定めた品質、食品安全、環境、労働安全に関する基準を網羅した世界共通のマネジメントシステム

当社グループのCSRの取り組み

当社グループは、良き企業市民として着実に社会的責任を果たす企業であり続けるべく、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づけ、ウエストビジョンを実現するために、『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をベースにCSRに取り組んでおります。

現在、『誠実な企業活動』では「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』では「人権尊重と社員の働きがい」を、『社会との共生』では「地域社会との共生」を、『環境との調和』では「環境推進」をそれぞれ7つの重点項目として掲げ、事業活動を行っています。

今年は、7つの重点項目における活動推進を強化するしくみを整え、さらなる進化に向けた取り組みを実施してまいります。

おわりに

本年、当社グループは、南九州コカ・コーラボトリング株式会社との合併およびグループ機能の集約・再配置により、新たな運営体制でスタートしており、業務品質の向上を追求することで、組織能力を最大化させます。

また「ビジネスモデル変革」の取り組みにより、強固な経営基盤を築き上げ、目指す姿である高収益企業（エクセレントカンパニー）に向かって確実に歩んでまいります。

そして何よりも、みなさまに末永くご愛飲いただける商品、サービスの提供や環境保全、地域社会との共生等さまざまな活動を通じて、今後も「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、持続可能な社会の発展に貢献してまいります。

当社グループ一丸となってCSRに対する取り組みを拡充し、社会的な課題解決と当社グループの成長を同時に実現してまいりますので、変わらぬご支援ご愛顧をいただきますようよろしくお願い申しあげます。

社員のエコライフ
アンケート

一人ひとりからハッピーを。
小さいけれど大切なアクション。

子どもと一緒に植林活動。森も家族もハッピーに!!

コカ・コーラウエスト株式会社
CSR統括部　環境・広報部
向畑　瑠里

私の笑顔と美味しいコーヒーでハッピーをお届けしています!

西日本ビバレッジ株式会社
OCS中国・北部九州営業部
湯朝　麻理子

出された食べ物全部食べて食品ロス削減に貢献!?

コカ・コーラウエスト株式会社
営業統括本部　九州営業本部
リテール・フードサービス営業部
リテール・フード福岡リジョン　福岡テリトリー
山下　大輔

あなたが実践している「社会にハッピー」は何ですか?

社会がハッピーになればわたしもハッピーになる。
当社グループ社員が日々行っているハッピーを
広げるアクションをご紹介!

元気で明るく丁寧な電話応対にてハッピーをお届けしています!

コカ・コーラウエストサービス株式会社
関西支店
三隅　浩

休日は母校に訪問。後輩達にアメリカンフットボールの指導をしています!

コカ・コーラウエストベンディング株式会社
関西販売部　関西第一地区部
大阪中央第三営業所
木村　匡志

引っ越しを機に、外出はなるべく歩きで、僕、健脚GET!

株式会社ウエックス
大阪西営業所
秋田　慶佑

提供：福岡市

CONTENTS

01 トップメッセージ
03 社員のエコライフアンケート
05 コカ・コーラウエストグループの紹介
09 コカ・コーラウエストグループ CSR活動実績
11 特集1 徹底した品質マネジメント
お客さまに確かな品質を
お届けするために
15 特集2 水資源の健全な循環システムの構築に向けて
次世代に引き継ぐ、
かけがえのない水資源
19 CSRの7つの重点項目と
コカ・コーラウエストグループのリレーション
21 誠実な企業活動 ●お客さま満足
●品質保証
●コンプライアンス
●リスク管理
31 人 間 尊 重 ●人権尊重と社員の働きがい
33 社会との共生 ●地域社会との共生
39 環境との調和 ●環境推進
47 CSRダイアログ

報告範囲

対 象 期 間：2013年1月1日～2013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を除く)
発 行：2014年6月(次回発行は2015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」

使わないときは、
電源オフはもちろん
電源プラグも
抜いています!

株式会社カディアック
営業部
斉喜 昭之輔

家族4人で
お風呂に入り
一緒に就寝。
節水、節電しています

コカ・コーラウエストベンディング株式会社
関西販売部 関西第一地区部
大阪中央第二営業所
森政 大貴

運転はいつでも
どこでも地球と
人にやさしいエコドライブ!

コカ・コーラウエスト販売機器サービス株式会社
フィールドサービス部
岡山・鳥取サービスセンター
岡山フロントセンター
馬塲 裕喜

エコバッグを利用し
レジ袋の軽減に
努めています!

コカ・コーラウエストセールスサポート株式会社
コンタクトセンター推進部
大阪コンタクトセンター
清水 美智子

愛犬と散歩しながら
ゴミ拾い。街をきれいに
みんなをハッピーに!

コカ・コーラウエストセールスサポート株式会社
中国業務部
鳥取・島根地区業務課 倉吉駐在
山﨑 三紗子

募金型の商品を
選んで購入
お買い物でも社会貢献!

コカ・コーラウエストプロダクツ株式会社
基山工場 製造課
中原 紗耶香

地元綾町の町営道場で
地域の人に柔道の
コーチをしています!

コカ・コーラウエストベンディング株式会社
九州販売部 九州第二地区部
延岡・佐伯営業所
白土 浩二

Q どんな会社なの?

関西・中国・九州エリアで、コカ・コーラ等の清涼飲料水の製造・販売を行うボトラーです。

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。2014年1月1日に南九州コカ・コーラボトリング株式会社と合併し、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。

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
9,650名(連結)、2,727名(単体) ※2013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)
証券会員制法人 福岡証券取引所

コカ・コーラウエストベンディング株式会社
事業内容:自動販売機による清涼飲料水の販売を行っています。

西日本ビバレッジ株式会社
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用コーヒーの販売を行っています。

株式会社カディアック
事業内容:関西国際空港内で、自動販売機による清涼飲料水などの販売を行っています。

株式会社ウエックス
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を行っています。

パシフィックエース西日本株式会社
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を行っています。

コカ・コーラウエスト販売機器サービス株式会社
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・コーラウエストプロダクツ株式会社
事業内容:7工場で28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。

コカ・コーラウエスト大山プロダクツ株式会社
事業内容:ミネラルウォーターを中心とした、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・コーラウエストセールスサポート株式会社
事業内容:拠点内勤業務、事務センターおよびコンタクトセンターの運営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
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を行っています。

キューサイ株式会社
事業内容:ヘルスケア商品、スキンケア商品などの製造・販売を行っています。

Q どんな飲みものがあるの?

コカ・コーラをはじめとする
たくさんの清涼飲料水を取り扱っています。

コカ・コーラをはじめとする炭酸飲料、コーヒー飲料、茶系飲料、スポーツ飲料、果汁飲料、水などの清涼飲料水を取り扱っています。お客さまの飲用シーンに応じたサイズやパッケージを取り揃え、世界で愛されているブランド力とお客さまを見つめるマーケティング力でみなさまにハッピーを提供し続けます。

Q グループ会社の役割は?

“お客さまに1本でも多く飲んでいただきたい”
という同じ想いを胸に、それぞれの機能に特化した各社が
高品質のサービスの提供に努めています。

2014年1月、南九州コカ・コーラボトリング株式会社と合併し、グループがもつ業務機能別に販売機能会社、SCM機能会社、セールスサポート機能会社などに再編成を行いました。
各機能会社ごとのメリットを引き出し、きめ細かなサービスの提供を行います。

Q 事業エリアは?

西日本2府16県をカバー。

西日本の2府16県を事業エリアとし、8つの工場とおよそ200の物流・営業拠点にて製造・販売を行っています。日本の人口の約1/3を占める市場で地域に密着した事業活動を行い、価値ある商品、サービスを提供しています。

Q 目指す姿は?

お客さまに愛され、株主･地域社会のみなさまに愛され 社員が愛する会社へ!!

コカ･コーラウエストグループの2020年のありたい姿として、ウエストビジョンを制定し、「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」を目指します。また、企業理念、行動指針などを包含した企業メッセージ「みんなの あしたに ハッピーを」は、あらゆるステークホルダーに対して「ハッピー」を提供し続けていく当社の姿勢を明らかにしています。

みんなの　あしたに　ハッピーを

Coca-Cola West

Q 長期的なビジョンは?

「成長戦略」、「効率化戦略」、「構造戦略」を3本柱に 持続的な成長を目指しています。

●長期経営構想 2020

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長期成長戦略『2020 VISION』※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 2020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）

Q コカ・コーラウエストグループのCSRとは?

社員一人ひとりの日々の取り組みのなかで、持続可能な社会の発展を考え、ハッピーをお届けすることです。

当社グループでは、持続可能な社会の発展に寄与し、ステークホルダーのみなさまにハッピーをお届けするために、CSRの取り組みを最も重要な経営課題のひとつと位置づけ、4つの基本的な考え方のもと社員一人ひとりが意識して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 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」を提供する。
	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する。
	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 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す。
方針2 人間尊重	重点項目 ❺ 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 ❻ 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 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目標の実現にもつながるものです。

コカ・コーラウエストグループ CSR 活動実績

当社グループではCSRの取り組みを、ステークホルダーのみなさまにハッピーを提供し、持続可能な社会の発展に貢献していく上で、最も重要な経営課題の一つと位置づけています。『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のもと取り組んできたCSR活動実績をご紹介します。

基本的な考え方	ISO26000	項目		単位	2011年	2012年	2013年
誠実な企業活動							
お客さま満足	消費者課題	企業好感度※1		%	71.3	—	69.2
		企業満足度※2		%	69.4	—	67.4
人間尊重							
人権尊重と社員の働きがい	人権	正社員数		人	8,964	8,657	8,415
			うち男性	人	8,218	7,926	7,698
			うち女性	人	746	731	717
		新卒3年後定着率		%	92.4	91.4	96.9
	労働慣行	有給休暇取得率		%	43.2	57.6	38.1
		育児休業取得者数		人	31	44	34
			うち男性	人	0	1	0
		介護休業取得者数		人	3	2	1
		チャレンジ休業※3取得者数		人	2	2	0
		LTIR※4（休業災害度数率）	旧コカ・コーラウエストグループ		—	0.24	0.12
			旧南九州コカ・コーラボトリンググループ		—	0.26	0.32
		社員働きがい※5		%	61.1	62.1	60.3
		人権研修受講者数		人	7,067	6,863	7,775
社会との共生							
地域社会との共生	コミュニティへの参画及びコミュニティの発展	さわやか自然の森参加者数		人	395	553	718
		地域美化活動参加者数		人	642	1,178	962
		市村自然塾九州参加者数		人	60	60	60
		クラシックコンサート開催		回	2	3	4
		ファミリーミュージカル開催		回	2	3	4
		小学校への一輪車贈呈		校	100	100	120
				台	1,000	1,000	1,200
		特別支援学校への情報機器教材贈呈		校	14	15	19
		災害対応型自動販売機の設置		台	266	499	1,267※6
		支援型自動販売機の設置		台	3,561	4,479	4,838

注）合併前のコカ・コーラウエストグループと南九州コカ・コーラボトリンググループの合計数値です。ただし、「人間尊重」については、コカ・コーラウエスト大山プロダクツ株式会社、コカ・コーラウエストサービス株式会社、株式会社カディアック、株式会社ウエックス、キューサイ株式会社を除いた数値を示しています。

※1 企業好感度：一般のお客さまを対象としたアンケートで、当社について「好感度をもつ」と回答した人の割合。
※2 企業満足度：一般のお客さまを対象としたアンケートで、当社の商品・サービスについて「満足」と回答した人の割合。
※3 チャレンジ休業：社員の自己成長とキャリアアップを支援することを目的とした休業制度。（旧南九州コカ・コーラボトリンググループは制度対象外）
※4 LTIR：労働災害発生の頻度を示す指標で、従業員約100人あたりの年間労働時間（20万時間）で発生する1日以上の休業を伴う労働災害発生件数の比率。
※5 社員働きがい：社員を対象とした働きがいに関するアンケートで、肯定的な回答をした人の割合。
※6 バッテリー搭載機を含む。
※7 水原単位：商品1Lを製造するのに必要な水使用量。
※8 株式会社日経リサーチが行う「環境経営度調査」報告書より引用。

基本的な考え方	ISO26000	項目			単位	2011年	2012年	2013年
環境との調和								
環境推進	環境	原材料		原液・コーヒー豆・茶葉等	千t	157	158	154
		資材		PETボトル・缶・ダンボール	千t	156	150	134
		水使用量			千m^3	8,970	8,242	7,486
		水原単位※7			L/L	5.9	5.6	4.9
		使用エネルギー量	製造	電気	千kWh	126,483	130,601	130,899
				都市ガス	千m^3	25,377	25,665	24,534
				天然ガス	千m^3	1,915	2,393	2,344
				LPG	t	10	11	12
				A重油	kL	7,311	6,965	5,929
			物流	ガソリン	kL	6,111	5,963	5,606
				軽油	kL	31,237	32,403	31,884
				天然ガス	千m^3	228	215	193
				LPG	t	91	22	16
			オフィス	電気	千kWh	40,506	37,964	35,898
				都市ガス	千m^3	201	191	183
				LPG	t	167	155	131
				ガソリン	kL	227	197	175
				軽油	kL	6	7	1
				灯油	kL	48	26	22
				A重油	kL	0	6	0
			販売	電気(自動販売機)	千kWh	674,308	610,267	555,132
		工場排出物量			t	46,743	47,367	45,625
		温室効果ガス(CO_2)排出量			千t-CO_2	500	478	448
				製造	千t-CO_2	134	137	132
				物流	千t-CO_2	77	78	77
				オフィス	千t-CO_2	18	17	16
				販売	千t-CO_2	271	246	224
		回収リサイクル		スチール	t	18,086	17,858	16,812
				アルミ	t	3,373	3,072	3,546
				びん	t	5,454	5,280	5,622
				PETボトル	t	7,653	7,916	9,670
				紙	t	186	125	109
				合計	t	34,753	34,251	35,759
		自動販売機リサイクル		自社処理数	台	16,567	18,937	18,310
				委託処理数	台	12,814	14,157	14,917
				合計	台	29,381	33,094	33,227
		エコカー導入台数		ハイブリッド	台	221	380	548
				天然ガス	台	75	71	43
				電気自動車	台	18	33	33
				合計	台	314	484	624
		環境配慮型(ノンフロン・ヒートポンプ)自動販売機の設置台数		ヒートポンプ方式ノンフロン型	台	54,737	75,346	91,349
				ノンフロン型のみ	台	3,696	4,419	9,960
				合計	台	58,433	79,765	101,309
		環境経営度ランキング※8		食品	位	11	7	10
				製造業	位	143	88	123

特集 1

徹底した品質マネジメント

お客さまに確かな品質をお届けするために

お客さまへの安心とハッピーを実現するため、
コカ・コーラウエストグループでは
品質保証・安全管理に力を入れています。
ここでは製造、物流、販売等の各部門における
取り組みを紹介します。

製造　No.1の「安全」を目指す、工場の取り組み

●無駄や非効率を排除するOE活動

安全な製品をつくるためには、「人」の育成が何より大事です。

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

お客さまにご満足いただける安全で高品質な製品は、それを製造する設備機器、設備機器を駆使する人、これら2つのインターフェースである仕組みを加えた3つがうまく機能することで生まれます。
中でも「人」については、個人の能力アップが組織力アップにつながり、ひいては設備機器や仕組みの堅牢さを左右するということで、私たちは以前から人材育成に力を注いでまいりました。
昨年から本格的に導入したOE（Operational Excellence）活動は、生産活動における無駄や非効率を徹底的に洗い出してそれらを排除することにより、文字通りエクセレントな生産現場の実現を目指すものですが、この活動の眼目は人材育成にあります。OE活動を通じて、設備や仕組みの不具合や、あるか無きかの不備を見つけ出し、改善する。この繰り返しにより人が設備や仕組みに精通し、工程トラブルを防止して製品の安全を確保することにつながります。
この考えの下、私たちは従来から実施してきた小集団改善活動や“皆善提案”活動も、このOEの一環として取り込んで活発に展開しています。小さな不備をも見逃さない目と改善手腕が、安全の大きな砦であると考えています。

●国際規格に則った品質管理システム

品質管理システムの遵守や外部機関の監査に若い世代が参加することで、個人の力を高めています。

コカ・コーラウエストプロダクツ株式会社　鳥栖工場　品質管理課長
鶴田　政之

工場では、国際規格の品質および食品安全マネジメントシステム、そしてコカ・コーラ独自のマネジメントシステム「KORE（Coca-Cola Operating Requirements）」など、複数の品質管理システムを採用し遵守徹底を行っています。また外部機関の監査を取り入れ、若い世代のスタッフにも参加させることで私たちが負う責任感と緊張感を実感してもらっています。品質を守り抜くのは「人」というのが私のモットー。一人ひとりの意識、仕事への向き合い方を向上させていくためには何よりも教育が不可欠です。学習・体験できる機会を設定して個人の力を高め、それぞれが団結したときに大きく力を発揮できると、考えています。

原材料の厳正な管理

厳正な品質基準に基づいた原材料を使用しています。

製造する製品に使用する水および原材料は、国内の基準とコカ・コーラシステムが世界共通で適用している独自のマネジメントシステム「KORE」の品質基準に基づき、社員が一つひとつ厳正にチェックし、安全性に問題がないことを確認しています。

継続的な改善活動

定期的な工場チェックを行い、改善策を検討しています。

基本的な5Sの取り組み（整理、整頓、清掃、清潔、しつけ）をはじめ、工場管理部門と品質保証部門による工場チェックを定期的に実施するとともに、業務そのものを「見える化」することで継続的な改善に積極的に取り組んでいます。

生産ラインの5Sチェック

現状を確認しながら対策の検討

「安全」を実現する、製造部門の“個”のチカラとチームの強さ。

水処理

ろ過や殺菌を繰り返して、「純水」へ。
少しの変化も見逃さないことが、私の使命です。

コカ･コーラウエストプロダクツ株式会社　鳥栖工場　技術課
平川　智喜

原材料である水の処理は、品質管理の中でも一番と言えるほどの重要事項です。水処理の工程ごとにさまざまなフィルターなどでろ過し、殺菌などを行い、不純物がない純水にしています。機械が行うことではありますが、フィルターが目詰まりしていないか、pH(水素イオン濃度)が適切かなど、人による確実なチェックは必須です。少しの変化も見逃さないことが何よりも重要だと受け止め、水質管理と分析の徹底に取り組んでいます。

5S活動

品質や安全性の向上と、人間性の育成を両立し
さらなるレベルアップを目指します。

コカ･コーラウエストプロダクツ株式会社　鳥栖工場　製造課
寺﨑　俊和

社員がチームを組みアイデアを出し合い、設備や仕組みを改善することがOE小集団活動です。キャリアが異なるメンバーが集まって知恵をしぼるこの活動のメリットは、業務の改善や効率化が実現することだけでなく、一人ひとりが自分の仕事に主体性をもち、チーム活動によりしつけや挨拶などの人間力向上にも大いに役立つことです。個人のレベルが上がれば品質も安全性も上がります。他工場から鳥栖工場がモデルとされることを目標に、これからも改善活動を推進していきます。

食品安全チーム

部門を横断したメンバーが、1日2回の会議で情報を共有。
視野が広がり、自己成長につながっています。

食品安全チームは、さまざまな部門から集まったメンバーが1日2回の会議で情報共有を行うもので、円滑な業務運営に役立てています。雪の影響で原材料が遅延するというハプニングが起こった際も、この会議によって対応策を速やかに決定することができました。さらに横のつながりが強化され、さらなる食品安全の向上に貢献しています。

コカ･コーラウエスト
プロダクツ株式会社
鳥栖工場　品質管理課
北原　勲

豊富な経験をもつ上司がメンバーなので、毎回緊張しながら会議に参加しています。トラブルを未然に防ぐためにも、横の連携をもつことの重要性を痛感しています。このチームに入って視野が広がり、自部門だけでなく工場全体として物事を捉えることができるようになりました。この場を生かし、自己成長に役立てたいです。

コカ･コーラウエスト
プロダクツ株式会社
鳥栖工場　製造課
園田　新悟

物流

在庫情報をシステムで管理。常にフレッシュな商品の提供に努めています。

SCM部門

コカ・コーラウエスト株式会社
SCM統括部
供給部
大島　準

私たちの活動のすべての起点はお客さまです。営業部門とSCM部門が密に連携を行うことで、お客さまのニーズに柔軟に対応できる生産・物流体制を構築しています。いつ・どこで製造した商品が、どこに・どれだけ在庫としてあるかをシステム上で把握し、過剰な生産・在庫を抑制し常にフレッシュな商品をお客さまに提供できるよう努めています。

物流部門

コカ・コーラウエストセールスサポート株式会社
鹿児島・宮崎地区業務課加治木駐在
(鹿児島物流センター)
髙田　敦司

物流管理業務ではシステム制御による正確な賞味期限管理や、商品の丁寧な取り扱いによる破損防止といった活動を実施することでお客さまへ安全・安心な商品を提供できるよう努めています。

販売

お客さまにお届けするプロとして、安全・安心を第一とした販売を実践しています。

ベンディング

コカ・コーラウエストベンディング株式会社
九州販売部九州第二地区部 熊本南営業所
平野　賢一

お客さまに安全・安心な商品をお届けするよう、1本1本の商品に対して確実なオペレーションを行いお客さまのハッピーなひと時につなげます。

チェーンストア

コカ・コーラウエスト株式会社
チェーンストア大阪北リジョン 千里丘第一テリトリー
大西　英恵

当社の商品をいつもフレッシュな状態で安心してお買い求めいただけるよう、お得意さまと協力し商品管理に努めています。お得意さまを訪問する際には、売り場や在庫商品の日付や商品のチェックは欠かせません。

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式自動販売機は、販売機内でシロップやパウダーを商品にして販売するいわば小さな製造工場であるため、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

QC最高位資格	QCマスタートレーナー ★★★	高度な技術と幅広い専門知識を有し、品質管理向上に向けた発信およびQCトレーナーの育成・認定を行う
QCエンジニアのトレーナー資格	QCトレーナー ★★	豊富な経験と高度な技術を有し、品質管理業務のリーダーとしてQCエンジニアの育成と認定を行う
QC業務必須資格	QCエンジニア ★	品質管理業務に従事するための必須資格。毎年認定試験に合格した者のみエンジニアに認定される

★★★
QCマスタートレーナーより

コカ・コーラウエスト販売機器サービス株式会社
フィールドサービス部
岡山・鳥取サービスセンター
岡山フロントセンター
太田　幸司

常にフィールド品質管理のプロであるという誇りと、会社の代表という意識を持って活動しています。『品質最優先』で業務を遂行し、お客さまへ安全・安心な商品を提供します。

特集 2

水資源の健全な
循環システムの構築に向けて

次世代に引き継ぐ、かけがえのない水資源

**私たちの事業活動は、
“かけがえのない水資源”という自然の恩恵の上に成り立っています。
清涼飲料水を製造・販売する企業の社会的責任として、
水資源の有効利用と水源涵養林の保全を推進しています。
今回、当社グループにおける各工場の
3Rの取り組みについてご紹介します。**

3Rの取り組み

Reduce
リデュース
製造過程における
水使用量削減

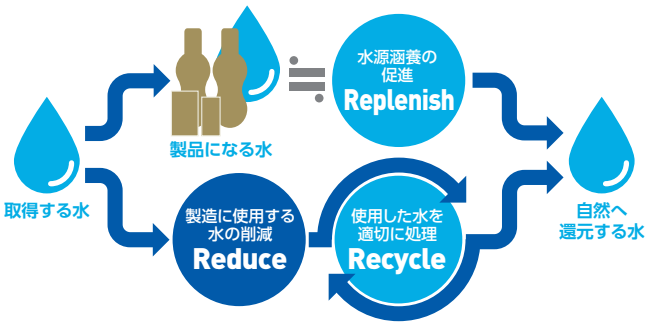
Recycle
リサイクル
製造過程における
使用水の循環

Replenish
リプレニッシュ
水源涵養による
水資源の補充

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。水資源の持続的な活用に向けた
水資源管理プロジェクト（Water Stewardship ウォーター・スチュワードシップ）に世界各地で取り組んでいます。
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も貴重な資源です。
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削減（Reduce リデュース）、
製造過程における使用水の循環（Recycle リサイクル）、
水源涵養による水資源の補充（Replenish リプレニッシュ）の
3つの活動に積極的に取り組んでいます。

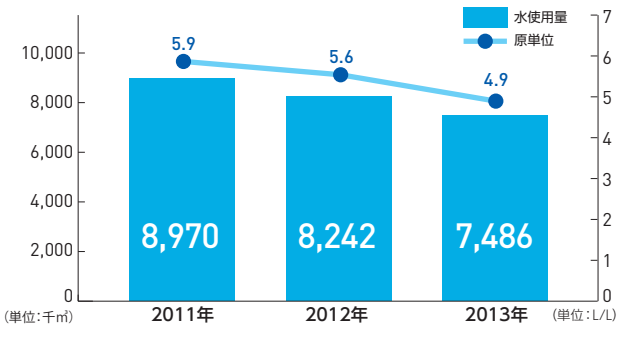
●水資源管理プロジェクト（Water Stewardship）のイメージ図

Water Stewardship（ウォーター・スチュワードシップ）とは、
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。



●水使用量の削減

製品の製造工程で使用する水の有効利用に積極的に取り組み、
水使用量は原単位※で昨年から13%減少し、4.9L/Lとなりました。



※原単位：商品1Lを製造するのに必要な水使用量

Reduce
リデュース

製造プロセスで使用する水の量を「削減」

Case.1
コカ・コーラウエストプロダクツ株式会社
本郷工場

新洗浄剤のおかげで多かった工程を省略! 水使用量を削減しました。

製造課 **洲崎　道昭**

本郷工場では、コーヒー・お茶製品をつくる調合設備には多くのタンクや配管があり、これらを衛生的に維持するために、製造ごとに使用したタンクや配管の洗浄を行います。以前は『残った製品液を排出する(前すすぎ)→無機物汚れを落とす(酸洗浄)→すすぎ→有機物汚れを落とす(アルカリ洗浄)→すすぎ(最終すすぎ)』の工程で、1回あたり約2時間半、水を約30トン使用して洗浄していました。
私たちが取り組んだことは無機物も有機物も洗浄できる新しい洗浄剤の導入です。これにより『酸洗浄→すすぎ』の工程を省くことができ、さらに最終すすぎ水を再利用することで、水使用量を大幅に削減できました。これらの取り組みは単に水使用量の削減だけでなく、①時間の短縮、②蒸気などのエネルギーの削減、③薬品使用量の削減、④廃水処理負荷低減の効果も得られ、結果として1回あたり約1時間の作業時間短縮、および酸・塩素洗浄工程後のすすぎ水の約15トン削減が可能となりました。2014年度は年間約3万トンの水の削減を見込んでいます。

リンス(すすぎ)水をサンプリング、適正か確認

Case.2
コカ・コーラウエストプロダクツ株式会社
えびの工場

洗浄工程を見直すことで品質を保ちつつ水使用量を削減しました!

品質管理課 **杉島　伸幸**

えびの工場では、2013年洗浄工程を見直したことで年間1万トン超の水使用量の削減に成功しました。
工程の見直しは、配管内に残った洗浄剤の判別検査を用いて行い、すすぎ工程を最大15分間短縮することができました。また、配管内の衛生状態の維持方法を見直すことで洗浄後72時間まで処理水洗浄のみとし、洗浄工程を効率化できました。この変更は多くの品種を製造可能な生産ラインでより効果を発揮しています。さらに中間洗浄の役割を明確化し、目的を微生物抑制に特化させました。そうすることで洗浄工程を2.5時間短縮し、不要な洗浄水量の削減に成功しました。
水使用量を減らす工程の見直しは、品質や食品安全、機械設備に影響がないかをしっかり検証することが大前提であり、慎重に改善に取り組むことが重要です。今後、誰でも簡単に取り組めるような仕組みを整えることでより効率的な取り組みに進化させたいと考えています。

製品残さなどが残っていないか拭き取り検査

Case.3
コカ・コーラウエストプロダクツ株式会社
明石工場

洗浄状態を調査しすすぎ時間の短縮化で水使用量を削減しました。

製造課 **下川　優**

明石工場では、小集団活動で水の削減に取り組んでおり2009年から見直しを始めました。まず水を多く使うすすぎ工程から始め、2011年までかけて、担当する全工程の流量調節・すすぎ水の調査を行い、余分なすすぎ時間(各工程5～10分)の見直しを行いました。その結果、年間約1万トンの使用水の削減に繋がっています。
2012年からは、洗浄の有効性を確認しながら熱水入替え頻度の延長などを実施し、2013年には温水工程の短縮、苛性事前昇温工程の廃止を行うなど、継続的に水使用量の削減に取り組んでいます。2014年は、スポーツ系飲料などタンパク含有量の低い製品での製造後の洗浄に着目し、洗浄方法の見直しを行い、さらなる水使用量の削減を目指しています。
この4年間の取り組みを通して、改めて飲料の製造には多くの水資源を使用していることを痛感しました。設定変更を伴う水使用量の削減活動は時間も労力も費やしますが、一人ひとりの普段の業務の中で節水を心がけることが一番大事だと感じています。

タンクが確実に洗浄できているか確認

Recycle
リサイクル 工場で使った水は厳しい基準で「再利用化」

Case.1
コカ・コーラウエストプロダクツ株式会社
鳥栖工場

再生可能な水はできるだけ回収。節水し次世代へ水資源を残したい!

技術課 **松尾　良輔**

鳥栖工場では、以前から再利用可能な水をできるだけ回収し冷却水として再利用することで工場排水の削減に取り組んでいます。レトルト冷却水※などは、温排水として水処理設備に回収され外気温近くまで冷却します。これに殺菌剤と凝集剤を注入し、ろ過装置(ポルテフィルター)にて浄化した後、冷却水として各工程へ送水し利用しています。また製品品質を維持しつつ、生産工程で使用する水自体を可能な限り抑える活動にも取り組んでいます。

幸いにも日本は水資源が豊富です。蛇口をひねれば当たり前のように、安心して飲める水が供給されています。このような環境があるからこそ、私たちは安定した事業活動を行うことができます。しかし水は資源であり、私たちにとって重要な原材料です。私たちが水を安心して利用しつつ、次世代へ残すためには、節水活動や水源の監視モニタリングは不可欠なものであり、企業としての責務だと考えています。

回収した水を水質測定し、冷却水として利用可能か確認

Case.2
コカ・コーラウエストプロダクツ株式会社
京都工場

使用した水から不純物を除去し循環・再利用しています!

管理課 **藤澤　尚美**

京都工場では、いち早く水の再利用に取り組んできました。取り組みのひとつとして、缶やPETボトルの容器内面を洗浄するリンサー(すすぎ)水から、マイクロフィルターを用いて不純物を除去し、循環・再利用する“リンサーtoリンサー”があります。また、これまで純度の高いレトルト冷却水※は河川に放流していましたが、レトルト冷却水も循環・再利用することで節水に取り組んでいます。この“レトルトtoレトルト”では、微量に含まれる不純物も同時に除去しています。

このような取り組みの結果、製品1Lをつくるために使用する水の量が前年同月比で1.05L削減できており、水のリサイクルが水使用量の削減に大きく貢献できることを実感しました。ほかにも水処理設備の逆洗水の回収、再利用の見直しなど、水使用量削減活動も実施しています。今後もコカ・コーラウエストグループ社員として水資源保護について考え、設備機器管理・システムを維持し、恒久的な水使用量削減活動を継続していきます。

RO装置で不純物を除去し、水を浄化

Case.3
コカ・コーラウエストプロダクツ株式会社
基山工場

ムダをなくして節水活動。改めて水資源の大切さに気づきました。

技術課 **横尾　郁弥**

基山工場では、生産工程におけるリンサーで使用した水やパストライザー(容器液詰め後の殺菌装置)の冷却水を回収し再利用しています。回収した水は冷却装置などの工程を経た後、パストライザーやコンプレッサー(空気圧縮機)用冷却水、ケース洗浄装置などに用いています。これらの再利用は単にコスト削減の活動ではなく、1次水使用量や廃水処理設備での汚濁負荷量の削減にもつながっています。

当工場では、“8つのムダ”(不良品をつくるムダ・つくり過ぎのムダ・待ちのムダ・能力を発揮しないムダ・運ぶムダ・在庫のムダ・働きのムダ・やりすぎのムダ)を削減目標とし、水使用量の削減活動に取り組んでいます。私は水使用量削減活動を通じて、水も限りある資源であり、ムダなく利用することの大切さを改めて認識できました。

今後はコカ・コーラウエストグループの社員として、日々の業務・改善提案・小集団活動などを通じて、水使用量削減活動に積極的に取り組んでいきます。

温水冷却装置前でパストライザーの水質検査

※レトルト冷却水：製品殺菌設備で高温化された製品の温度を下げるために使用する水

Replenish

リプレニッシュ そして使用した分を自然に「還す」

Case.1

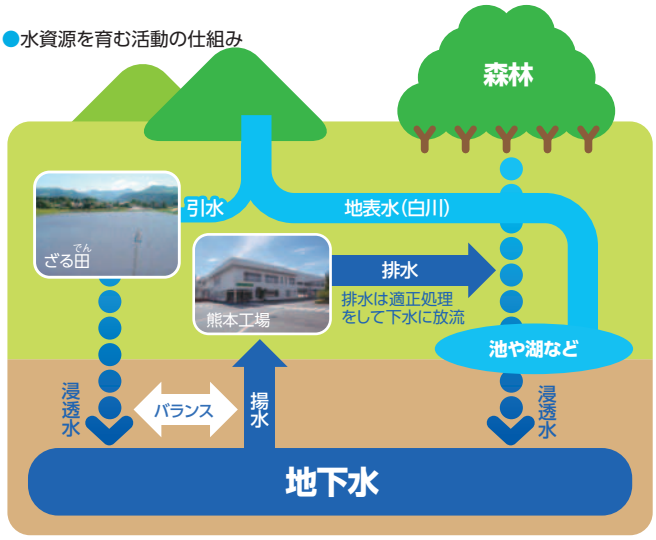
コカ・コーラウエストプロダクツ株式会社
熊本工場

産学官で守ってきた熊本の水。有効な水資源を再利用できるすばらしい循環システム!

品質管理課　**坂本　浩一**

当社グループ工場では、水資源の持続的活用にむけた水資源管理プロジェクトに取り組んでおり、熊本工場においても製造する際に使用した同等量の水を自然に還元(リプレニッシュ)することを目的に「阿蘇さわやか自然の森」の育林活動や白川中流域における水田湛水や阿蘇の草原再生などへ協力しています。

●水資源を育む活動の仕組み



ざる田とは、白川中流地域(熊本市東部の大津町、菊陽町)で、耕作地に川水を引水すると、10cm/日減※の水が地下に浸透する田畑のことです。これらの地下水が帯水層に流れ込み、まさに“ざる”のように地下浸透し、熊本地域の水がめになっています。

※10cm/日減：田畑に水張りをした場合、1日当たり10cm水位が下がる(地下浸透)現象。

Case.2

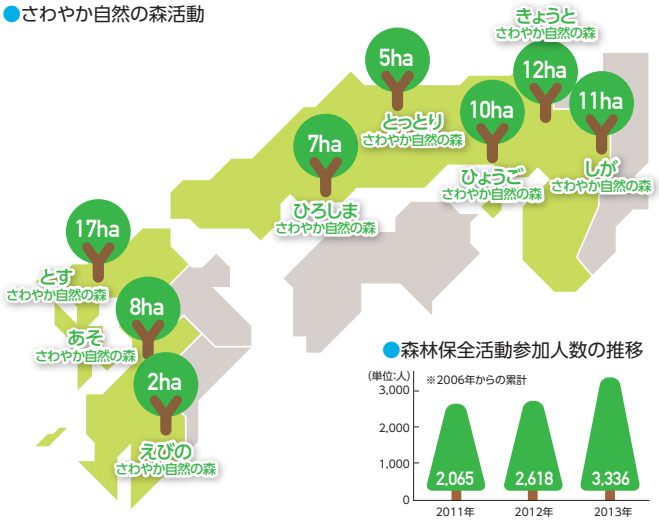
コカ・コーラウエスト大山プロダクツ株式会社
大山工場

排水は川の水よりもきれいに。すばらしい大山の環境を守るべく環境にやさしい活動を心掛けています!

管理課　**薄井　正朗**

自然豊かな地下水に恵まれた国立自然公園・大山の麓にある大山工場においても、水源域の「さわやか自然の森」で枝打ち徐伐などの保全活動を行い、水を育む涵養林の保護、整備に取り組んでいます。また付近の川には、国の特別天然記念物であるオオサンショウウオも生息しており生物多様性豊かな環境づくりを目指しています。

●さわやか自然の森活動



●森林保全活動参加人数の推移

枝打ちの様子

大山のおいしい水でミネラルウォーター製品を製造する大山工場

CSRの7つの重点項目と
コカ･コーラウエストグループの
リレーション

みんなで取り組み、成果を出す。
チーム力が私たちの強みです。

方針1 誠実な企業活動

重点項目 ❶
お客さま満足 P.21

**お客さまのニーズを
満たすために
できることを考え
提案を行っています。**

コカ･コーラウエスト株式会社
営業統括本部　九州営業本部
チェーンストア営業部　流通営業一課
川上　さゆり

重点項目 ❷
品質保証 P.25

**全工場で安全･安心な商品を
つくるべく潜在リスクに
対する予防活動に
取り組んでいます。**

コカ･コーラウエストプロダクツ株式会社
生産管理部
大北　良

重点項目 ❸
コンプライアンス P.26

**すべてのステークホルダーから
信頼して頂けるような
運転マナーを心掛け
業務に取り組んでいます。**

コカ･コーラウエスト販売機器サービス株式会社
フィールドサービス部　千里丘サービスセンター
千里丘フロントセンター
満木　祐介

重点項目 ❹
リスク管理 P.29

**大規模な災害が発生した際にも
事業活動を継続できる
体制づくりに
取り組んでいます。**

コカ･コーラウエスト株式会社
CSR統括部　CSR推進部
永嶌　幸平

**お客さま満足
主な取り組み内容**

- ●3つの販売チャネル
  (チェーンストア、
  ベンディング､リテール･
  フードサービス)
  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

**品質保証
主な取り組み内容**

- ●商品がお客さまに
  届くまでの品質保証
  - ○製造過程での取り組み
  - ○物流過程での取り組み
  - ○販売での取り組み

**コンプライアンス
主な取り組み内容**

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

**リスク管理
主な取り組み内容**

- ●リスク予防活動の推進
- ●危機管理体制の整備
- ●情報保護活動
- ●事業継続計画の策定

方針2 人間尊重

重点項目 ❺

人権尊重と社員の働きがい P.31

**子ども参観日は
親子が互いに尊重し合い
きずなを深め合う機会に
なっています。**

コカ・コーラウエスト株式会社
SCM統括部　供給部

亀口　貴司

方針3 社会との共生

重点項目 ❻

地域社会との共生 P.33
（地域社会貢献活動）

**ホッケー教室やクリニックなど
地域のイベントを通して
みなさまにハッピーを
お届けしています。**

コカ・コーラウエスト株式会社
総務統括部　人事厚生部　広島駐在

三橋　亜記

方針4 環境との調和

重点項目 ❼

環境推進 P.39
（地球環境保全・
地域環境推進活動）

**循環型社会の構築に貢献するため、
自社リサイクルセンターや
委託業者さまを通じて
再資源化に取り組んでいます。**

コカ・コーラウエスト株式会社
CSR統括部　環境・広報部

三原　晋平

**人権尊重と社員の働きがい
主な取り組み内容**

- 働きやすい職場づくり
- ワークライフバランスの推進
- 人権教育
- ダイバーシティの推進
- 人材育成

**地域社会との共生
主な取り組み内容**

- 文化・教育活動支援
- スポーツ活動支援
- 社会福祉支援
- 支援型自動販売機の取り組み
- 災害対応型自動販売機の取り組み
- カンパニースポーツを通じた
  地域社会貢献活動

**環境推進
主な取り組み内容**

- 環境マネジメント
- 地球温暖化対策
- 水資源保護
- 循環型社会の実現
- 廃棄物適正処理の推進

重点項目❶ お客さま満足

お客さまのハッピーのために、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続け、絶え間ない革新によって、お客さまの期待を上回る価値ある商品、サービスの提供に取り組んでいます。

お客さまのニーズを満たすためにできることを考え提案を行っています。

コカ・コーラウエスト株式会社
営業統括本部
九州営業本部チェーンストア営業部
流通営業一課
川上　さゆり

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。

3つの販売チャネルでの取り組み

当社グループは販売チャネルごとに専門体制を整え、お得意さまと協働し、さまざまな活動を行っています。また、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。

チェーンストアでの取り組み

▶店舗特性に応じた販売促進支援策を展開

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に、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、お得意さま店舗の特性に応じた品揃えや販売促進策の提案を行っています。

活動事例　お客さまのお役に立ち、楽しんでいただける売り場の演出や提案を行っています。

コカ・コーラウエスト株式会社
九州営業本部チェーンストア営業部
チェーンストア福岡リジョン
東福岡テリトリー
黒崎　勇治

季節や地域情報などトピックと絡め、飲用シーンをイメージいただける提案を心がけています。春には、花見をテーマに店舗周辺の花見が可能な場所を示した「桜マップ」を作成。桜の木立やオリジナルの垂れ幕で花見のイメージを演出する提案をし、お客さまに楽しんでいただける売り場づくりを行いました。

ベンディングでの取り組み

▶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

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。
2014年1月1日より、既存のお得意さまへの販売促進活動機能を当社から当社子会社で自動販売機オペレーションを担当するコカ・コーラウエストベンディング社に移管する機能再編を実施しました。これにより、既存のお得意さまに対し、営業・オペレーション一体で活動することが可能になり、きめ細かいサービスの提供を実現しています。

活動事例 設置場所に応じた、魅力ある 自動販売機づくりを行っています。

オフィスや工場など屋内を中心に自動販売機の設置活動を強化しました。また、売上げ情報の収集・分析を強化することで、自動販売機の設置場所に応じた最適な品揃えを徹底し、お客さまにとって魅力ある自動販売機づくりを行っています。
また、2013年に導入開始したピークシフト自動販売機の設置など環境へ配慮した機器のご提案を実施しています。

自動販売機メンテナンス業務

24時間販売可能な自動販売機は、お客さまのニーズに合わせ、さまざまな場所に設置されています。いつでも安心してお買い求めいただけるように多くの経験と知識を備えた社員が機器メンテナンスを行っています。

- オペレーション担当者と機器サービスマンとの連携による軽微な故障の削減
- 自動販売機の不具合の速やかな復旧
- 自動販売機の予防点検
  （機械内の清掃、故障につながる劣化部品の交換等）
- 故障訪問時の自動販売機の清掃美化活動
- 職場での勉強会、技術研修会への参加を通じた技術力の向上

このような活動によりお客さま満足に貢献するとともに機器故障削減による車両燃料消費量の削減、部品コストの削減などを通じ、環境負荷の軽減にも努めています。

▶徹底した品質管理

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ドリンク商品にして販売するため、品質管理を徹底しています。

重点項目❶ お客さま満足

リテール・フードサービスでの取り組み

▶酒販店など、さまざまな業態のお得意さまに売り場づくりのご提案を実践

●リテールサービス
売店や食料品店などの一般小売りマーケットをはじめ多岐にわたる業種・業態を担当しています。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（容器・容量・価格）と販売方法を提案しています。

活動事例

ロケーションに応じた、魅力ある売場づくりの提案を行っています。

オフィス内で働く幅広い年齢層のお客さまに満足していただくため、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いように工夫し、常に魅力的な売場づくりを心掛けています。

▶レストランやレジャー施設など、店舗に応じたさまざまな売り方や訴求方法のご提案を実践

●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

飲食店さまへ魅力あるセットメニュー等の提案を行っています。

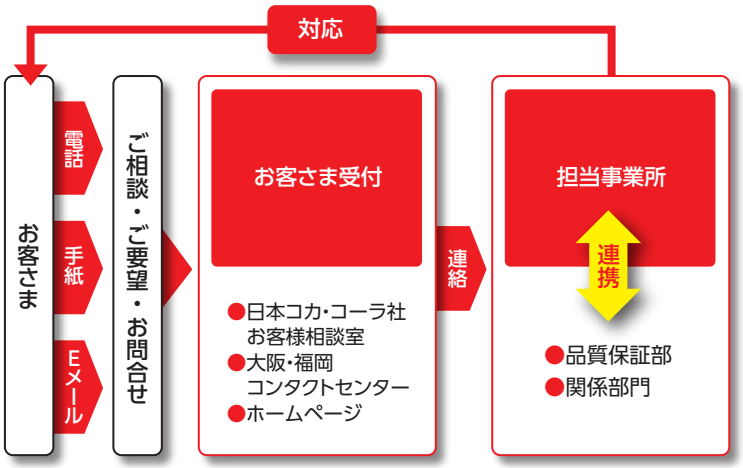
HORECAではパッケージ自体が陳列、提供されることは少ないため、売り方と見せ方が重要です。セットメニューやほかの清涼飲料水とのミックスドリンクメニューの展開などによるブランド訴求をはかり、最新のトレンドを捉えながら、リピートと話題性に繋がる販売促進の提案を行っています。

お客さまの声を重要な情報と捉え
お客さまとのコミュニケーションを大切にし、積極的に企業活動に活かしています。

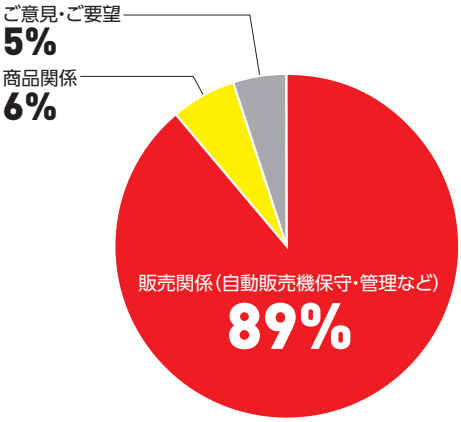
お客さまの期待に応えるために

お寄せいただいたお客さまの声は私たちへの期待の表れと捉え、グループ全体で円滑に運営できる体制を構築しています。ご指摘対応の現状を常に把握し、そのプロセスを定期的に評価することでコカ・コーラシステムにおけるISO10002※体制を継続維持・強化を図っています。

●お客さま対応フロー図



●お客さまからのご意見・お問合せやご指摘の内容（2013年実績:計81,519件）



お客さまに愛される社員を育てています。

お客さまの満足度を高めるためには、電話をお待たせしないこと、的確な応答により信頼を得ること、お客さまの声を正しく社内へ伝達することなどが重要なので、それを実現するため、受電コーチによるモニタリングや担当別の研修などを行い応対品質の向上を図っています。

コカ・コーラウエスト
セールスサポート株式会社
コンタクトセンター推進部
江藤　和彦

笑声（えごえ）がモットーです。

自動販売機の故障・売切れ・商品のご注文・お問合せ・ご指摘などの対応は、お客さまに信頼・安心していただけることが重要です。「笑顔の声」=「笑声（えごえ）」をモットーに、コカ・コーラウエストグループの窓口担当として日々お客さまに満足していただけるよう努めています。

コカ・コーラウエスト
セールスサポート株式会社
福岡コンタクトセンター
神野　舞

お客さまの声を商品づくりに

2013年度、コカ・コーラシステムは、現行品『爽健美茶 まろやかブレンド』と新製品『爽健美茶 すっきりブレンド』のどちらが2013年度の『爽健美茶』にふさわしいかを消費者のみなさまに聞くキャンペーン『爽健美茶　国民投票』を実施しました。
本キャンペーンは、『爽健美茶』ブランドが、発売20年目の節目を迎えるにあたり、消費者のみなさま一人ひとりの声を大事にするブランドとして新たなスタートを切るべく企画したものであり、総数延べ154万票余りに達した投票の結果、2013年度は『爽健美茶 すっきりブレンド』に決定しました。

2013年度の爽健美茶は新製品「すっきりブレンド」に決定!

お客さまから寄せられたご意見やご要望は、日本コカ・コーラ社にて、よりよい製品づくりのための品質改善、商品開発に役立てています。
また、当社グループにおいても、日本コカ・コーラ社と協働して、お客さまに安全・安心で優れた商品・サービス提供のために情報提供の充実などを図っています。

※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。

重点項目❷ 品質保証

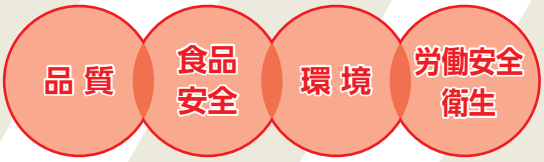
お客さまのお手元に商品が届くまで、社員一人ひとりが「品質」を最優先に取り組み、常に安全・安心・フレッシュな商品の提供に努めています。

全工場で安全・安心な商品をつくるべく、潜在リスクに対する予防活動に取り組んでいます。

コカ・コーラウエストプロダクツ株式会社
生産管理部
大北　良

コカ・コーラウエストグループでは、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※1（コア）」のもと、厳格な品質管理体制を構築しています。製造工場における国際規格の認証取得（ISO9001※2、FSSC22000※3）をはじめ、工場出荷後の物流（保管・輸送）、販売においても商品の品質を維持し、高品質な商品をお客さまにお届けできるよう、管理を行っています。

KOREマネジメントシステムを支える4つの側面



製造工程での取り組み

当社グループ工場では、KOREおよびISO9001、FSSC22000のもと厳格な品質およびアレルゲンの管理を含む食品安全の徹底を行っています。また、製造委託工場についても同基準を適用しています。

物流過程での取り組み

工場で製造された商品を、お客さまのもとへ高品質のままお届けできるよう、倉庫での保管管理基準を設けています。それらの基準が遵守されていることを確認するため、定期的に保管倉庫の監査を実施し、品質の維持・向上に努めています。

販売までの品質保証

市場においてKOREの要求事項に沿った品質管理を徹底しています。店舗バックヤードや自動販売機での商品の先入れ先出しや適正在庫管理、自動販売機や店頭クーラーでの適切な加温・冷蔵の温度管理など、お取引先さまやお得意さまと共にお客さま満足を高めていきます。

担当者より

品質調査やモニタリングを行い、品質向上に取り組んでいます。

コカ・コーラウエスト株式会社
CSR統括部　品質保証部
吉田　健太郎

品質保証部は、「Perfect Quality（完璧な品質）」を目標に、製造から販売に至るすべての過程に横串を通す活動を行っています。私は、定期的な市場での調査や営業活動のモニタリングなどの監査を行うことで、トータル的な品質向上に取り組んでいます。

※1 KORE（Coca-Cola Operating Requirement）とは／コカ・コーラ社商品のライフスタイル全体（調達、製造、物流、輸送、販売、回収、リサイクル）に亘る「品質」「食品安全」「環境」「労働安全衛生」の4側面に関する基準を網羅したシステムで、国際規格であるISOや各種法令の要求事項を満たしつつ、さらに厳しい基準を自らに課す内容となっています。

※2 ISO9001／品質マネジメントシステム　※3 FSSC22000／食品安全マネジメントシステム

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するとともに経営の効率化、透明性の向上に取り組むことで、すべてのステークホルダーから信頼していただける会社を目指しています。

すべてのステークホルダーから信頼して頂けるような運転マナーを心掛け業務に取り組んでいます。

コカ・コーラウエスト販売機器サービス株式会社
フィールドサービス部　千里丘サービスセンター
千里丘フロントセンター
満木　祐介

当社グループが、
社会的責任を果たし続けるために、
社員一人ひとりが良識をもって行動するよう、
行動の基準となる
「コカ・コーラウエストグループ行動規範」および
「行動規範ガイドライン」を定め取り組んでいます。

コカ・コーラウエストグループの取り組み

コカ・コーラウエストグループ行動規範

私たちは、全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、常にお客様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。

行動規範は、全社員に配布している社員手帳にも明記し、
社員一人ひとりが日常業務の中で取り組んでいます。

重点項目❸ コンプライアンス

コーポレート・ガバナンス

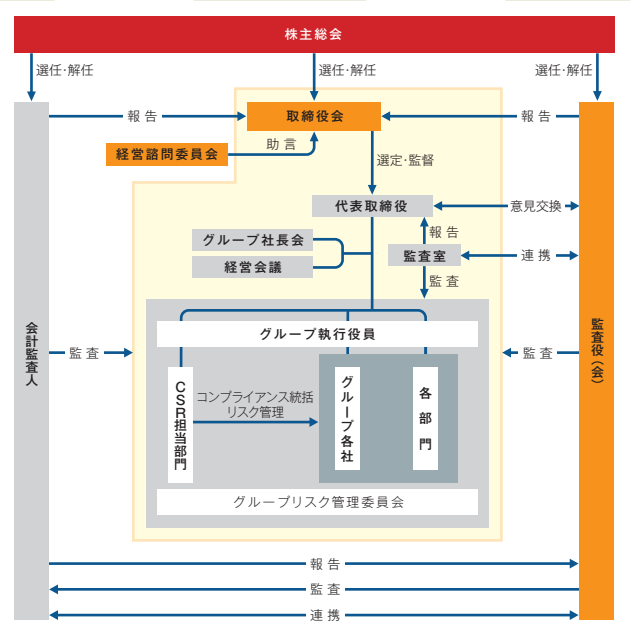
当社グループでは、経営の効率性・透明性を向上させ、「株主価値」の増大に努めるため、効率性・透明性のある経営体制を整えています。当社グループの主な特徴およびコーポレート・ガバナンス体制は、以下のとおりです。

【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

※外部の有識者から適切なアドバイスを受けるために設置した取締役会の諮問機関

【コーポレートガバナンス体制図】



内部統制への取り組み

内部統制基本方針

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、情報開示やリスク管理、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を行っています。

【内部統制基本方針に基づく活動】

- ●取締役・使用人の職務執行が法令・定款に適合することを確保するための体制
- ●取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する事項
- ●損失の危険の管理に関する規程その他の体制
- ●取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
- ●当社および子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制
- ●監査役がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する体制ならびにその使用人の取締役からの独立性に関する事項
- ●取締役および使用人が監査役に報告するための体制その他の監査役への報告に関する体制
- ●その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

▶財務報告に係る内部統制報告制度（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。
2013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。
※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

購　買　方　針

▶公正で透明性の高い調達活動を推進しています

当社グループでは、調達業務を行うにあたっての基本姿勢・活動指針、守るべきルール等を明文化した「購買の基本原則」を制定し、公正で透明性の高い調達活動を推進しています。
また、原材料の調達については、ザ コカ・コーラカンパニーにより認定されたサプライヤー（原材料の供給元）から行うことで、コカ・コーラ社商品の世界的に統一された高い品質の保持に努めています。

コカ・コーラウエストグループ購買基本方針

❶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。

❷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。

❸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。

❹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。

コンプライアンス教育・啓発活動

当社グループでは、新社員研修や所属長研修など各種研修でコンプライアンス教育を実施しています。2013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「重要法令学習」を実施しました。

▶社員の自覚と知識を身に付ける各種の研修を実施しています

全社員を対象としたコンプライアンス教育や管理職を対象とした重要法令学習を通じて、当社グループ行動規範の理解促進を図っています。集合研修やイントラネットを用いた研修を行うほか、社内報や社員手帳を活用し行動規範の浸透を図っています。

●コンプライアンス学習
身近な事例を活用し、問題形式で学習に対しグループでディスカッションすることで学習内容の理解を深めています。

●重要法令学習
管理職を対象に、業務に関連する重要法令学習をテスト形式で行ない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。

研修受講者より

営業所員の誠実な行動を促しています。

コカ・コーラウエスト
ベンディング株式会社
九州販売部九州第二地区部
大分西営業所
鳥丸　博志

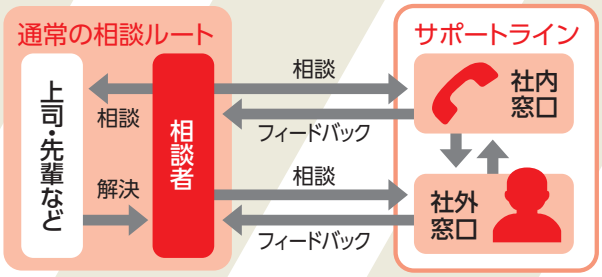
報道されている企業の不祥事は他人事ではありません。会社はもちろん、お得意さま、社員とその家族の生活にも深く関わる問題ですので、自分自身そして営業所員のコンプライアンスに対する認識を深めるよう取り組みます。

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企業風土を実現するため相談者が利用しやすい「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、よりよい職場環境づくりに努めています。
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「当たり前のことを当たり前に」実現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】



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」を目指しています。

大規模な災害が発生した際にも事業活動を継続できる体制づくりに取り組んでいます。

コカ・コーラウエスト株式会社
CSR統括部　CSR推進部
永嶌　幸平

経営にダメージを与える
リスクの発生を未然に防止するために、
全社員参画のもと
リスク予防活動を実践し
リスクに強い企業体質を目指しています。

危機管理体制の整備

▶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。

▶商品事故を想定したシミュレーショントレーニング実施

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トレーニングを実施しました。

2013年は、管理職約900名を対象に、商品事故を想定したシミュレーショントレーニングを実施し、お客さまから信頼を得る対応ができるよう、危機発生時に必要なアクションをトレーニングしました。

トレーニング参加者より

どんな時もすべての起点はお客さまです。

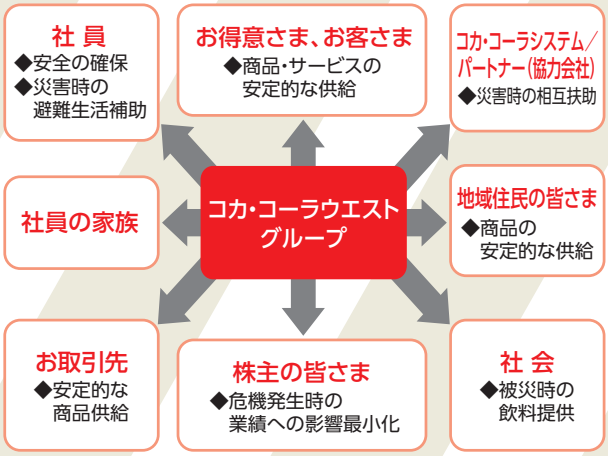
コカ・コーラウエスト株式会社
九州営業本部チェーンストア営業部
チェーンストア佐賀・長崎リジョン
山田　圭三

危機発生時、冷静かつ迅速・的確な対応を心掛け、初期対応での状況整理から迅速な解決、さらにはリスクの発現防止へとつなぎ、企業とブランド、そしてすべてのステークホルダーへハッピーをお届けします。

事業継続計画(BCP)※

事業継続計画(BCP)の基本姿勢

大規模な災害が発生した際、すべてのステークホルダーへ責任を果たすことを基本姿勢として、BCPの策定に取り組んでいます。



事業継続計画(BCP)の基本方針

社員と家族の安全確保と重要業務(飲料ビジネス)の継続・早期復旧による地域社会への貢献を柱として策定しています。

●社員・家族の安全確保
すべての社員と家族の安全を最優先する。

●行政、地域への支援
政府・地方自治体・被災地域への支援および災害協定の迅速な履行と同時に、社会全体への対応を優先する。

●事業活動の早期復旧
事業活動の継続または早期復旧により、商品・サービスの安定した提供を通じて社会的責任を果たす。

▶広域災害対応 事業継続計画(BCP)の策定を進めています

2014年より、当社グループでは大規模な地震、パンデミック(感染症蔓延)などの広範囲な地域で災害が発生した際にも対応できるよう、コカ・コーラシステム会社共同でサプライチェーンの課題解決を可能とするBCP(事業継続計画)の策定を進めています。

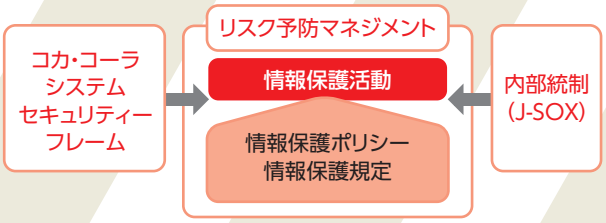
※ BCP／Business Continuity Planningの略

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、手順書類を整備し、内部統制(J-SOX)やコカ・コーラシステムのセキュリティフレームとの整合性を図っています。

※情報保護活動:企業の秘密情報や個人情報が、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とレベル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、モバイル機器などの情報漏洩対策の強化を図っています。

重点項目❺

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合い、その共存を図るとともに、社員と会社の強い信頼関係のもと、社員の働きがいと誇りを高めることを目指します。

子ども参観日は親子が互いに尊重し合いきずなを深め合う機会になっています。

コカ・コーラウエスト株式会社
SCM統括部　供給部
亀口　貴司

当社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のため、ワークライフバランスの支援やキャリア開発など労働環境や人材育成の仕組みの整備を進めています。

働きやすい職場づくり

当社は厚生労働省より「子育て支援に積極的に取り組む企業」として認定され、2011年4月～2015年3月を計画期間とした「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」を策定し、継続的に取り組んでいます。
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）の支援をしており、育児・介護休業制度の充実を図っています。2013年には、これまで「私傷病」「子の慣らし保育」に限られていた「積立年次有給休暇」制度の利用目的に、子の看護に1日単位で利用を追加しました。これにより育児中の社員がより安心して働くことができるようになりました。

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

社員の子どもが実際に働く親の姿を見て、家族のコミュニケーションやきずなを深めるとともに、職場の上司や同僚へ育児に対する理解を深めることを目的に「子ども参観日」を実施しています。
2013年8月2日（金）、本社（福岡市）にて、小学1年生から中学3年生までの社員の子ども26名が参加し、名刺交換をはじめ職場での1日を体験しました。

育児休業取得者コメント

理解ある職場に感謝。仕事と育児の両立に日々奮闘中です。

コカ・コーラウエスト
セールスサポート株式会社
大阪コンタクトセンター
西村　真子

私は、昨年2人目の育児休業より復帰しました。2回の育児休業で約3年半休んでいたこともあり、復帰直前は両立よりも仕事に対する不安が大きかったです。
今年は仕事が変わり、まだまだ勉強中ですが、理解ある上司と先輩にフォローいただきながら新しい仕事と2人の育児の両立に日々頑張っています。会社の制度が充実していることはもちろん、短時間勤務や急なお休みを優しく受け入れてくれる職場の皆さんには本当に感謝しています。

女性の活躍推進

社員の多様な個性や価値観を認め、一人ひとりが最大限の能力を発揮できる企業風土の醸成に取り組んでいます。
2013年は『ふくおか女性いきいき塾』や『ウーマンズ・ネットワーキング・フォーラム in Osaka』、女性の活躍を産官民で推進していく『女性の大活躍推進福岡県会議』、また、関西の企業が主体となって運営する『ダイバーシティ西日本勉強会』などに参加し、女性の活躍をはじめとしたダイバーシティ(多様性)の社会への浸透を目指す活動に取り組みました。
引き続き、女性リーダー育成プログラムや、女性社員の職域拡大、全社員の意識改革などの取り組みを実施していきます。

人材育成・キャリア開発

“組織目標”に果敢に挑戦し、期待される「結果」を出す人材育成のため、自らの実行力を強化するための「自立を促す教育」と、組織変革をリードするための「長を鍛える教育」の2本柱で社員のキャリア開発を支援しています。

【主な研修プログラム】

●自立を促す研修プログラム
- W'ing College※1
- 新社員研修
- 幹部育成研修(MBA取得等)
- 自己学習(ビジネス知識、資格取得等)

●長を鍛える研修プログラム
- LEAPトレーニング※2
- 部門長・所属長・リーダー研修
- 新任リーダー研修

●専門教育
- 部門研修(営業研修等)

労働安全への取組み

「労働災害管理」「車両事故管理」においては、未然防止を行うべく、「不安定状態の是正」「不安全行動の矯正」をキーワードに活動しています。

【具体的な取り組み】
・危険予知トレーニングの推進
・車両の安全運転教育

※1 W'ing College／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。
※2 LEAP／Leadership Excellence & Accelerating Performanceの略。部門長教育。

心と身体の健康管理

「疾病の早期発見・早期治療」ならびに「病気にならない心身づくりの推進」という考えのもと、全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】
- 定期健康診断後の事後措置
- 季節性疾患・流行性疾患に対する啓発活動と注意喚起
- 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険スタッフの面談
- 外部機関を利用した電話・面談によるカウンセリング
- メンタル疾患者を対象とした職場復帰支援プログラム

人権教育

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や障がい者への差別、ハラスメントなどさまざまな人権問題に積極的に取り組んでいます。
2013年度も、他人を思いやり、常に相手の立場にた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「職場内研修」や「人権標語の募集」による意識向上など人権啓発活動を行いました。

【人権標語最優秀作品】
何気ない 言葉一つに思いやり 笑顔で皆をハッピーに

人事担当者より

社員一人ひとりの働きがい向上を目指しています。

コカ・コーラウエスト株式会社
総務統括部　人事厚生部
矢部　綾乃

当社グループでは、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実現を掲げています。その取り組みとして、社員の意識啓発と社内制度の周知を図り、安心して仕事に取り組めるための環境づくりに力を入れています。

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。

ホッケー教室やクリニックなど地域のイベントを通してみなさまにハッピーをお届けしています。

コカ・コーラウエスト株式会社
総務統括部　人事厚生部
広島駐在
三橋　亜記

「地域とともに」の基本姿勢のもと、
カンパニースポーツや
地域社会貢献活動を通じて
地域の発展や
青少年の健全育成を支援し、
豊かな社会の実現を目指しています。

スポーツによる地域への貢献活動

コカ・コーラレッドスパークス　ラグビー部

【創　　部】 1966年　　【本 拠 地】 福岡市
【所属リーグ】 ジャパンラグビートップリーグ（全16チーム）

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　　【本 拠 地】 広島市
【所属リーグ】 ホッケー日本リーグ（全8チーム）

社会貢献室長より

さわやかな感動を地域の皆様に!

コカ・コーラウエスト株式会社
社会貢献室室長
（ラグビー部ゼネラルマネジャー）
向井 昭吾

2つのカンパニースポーツクラブを通じて、地域社会に貢献しています。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」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。試合を通して感動をお届けすることはもちろん、皆さまと直接接する活動を大切に行っております。

※「コカ・コーラウエスト レッドスパークス」ラグビー部は、2014年シーズンより「コカ・コーラ レッドスパークス」として活動します。

●地域活動に参加

地域の活性化に貢献するためにさまざまな活動に参加しています。

【2013年度の主な活動】
- 地域清掃活動
- 博多どんたく港まつり
- ひろしまフラワーフェスティバル
- スポーツイベント
- スポーツ関係表彰式
- 福祉団体訪問

地域清掃活動

博多どんたく港まつり

ひろしまフラワーフェスティバル

●講演活動

スポーツを通じ、夢を持つこと、チャレンジすることの大事さ、チームワーク、チームビルディングについて経験に基づいたお話を行っております。

【2013年度の主な活動】
- 小学校、中学校、大学、指導者等への講話

大学にて

小学校

●クリニック

幼児～大学生まで幅広い年齢層にわたり、競技力向上のお手伝いをしています。
また、選手だけでなく、指導者も交えて、クリニックを実践することで競技の安全性や基礎づくりの重要性もお伝えしています。

【2013年度の主な活動】
- ラグビークリニック
- ホッケークリニック

ラグビークリニック

ホッケークリニック

●教室

活動的で健康的な生活習慣づくりを支援するために、さまざまな活動を通じて運動やスポーツに親しむ機会を幅広く提供しています。

【2013年度の主な活動】
- ユニホッケー教室※1
- タグラグビー教室※2
- その他教室大会等サポート

ラグビー体験

ユニホッケー

タグラグビー

※1 **ユニホッケー**／ユニホッケーとはユニバーサルホッケーの略で、誰にでもできるスポーツとして開発されました。スティックはプラスチックで柔らかくできており、安全性が高い競技です。
※2 **タグラグビー**／腰につける2本のタグを取ることが「タックル」の代わりで、タグを取られないようボールを運び、得点する競技。

重点項目❻ 地域社会との共生（地域社会貢献活動）

スポーツ支援

▶小学校への一輪車贈呈

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い、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、神経系統の発育に有効な運動器具として評価が高く、児童が自主的に興味を持ち取り組める教材として、文部科学省が定める学習指導要項に採用されています。2013年は、事業エリア内の小学校120校へ、計1,200台の一輪車を贈呈いたしました。

▶一輪車指導者研修会を支援

実際に指導される教員の皆さまに一輪車の実技を通じて一輪車の楽しさを体験し、技術向上と指導法について学んでいただくために、公益社団法人日本一輪車協会主催の「一輪車指導者研修会」に協賛・協力しています。

社会福祉支援

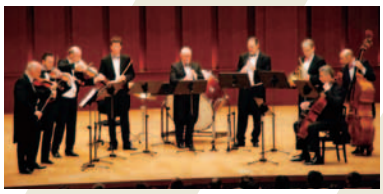
▶特別支援学校への教材贈呈

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れるように、1993年から特別支援学校に情報関連機器（パソコン・タブレットなど）を教材として贈呈しています。2013年は事業エリア内18府県の19校へ贈呈いたしました。

文　化　教　育

▶クラシックコンサート

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本格的なクラシック音楽「コカ・コーラウエスト クラシックコンサート」を開催しています。2013年は福岡での「ウィーン・リング・アンサンブル ニューイヤーコンサート」、大阪での「アンサンブル・ウィーン=ベルリン」、広島・熊本での「パリ管弦楽団ブラス・クインテット」を開催。地域のお客さまをご招待し、素晴らしい音色を堪能していただきました。



▶ファミリーミュージカル

「親子の絆を育む活動」として、2000年から夏休み期間中に親子で楽しめる「コカ・コーラウエスト ファミリーミュージカル」を開催しています。2013年は、大阪・福岡・広島・熊本で「ファーブル昆虫記～ムシたちの四季」を開催。地域のお客さまをご招待し、夏休みの楽しいご家族のひと時を過ごしていただきました。

▶市村自然塾九州

「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ます。

参加者より

徳渕　晴哉くん

市村自然塾で今までやったことがないことをたくさん経験しました。みんなで育てた野菜を収穫した時が一番うれしかったです。休まず全部のステージに行ったのもよかったです。ぼくは4月から佐賀ジュニアテニスクラブのキャプテンになります。市村自然塾のリーダーたちがやっていたように、ぼくもしっかりチームをまとめ、一年後「やったー」と思えるようにがんばります。

（保護者から）

普段の生活の中では体験できないような農作業、さまざまな自然体験を通し、自然の恵、仲間の温かさ、協力することの大切さなど多くのことを学んだ9カ月間でした。やり遂げたという大きな達成感を得て、息子が一回り大きくなったように感じます。素敵な思い出を大切にし、貴重な経験を今後の生活にいかしてくれると嬉しいです。（徳渕知子さん）

▶コカ・コーラ教育・環境財団

公益財団法人コカ・コーラ教育・環境財団は、「日本コカ・コーラボトラーズ育英会（1970年創立）」と「コカ・コーラ環境教育財団（1994年設立）」の事業を継承し、2007年に設立されました。「心豊かでたくましい人づくり（Healthy Active Life）」を基本理念とし、3つの事業（1.環境教育、2.教育支援、3.スポーツ教育）を柱とした活動を企画・提供することで、国際社会が求める青少年の育成と彼らを取り巻く地域社会を支える人材育成に貢献することを目的としています。

▶高円宮杯全日本中学校英語弁論大会

教育支援活動のひとつとして「高円宮杯全日本中学校英語弁論大会（1999年に高松宮杯より継承）」に1963年より協賛しています。国内の数ある英語弁論大会の中でも歴史は古く、日本最大の英語弁論大会として、全国で毎年10万人以上の中学生が参加しています。

重点項目⑥ 地域社会との共生（地域社会貢献活動）

支援型自販機

▶地域社会を応援する支援型自動販売機

自動販売機で清涼飲料水を購入いただくと、その売上金の一部が地域の社会貢献事業やイベント、団体の運営資金として活用される募金型自動販売機を設置しています。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おり、2013年12月末現在約4,800台設置しています。

●支援型自動販売機による地域支援活動の仕組み

支援型自動販売機でご購入　支援型自動販売機の売上　売上の一部を活動資金として提供

支援型自動販売機の設置事例

福祉支援自動販売機

福祉スペシャルオリンピックス日本・兵庫支援自動販売機

まちづくり支援自動販売機

福岡県少年警察ボランティア協会支援自動販売機

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

プロスポーツ支援自動販売機

アビスパ福岡支援自動販売機

活動事例 ロアッソ熊本支援自販機

この自動販売機は地域に根ざしたクラブづくりを進めるロアッソ熊本を県民みんなで応援することを目的として、募金型の自動販売機を展開しています。
ロアッソ熊本を運営するアスリートクラブ熊本さまやチームを支える多くの皆さま自動販売機の設置先を提供などの協力を頂き、80台を超える自動販売機が設置されています。売上金の一部はロアッソ熊本の活動資金として活用されています。

お得意さまの声

株式会社
アスリートクラブ熊本
代表取締役
池谷　友良さま

クラブと県民の架け橋として重要な役割を担っております。

ロアッソ熊本は、「My　Hometown」というクラブスローガンのもと、日本一地域に根差したチームづくりを目指し、地域貢献へ取り組んでいます。ロアッソ熊本の活動資金となる支援自動販売機は設置場所の提供者、飲料購入者など、幅広い方々がクラブ支援者となる重要ツールです。チームカラーである赤を基調とし、エンブレムが施されているため、ロアッソ熊本の認知度普及の側面でも大きな役割を果たしてくれています。

災害対応型自動販売機

▶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。2013年12月末時点約1,300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
- 時事通信社からのニュース配信
- 地域情報の配信

活動事例 京都市　災害対応型自販機

平成18年2月1日に京都市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。これは京都市にて災害が発生した際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によるものです。

担当者の声

コカ・コーラウエストベンディング株式会社
関西販売部関西第一地区部
西院営業所
中村　健吾

地域社会に愛され
貢献できることが喜びです。

京都市役所様とは平成18年2月1日に災害協定を結び観光客や地域の皆さまへ安全・安心をご提供できることが喜びです。

お得意さまの声

京都市行財政局
総務部庁舎管理課
佐藤　純子さま

京都らしい和装のデザインでラッピングし、災害時には飲料水を無償提供頂き、環境にも配慮した自販機を設置頂いております。これは、「知恵」「いのち」「環境」の3分野の取り組みを自販機ひとつに融合させたもので来庁者の皆さまへ京都らしさを発信できております。

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」を目指します。

循環型社会の構築に貢献するため、自社リサイクルセンターや委託業者さまを通じて再資源化に取り組んでいます。

コカ・コーラウエスト株式会社
CSR統括部　環境・広報部
三原　晋平

環境経営の推進に向けて
環境マネジメントシステムを
効果的に運用し、
環境負荷の低減、関係法令の遵守等、
継続的な改善に
取り組んでいます。

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、
持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遵守します。
- ●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。

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、環境との調和をめざし、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のマネジメントシステム「KORE」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。

●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・コーラウエスト株式会社 コカ・コーラウエストベンディング株式会社 西日本ビバレッジ株式会社※ 株式会社カディアック コカ・コーラウエスト販売機器サービス株式会社※ コカ・コーラウエストサービス株式会社	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・コーラウエストプロダクツ株式会社	
京都工場	2000年 1月
明石工場	2008年11月
本郷工場	1999年 6月
鳥栖工場	1999年11月
基山工場	1999年11月
熊本工場	2001年 3月
えびの工場	2007年 3月
コカ・コーラウエスト大山プロダクツ株式会社	
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」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水資源を管理しています。

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排出を抑え、その影響を軽減することに努めます。

持続可能な容器

革新的な技術を追求し続け、必要最小限の自然資源でパッケージをつくることを目指します。

廃棄物管理

廃棄物の排出を削減し、再資源化に取り組みます。
事業活動全体にわたり資源の使用をできるだけ少なく、可能な限り再利用しています。

▶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。

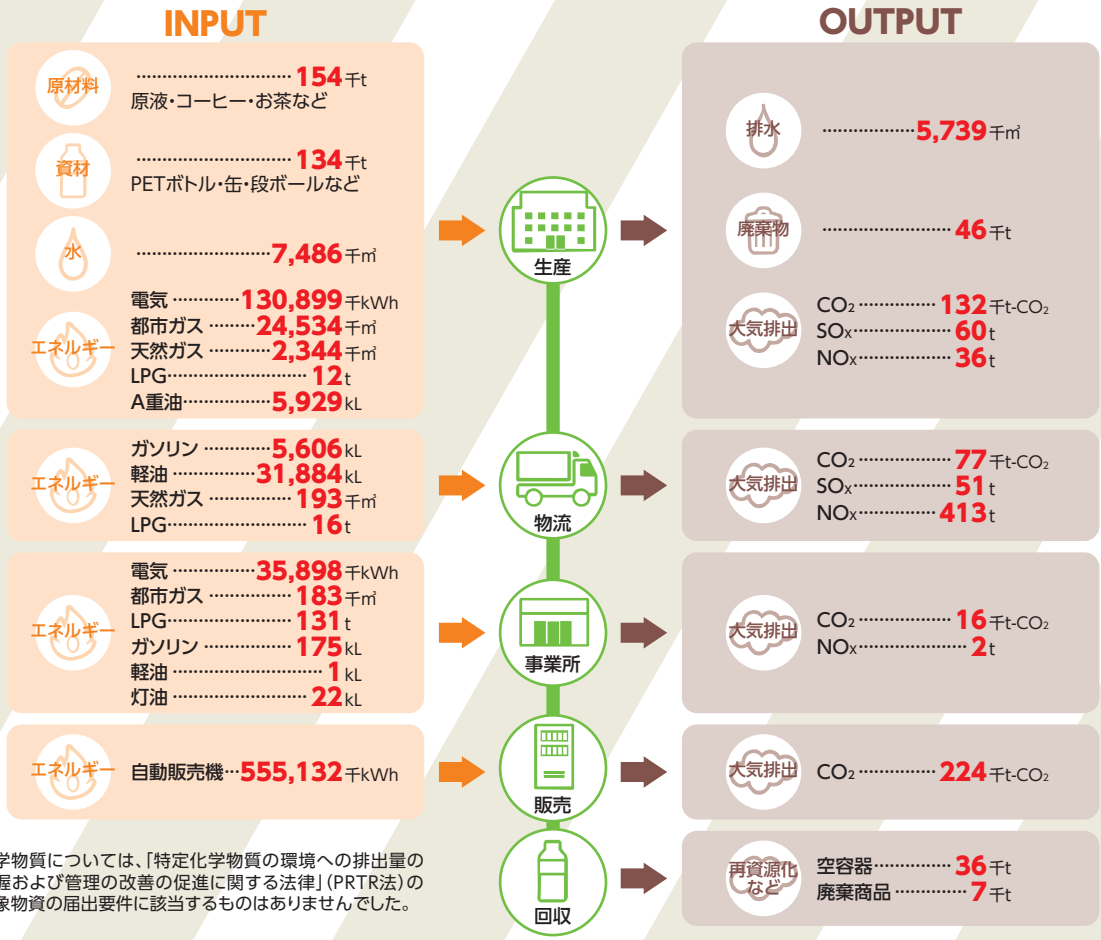
重点項目❼ 環境推進（地球環境保全・地域環境推進活動）

事業活動に伴う環境負荷量

▶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。2013年の事業活動にともなう環境負荷量は以下のとおりでした。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排出量が約224千tで最も多く約5割を占めており、生産部門のCO_2排出量は約132千tで全体の約3割でした。生産に伴う水使用量は約7百万m^3、排出量は約6百万m^3となり、廃棄物排出量は約46千tでした。また販売後に回収した空容器の再資源化は約36千tでした。

●環境負荷量（2013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㎥	生産活動にともなう上水・井戸・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/kL
		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

環境会計

▶2013年の経済効果は761百万円 効果的な環境経営を推進しています

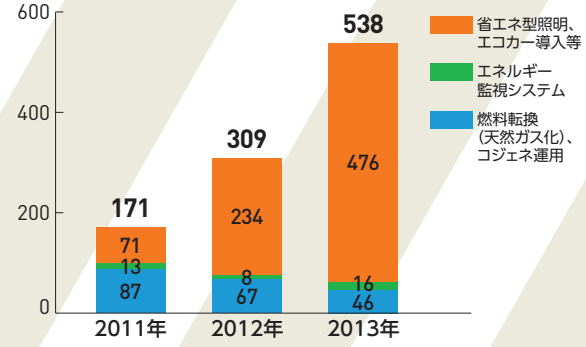
当社グループの環境関連活動における投資額、費用額ならびに経済効果を把握し、効率的な環境経営の推進につなげています。当社グループの環境会計は「環境マネジメント」「地球温暖化対策」「廃棄物管理・リサイクル」「水資源の管理」「地域環境推進活動」の5つの活動に区分し、環境保全コストと経済効果を把握しています。2013年実績の集計結果、投資額に関しては主にエコカー導入などの「地球温暖化対策」が4割、回収水の利用や排水処理などの「水資源管理」が5割、費用投資額に関しては空容器リサイクルなどの「廃棄物管理・リサイクル」が約5割を占めています。

▶環境会計（2013年実績）

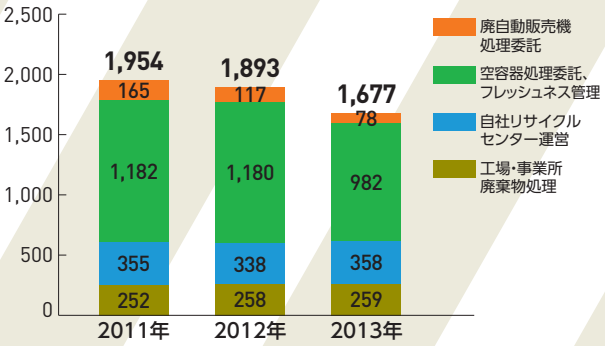
活動区分	環境保全コスト（百万円）		経済効果（百万円）
	投資額	費用額	
環境マネジメント	34	53	0
地球温暖化対策	301	538	322
廃棄物管理・リサイクル	25	1,677	419
水資源の管理	399	883	20
地域環境推進活動	0	192	0
合　計	759	3,343	761

▶環境会計（費用額の推移）

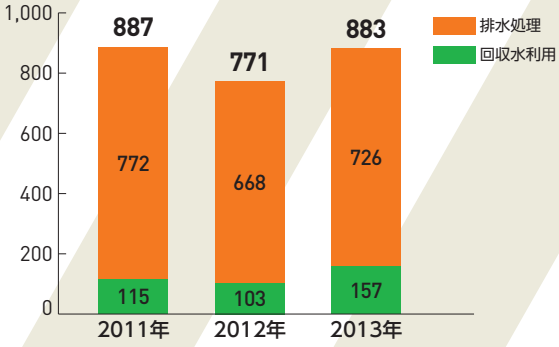
●地球温暖化対策
（単位:百万円）



●廃棄物・リサイクル
（単位:百万円）



●水資源の管理
（単位:百万円）



●環境会計指標算定基準

環境負荷指標	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額 ●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

重点項目❼ 環境推進（地球環境保全・地域環境推進活動）

地球温暖化対策

▶温室効果ガスの削減に計画的に取り組んでいます

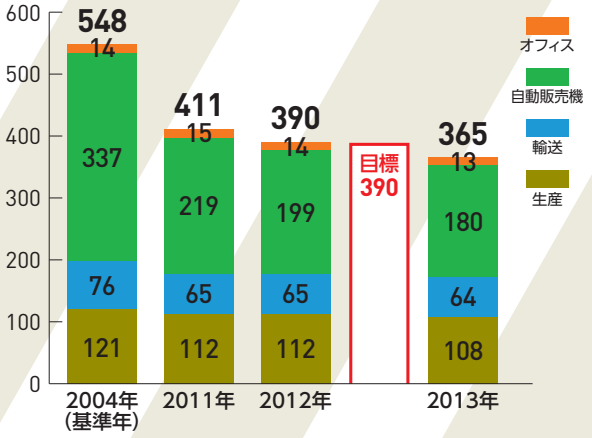
当社グループでは、温室効果ガス削減計画を推進しています。2013年までは、合併前の当社グループ、南九州コカ・コーラボトリンググループそれぞれの温室効果ガス削減計画に基づき目標達成に向けて取り組んできましたが、2014年より新たなCO_2排出量削減目標を策定し、2020年までに2004年比で総量47%削減の長期目標に向けて、当社グループ全社員が一体となって活動を推進していきます。

●2013年温室効果ガス排出量実績

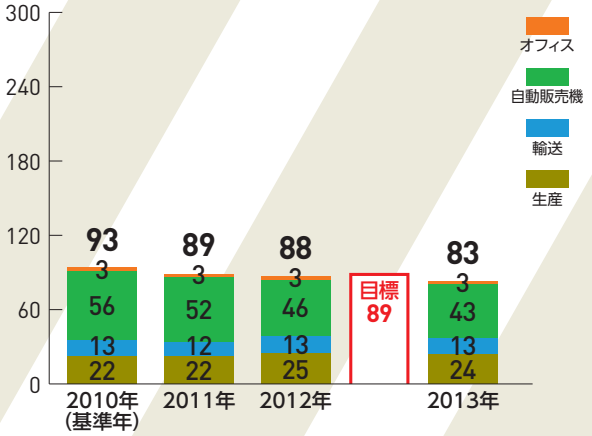
【コカ・コーラウエストグループ】
2004年（基準年）比、33%削減の365千t-CO_2

【南九州コカ・コーラボトリンググループ】
2010年（基準年）比、10%削減の83千t-CO_2 となりました。

コカ・コーラウエストグループ
温室効果ガス排出量の推移（単位:千t-CO_2）



南九州コカ・コーラボトリンググループ
温室効果ガス排出量の推移（単位:千t-CO_2）

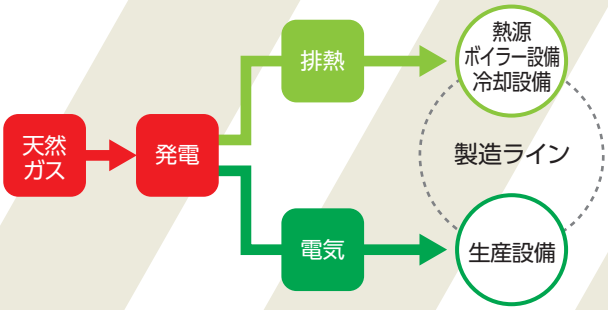


▶8工場でさらなる削減をめざし、天然ガスへの燃料転換をはじめとする取り組みを行っています

当社グループの8つの工場では、製造工程から発生する温室効果ガスを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。
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。

●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。



天然ガスボイラー

コ・ジェネレーションシステム

●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
えびの	コ・ジェネレーションシステム導入	2005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

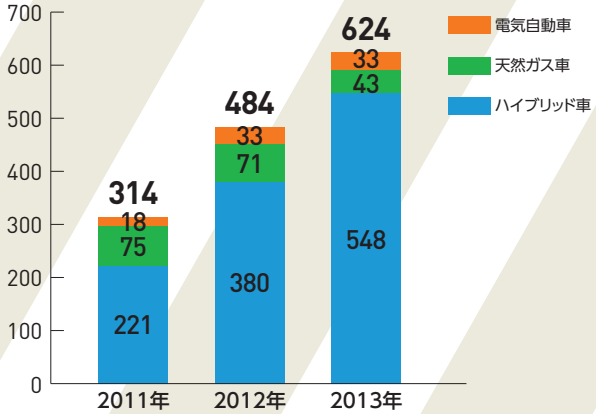
グループ全体のエコドライブに取り組みと共に、自動販売機やお得意さまへの配送車両には運転状況の解析やチェックを行うため、「セーフティレコーダー」を搭載し、安産運転と燃費改善に取り組んでいます。
また、工場間や倉庫間の輸送における車両の大型化やモーダルシフトの取り組みにより、輸送の効率化を進めています。さらに電気自動車・天然ガス・ハイブリッド自動車などエコカーを積極的に導入や(営業)車両の小型化など温室効果ガスの削減に取り組んでいます。

電気自動車

天然ガス車

ハイブリッド自動車

●エコカー稼働台数の推移(南九州エリア含む)
(単位:台)

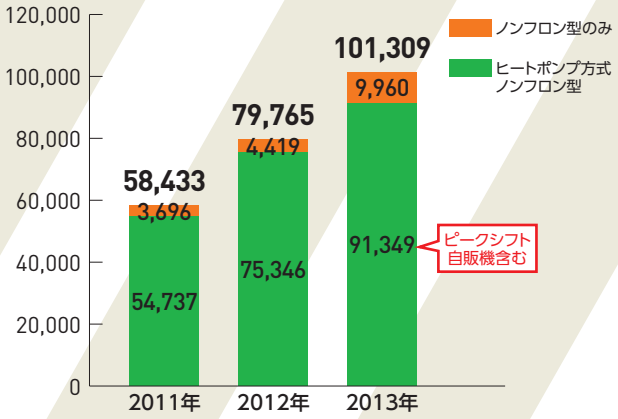


▶環境配慮型自動販売機

ピークシフト自販機

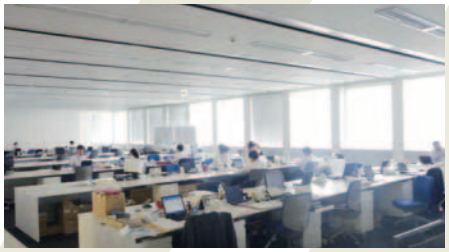
地球温暖化への影響が低い自然冷媒を使用したヒートポンプ機能を搭載した省エネ自動販売機、ソーラーパネル搭載型自動販売機の積極導入に加え、2012年に引き続き、日中の電気使用量のピーク時間帯における消費電力不足への対応として、自動販売機の冷却機能の輪番停止を実施しました。
2013年からは、ピーク時間帯に冷却用の電力を使わず、消費電力を最大95%削減しながら16時間もの間冷たい商品を提供することができる「ピークシフト自販機」を事業エリア内で約8,800台導入。「ピークシフト自販機」は、平成25年度省エネ大賞(省エネ事例部門)経済産業大臣賞(節電賞)を受賞しました。

●環境配慮型自動販売機の設置台数の推移
(単位:台)



▶オフィスでも電力使用量の削減

LED照明への取り換えや、クールビズやウォームビズの推進に加え、夏にはエアコンの一斉停止を実施し、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。


昼休みの消灯

重点項目❼ 環境推進（地球環境保全・地域環境推進活動）

循環型社会の実現

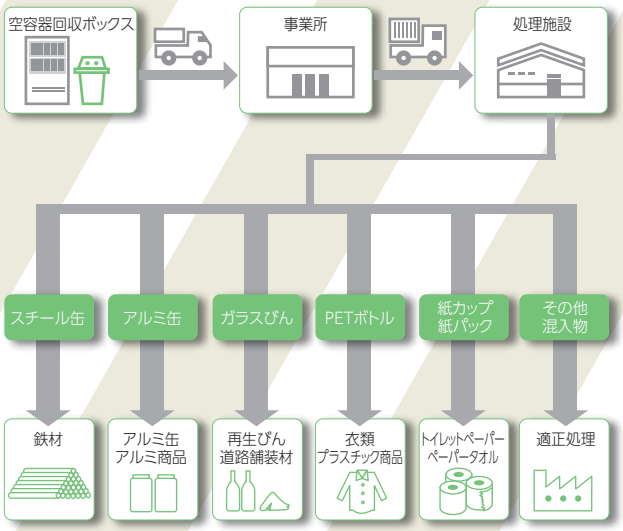
▶空容器リサイクル

飲み終わった後の容器にも責任を持つことが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。その一環として、自社で3つの処理施設を所有し、回収した空容器をスチール缶、アルミ缶、ペットボトル、ガラスびんなどに分別し、2013年の再資源化量は約35,759tになりました。

●空容器再資源化量の推移（南九州エリア含む）　（単位:t）

	2011年	2012年	2013年
スチール	18,086	17,858	16,812
アルミ	3,373	3,072	3,546
びん	5,454	5,280	5,622
ペットボトル	7,653	7,916	9,670
紙	186	125	109
合　計	34,753	34,251	35,759

●空容器リサイクルフロー図



▶自動販売機リサイクル

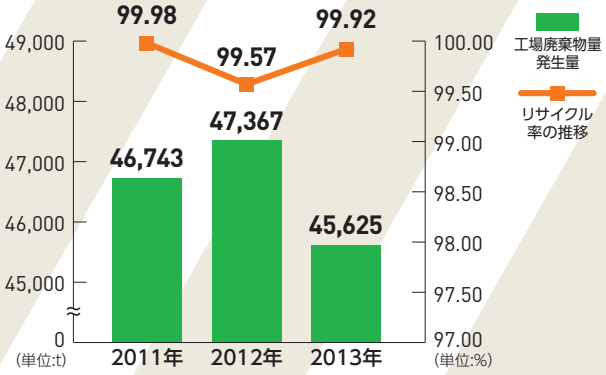
老朽化などで廃棄となる自動販売機はすべて再資源化しています。自社処理施設である「北九州さわやかリサイクルセンター」等にて、回収された廃棄自動販売機の解体・分別、オゾン層破壊につながり二酸化炭素の数千倍もの温室効果があるフロンガスについても適正に回収しています。自社処理施設での2013年の廃棄自動販売機のリサイクル台数は約18,000台、委託処理も含めた当社グループ全体では約33,000台となりました。

廃棄自動販売機プレス

▶工場廃棄物

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の推移（南九州エリア含む）



●工場廃棄物発生量とリサイクル率（南九州エリア含む）　（単位:t）

種　類	2011年	2012年	2013年		再生利用用途
	発生量	発生量	発生量	リサイクル率	
コーヒーかす	26,992	26,163	22,536	100.00%	有機肥料
茶かす	11,068	11,190	13,121	100.00%	
汚泥	5,577	6,190	6,303	100.00%	
廃プラスチック類	1,023	1,106	1,083	99.70%	再生プラチック燃料
ガラス類	315	182	156	99.96%	再生カレット
金属類	405	472	387	97.89%	再生鋼材アルミ缶
紙類	13	12	13	91.75%	段ボール再生紙
廃油	1,169	1,216	1,204	100.00%	再生油
その他	182	837	821	96.83%	路盤材など
合　計	46,743	47,367	45,625	99.92%	

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のもと、製造過程における水使用量の削減(リデュース)、水の循環(リサイクル)を行い、製品化する水の涵養を行い、持続的な水源保護に努めています。

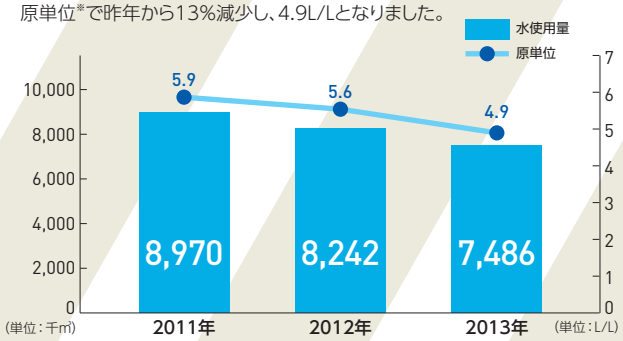
●水資源管理プロジェクト(Water Stewardship)イメージ図

Water Stewardship(ウォーター・スチュワードシップ)とは、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。

水資源管理イメージ図

●水使用量の削減

製品の製造工程で使用する水の有効利用に積極的に取り組み、水使用量は原単位※で昨年から13%減少し、4.9L/Lとなりました。

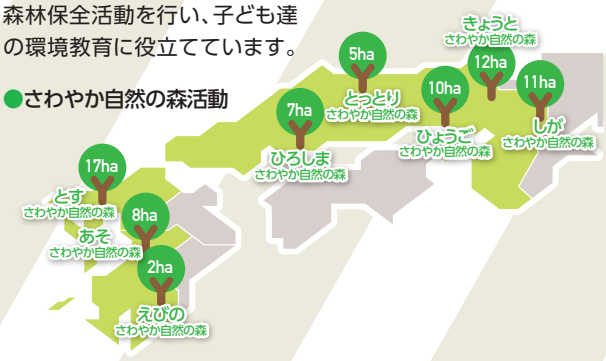


※原単位:商品1Lを製造するのに必要な水使用量

▶さわやか自然の森で森林保全活動に取り組みました

工場の水源域となる森林を「さわやか自然の森」と名付け、水源保護を目的として各地域の自治体と共同管理契約を締結し、森林保全活動を実施しています。滋賀県、京都府、兵庫県、鳥取県、広島県、佐賀県、熊本県、宮崎県の各「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て枝打ちや除伐などの森林保全活動を行い、子ども達の環境教育に役立てています。

●さわやか自然の森活動



地域環境推進活動

▶さまざまな形で、地域環境推進活動に取り組んでいます

当社グループでは、子どもたちへの環境教育支援のほか、環境美化、緑化など、さまざまな地域環境推進活動に取り組んでいます。

●水の環境教室

かけがえのない水を使用する企業として、森林が育む水や地球環境について、子どもたちの理解を深めることを目的に開催しています。

2013年は、京都府、広島県、佐賀県の工場やその水源域である「さわやか自然の森」において、地域の小学生約100名を対象に、水が商品になるまでの製造工程の見学や森林での水源探索など、体験学習を行いました。

●学校環境教室

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」を開催しています。

2013年は、京都府の小学生約400名を対象に、 地元の森林公園での植樹活動や自然保護のための環境学習を行いました。

●地域美化活動

当社グループは、毎月事業所周辺の道路・公共場所の清掃活動を実施しています。また、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。

2013年は事業エリア27箇所で、社員とその家族の約1,000名が地域の清掃活動に参加し、地域の美化に貢献しました。

事業エリア27箇所で

より社会に貢献できるCSR活動とするために。今とこれからを考える。

CSR活動は、事業活動そのもの。企業が永続的に存続するために、不可欠である。

竹森専務（以下、竹森）　CSR活動とは、かつては企業が生み出した利益の一部を社会に還元するような、寄付やメセナ的な活動が主体であった気がするのですが、現在は企業が健全経営を継続的に行うために不可欠な活動へと移り変わってきていると感じています。先生はどのようにお感じですか。

永田教授（以下、永田）　多くの日本企業がCSR活動に本格的に取り組み始めたのは2003年頃です。当時の日本企業はさまざまな企業活動が内部化され、広範囲なステークホルダーと関わっていることを強く認識しないままにいました。その後、社会的なネットワークが高度に、急速に普及したこともあり、お客さまをはじめ、取引会社、投資家そして社員という多様なステークホルダーとの関わりの中にあることが強く意識されるようになったのです。それとともにCSR活動の本質に目が向けられ、余剰利益を社会貢献の一部に当てるという限定的なものではなく、その企業の社会的な存在価値を確認し、さらにその価値を高めていくという本業そのものの活動がCSR活動だと位置づけられていきました。

竹森　私もCSR活動とは独立したものではなく、本来の事業活動そのものだと思っています。そうでないと、多くのステークホルダーに納得いただけませんし、永続的に存続できないと思います。弊社はCSR活動4つの基本的な考え方のもと7つの重点項目を推進していくことを基本としており、CSRレポートにおいてもこの考え方に基づいた編集を行っています。これまで3年間にわたって永田先生からアドバイスいただいた事項については、できるだけ改善を図ってまいりましたが、今回のレポートについて率直なご意見を伺えますでしょうか。

前年度と比べて、親しみやすさが向上。さらなるわかりやすさの追求を期待します。

永田　まず全体の印象としてやはり誌面の親しみやすさ、見やすさが毎年明らかに進化していると思います。今回拝見して特にわかりやすいと感じたのは、過去3年間のデータですね（P.9-10）。一覧表にまとめることで、CSR活動の実績推移が非常に明解です。例えばこのCO_2の排出量の項目を追跡してみると、環境経営が着実に向上していると考えられます。さらに人の意識に関わるソフトデータについても包括的に掲載されているのが非常に興味深いと感じました。お客さまや社員の満足度というのは、ステークホルダーの意識を知る上ではとても参考になる指標です。こうしたデータをオープンにされていることからも「お客さま満足」「人間尊重と社員の働きがい」を重要な取り組みと位置づけられていることを改めて感じましたね。その一方で気になったのは、この満足度調査の結果がいずれも横ばいであることです。実際、御社のCSR活動自体は規模も拡大していますし、年を追うごとに積極的に展開されているのは明らかなのですが、それがお客さまや社員の方々の意識に反映されていないのではないでしょうか。

竹森　今回は先生からのご意見を誌面に反映し、経年変化がわかるように工夫しました。こうすることで良い結果が出ていること、出ていないことが明確化するので、今の状況をとても理解しやすくなったと私も感じます。お客さまや社員の満足度が横ばいであることは真摯に受け止めなければなりません。この状況をどう右肩上がりにしていくかとみんなで知恵を出していく、その必要性を気づかせていただいたととても感謝しています。

さらに今回は、社員の顔写真をたくさん掲載しています。これはCSR活動を会社が率先するものではなく、一人ひとりの社員が参画し、支えていくものだという意味を込めています。先生はどのようにお感じになりましたか。

永田　そうですね、社員の方がたくさん登場されているのは、直観的にも今回のレポートの大きな特徴であるとお見受けしました。いきいきとした表情やコメントを通じて、みなさんが主体的にCSR活動に取り組まれている様子が伺えます。一方で、それぞれの社員の方々の役割や、CSR活動のどの部分を担っているのかという位置づけや相互関係のようなものが少しわかりにくいと感じました。全体像のわかる俯瞰（ふかん）的なイメージが最初に示されると、なお良かったのかなと思います。

竹森　なるほど、そうですね。来年のレポートに反映したいと思います。今回は特に品質保証と水資源をテーマにした2つの特集を設けました。第1特集の品質保証・製品の安全性（P.11-14）については、2つの視点があります。一つは製品の品質向上、もう一つは製造、輸送、販売までのオペレーションです。このプロセスをベースに特集を構成しましたが、何かお気づきの点はございますか。

永田　おっしゃる通り、一口に品質保証あるいは安全管理と言ってもいろいろなフェーズがあり、この特集ではフェーズごとに各取り組みの内容をわかりやすく示されていると感じました。品質管理というのは食品に関与する企業であれば最も根幹的な活動ですし、まさに本業そのものとCSR活動が密接している部分です。ですから、このテーマで特集を組まれたことは極めて適切だったのではないかと感じます。ただ思うのは、品質を守る取り組みは、ともすると一般の方に伝わりにくいものです。安全の確保は当然のことであるという認識が社会的には広く普及していますし、当然それがあってしかるべき姿だとも思います。そのため、安全を守るためにどこまで徹底しているのかを実感してもらう工夫が必要なのではないでしょうか。例えばこの水処理のところなら、社員の方々のコメントに加えて水の純度の段階別比較がグラフ等で掲載されてもいいかもしれません。違いを理解してもらう工夫を誌面に盛り込むことで、いかにこの取り組みが見えないところで大きな安全性の担保に結びついているのかがよりはっきりと伝わると思います。

竹森　特に品質保証面で一番感じているのは、近年、想定外の事件や社会問題が世間をにぎわせており、それだけ安全なオペレーションに対しての取り組みが問われる時代だということです。こうしたトラブルを抑制するために、モニターカメラを付けるなどの物理的な対応も必要ですが、それ以上に大事なのは個人の意識の向上、コミュニケーションの問題だと私は思っています。これは社員の働きがいにも関わってくることかもしれませんが、品質やオペレーション向上と人材育成を関連づけた指標も検討したいと考えています。

もう一つの特集の水資源（P.15-18）について、少しご説明させていただきます。弊社では2013年1年間で約748万トンの水を使用しました。このうち、飲料になる水は約5分の1程度であり、それ以外は主にタンク、ライン、ボトル容器などの洗浄に使用しています。つまり1リットルの商品をつくるために4.9リットルの水を使用している計算です。水使用の効率化、削減は私たちにとって急務であり、2020年には約半分に減らす目標を設定しました。すでに使用量削減のための仕組みづくり、ラインのつくり方、水の再生利用などに加え、さわやか自然の森や阿蘇の草原をはじめとする水源の保護活動にも積極的に関わっています。このような取り組みを特集2でまとめていますが、どのような感想をお持ちになりましたか。

永田　清涼飲料水に関する事業を展開していらっしゃるわけですから、水は最も根源的な資源だと思いますし、その資源を非常に広い視点で、確保あるいは維持していく取り組みは大変重要な社会的意義を持つと思います。このリデュース（水使用量の削減）、リサイクル（水の再生利用）、リプレニッシュ（水源涵養）という一連の活動をウォーター・スチュワードシップというワードに集約されていますが、正直この言葉は日本人にとって馴染みのない言葉ですよね。あらゆるステークホルダーを対象にしているレポートですから、至るところでわかりやすさを徹底することは不可欠だと思いました。

竹森　それは反省しなくてはなりませんね。こうしたところはお客さま満足度が横ばいであることと関わりがあるのかもしれません。
先生のご専門であるイノベーションマネジメントの領域で当社のCSRが貢献できることはありますか。

永田　イノベーションの最も一般的な定義というのは新たな価値の創出に結びつく革新を言います。日本では技術革新とイノベーションを同義で使う場面も少なくありませんが、本来のイノベーションの意味とはもっと広義の革新を意味しています。例えば新市場の開拓や新たな原材料の供給源の獲得、あるいは産業組織そのものが改革されていくことなども広くイノベーションとして捉えられています。ですから、CSR活動の中で御社が取り組んでおられる水資源の確保もイノベーションの一つの姿と捉えていいと思います。

「子ども参観日」は、非常に素晴らしい活動。人間尊重の一環として、さらに展開してほしい。

竹森　私どもは、人間尊重の分野でさらなる活動の充実が必要だと思っているのですが、先生はどのようにお感じですか。

永田　人間尊重の一環として私が注目したのは、2012年から実施されている「子ども参観日」です。社員の方にとって、仕事を家族に理解してもらうことは非常に大きな支えになるでしょうし、それは自社への満足にもつながるものです。一見するとささやかな取り組みに見えるかもしれませんが、とても本質的な意味のある活動だと感じました。この取り組みをさらに展開されてはどうかと思います。

竹森　それともう一つ、今年も34名の新社員※が入社しました。そのうち19名が女性です。これは世界的にもコカ・コーラシステムで女性の活用を推進しており、私どもも女性が能力を発揮できる企業でありたいと考えています。こういった動きについて先生はどのようにお考えですか。

永田　最近はダイバーシフィケーション、つまり多様性の確保という意味で、女性だけでなくさまざまなバックグラウンドを持つ多様な人々の活動の場を確保していくことが大きな注目を集めています。その多様な同僚がお互いを理解し合うことが、究極的には人間尊重ということに結びついていくと思いますね。ですから女性社員の割合が高まり、事業の一翼を担うようになっていくことは御社にとって非常に重要な意味を持っていると思います。それに御社の社員の方もここ数年、私が教鞭を執っているビジネススクールで学ばれていますが、実にいきいきと学びに取り組んでおられます。社員の学習を組織的に支援されていらっしゃるというのも大変素晴らしいことだと思いますし、それも人間尊重のひとつの形ではないでしょうか。

高齢化社会に活力を与えるような新たな取り組みに期待したい。

竹森　ありがとうございます。それでは今後私どもがCSR活動をより有効的に展開していくためにどのようなところに注意すればいいか、今後に向けてアドバイスをお願いできますか。

永田　そうですね。以前も少し触れたことですが、コカ・コーラが持つブランドイメージはやはり「若さ」にあります。しかしこれからさらに人口構成の変化が顕著になり、高齢の方にも訴求力のあるCSR活動が求められてくると推察されます。アクティブシニアが生活を楽しむサポートを行うなど、高齢社会に若々しい活力を与えるような何か。それはおそらく一朝一夕に解決できることではないと思いますが、長期的かつ重要な課題ではないかと思います。

竹森　ありがとうございます。それともう一つ私が感じていることですが、事業活動とCSR活動は表裏一体であることから、経営計画をCSRレポートにもきっちりと示す必要があると思うのですが。

永田　それはおっしゃる通りだと思います。今回のCSRレポートでも長期経営構想 2020（P.7）を示されています。私自身非常に興味があるのは、世の中の変化を機敏に捉え、速やかに対応されている御社のマネジメントについてです。例えばお客さまから寄せられた声がどのようなプロセスを経てCSR活動に反映されているのか、組織内で

※新社員：新入社員のことを当社グループでは「新社員」と呼んでいます。

の情報のフローと意思決定の仕組みをどうしておられるのかに大変興味があります。

竹森　「現場に解あり」という言葉があるように、お客さまの声は次の一手のヒントになる可能性をもっています。当社ではコンタクトセンターを通じてフリーダイヤルでオープンにお声が届くように努めていますし、日本コカ・コーラではお客様相談室を設け、寄せられたご意見をデータベースによってグループ内で共有できる環境を整えています。昨年は、キャップが開きにくいなど商品に対するお客さまの声が約5,000件寄せられていますが、初期対応を心がけ、スピーディに解決するようにしています。これらも「お客さま満足」というCSR重点項目強化の一環として、そして企業ブランドの向上につながるものとして、今後も徹底的に取り組んでいきます。

永田　この3年間にわたり御社のCSR活動を拝見し、着実に事業活動の中に深く根ざして進展してこられたことがよくわかりました。今回改めて御社にとってのCSR活動の重要性を再認識するという意味でも、また企業を取り巻く大きな環境変化についても勉強させていただくことができたと思っております。ありがとうございました。

竹森　今後もさらに積極的に取り組んでまいりますので、引き続きご支援いただければと思います。ありがとうございました。

ダイアログのポイント

評価ポイント

- 誌面はより親しみやすいものになっている。
- 2011年以降3年分のデーター覧によって、CSR活動の推移がわかりやすくなっている。
- CO_2排出量のような統計指標は、環境経営の着実な進展を示している。
- 子ども参観日の試みについては今後の成果に注目したい。
- 品質保証の特集は、社員のメッセージを中心に構成されており、意識の醸成に寄与するという点で評価できる。
- 水はもっとも本質的な資源であるため、その保全・確保についての取り組みを特集にしたことは適切である。

改善点と今後の期待

- お客さま満足度や社員の働きがい調査による満足度は、横ばい傾向となっている。
- 食品の安全性は当然守らなければいけないものであるが、お客さまには活動の成果が伝わりにくいため、可視化等によって理解を促す工夫が必要。
- 「スチュワードシップ」などの専門用語を使う場合は、説明を加えるなどの配慮を。さらに図式による取り組みの全体像を取り入れるなど、分かりやすさの向上が望まれる。
- 高齢者層にも訴求力のあるCSR活動の展開に期待したい。

九州大学 大学院
経済学研究院　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』

コカ・コーラウエスト株式会社
取締役専務執行役員
竹森　英治

1954年生。佐賀大学理工学部卒業後、南九州コカ・コーラボトリング株式会社入社。2012年南九州コカ・コーラボトリング株式会社社長就任。2014年コカ・コーラウエスト株式会社取締役専務執行役員就任。
CSR統括部　ビジネスシステム統括部担当

竹森専務より
対談を終えて…
これまでの活動を振り返りCSR経営の更なる進化に努めます。

「CSR」はISO（国際標準化機構）やGRI（グローバル・リポーティング・イニシアティブ）により国際規格化も整い、企業活動を遂行する上で、ますます重要なキーワードになっています。

当社でもCSR経営を最も重要な活動の一つと位置づけ、7つの重点項目に沿ってグループ社員一人ひとりが日常的に取り組みを続けています。

今回の永田先生との対談では、当社の活動方針と実績および"ハッピーをつなぐ"をテーマに製作した本レポートに対する第三者評価を通じて、今後に向けた改善点についても貴重なアドバイスを頂くことができました。これまでの活動の有効性を認識でき、また今後当社が取り組むべき方向性を明確にする機会となり、大変感謝をしております。

南九州コカ・コーラボトリング株式会社との経営統合が完了し、本年より新生コカ・コーラウエスト株式会社として新たな一歩を踏み出しました。当社グループは清涼飲料ビジネスというお客さまに最も近いところで事業を展開する企業として、安全・安心な商品をお届けすることを起点にCSR経営を更に進化させ、みなさまのハッピーに貢献できるよう今後も積極的に取り組んでまいります。

マジカルエコラのファクトリーツアー

［ 京都工場エコラ館 ］

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る工場見学施設です。

- 工場見学：完全電話予約制
- 見学無料
- 受付：2名～50名

ウェルカムゾーン

ウォータースクリーンがお出迎え。コカ・コーラグッズの販売をしています。

スタディゾーン シアター

みな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。

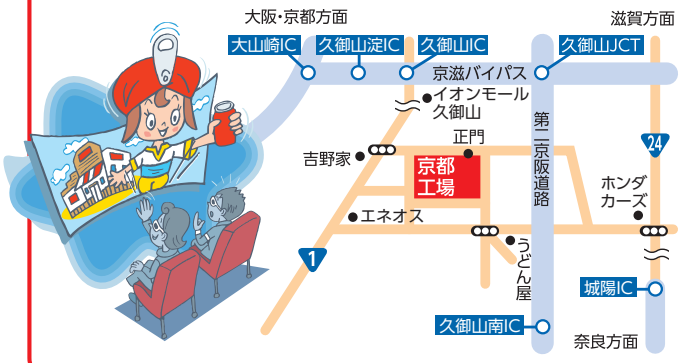
スタディゾーン タイムトンネル

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・お申込みはコチラ

京都工場エコラ館

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（休館日を除く）
休館日 月曜日（ただし、第一月曜日、祝日・振替休日除く）、年末年始および臨時休館日



地域に開かれた公園工場

［ グリーンパークえびの（えびの工場）］

コカ・コーラ商品ができるまでの工場見学だけでなく、コレクションギャラリーやフラワーガーデンなど、ご来場のみなさまにお楽しみいただける施設です。

- 工場見学：完全電話予約制
- 見学無料
- 受付：2名～50名

シアター

コカ・コーラ製品の製造工程やグリーンパークえびのについて大型スクリーンで紹介しています。

コレクションギャラリー

コカ・コーラが誕生してから現在に至るまでのさまざまなコレクションを展示しています。

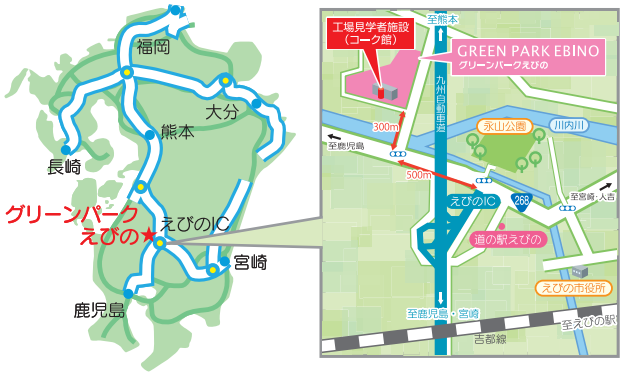
フラワーガーデン

広々とした花畑では、春は菜の花、夏はひまわり、秋はコスモスの花をお楽しみいただけます。

工場見学のお問い合わせ・お申込みはコチラ

グリーンパークえびの　駐車場完備

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（休館日を除く）
休館日 月曜日（祝日の場合は翌日）、年末年始および臨時休館日



※「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。※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。

その他の工場見学のご案内

■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30名

■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

■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80名

みんなの　あしたに　ハッピーを

Coca-Cola West

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 092-632-4304
http://www.ccwest.co.jp/