コカ・コーラウエストグループ

CSRレポート2016

Corporate Social Responsibility Report 2016

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CSRレポート2016編集方針

コカ・コーラウエストグループでは、持続可能な社会へ貢献し、ステークホルダーのみなさまに「ハッピー」をお届けするという使命のもと、CSR活動に取り組んでいます。また、その情報をホームページ、自動販売機などさまざまな方法で広く発信しています。本レポートでは、2015年の主な取り組みと、活動の進捗についてご報告します。

コカ・コーラウエストグループでは、幅広いステークホルダーに対して以下のように情報を発信しています。

●報告範囲［対象組織］原則としてコカ・コーラウエストおよび主要なグループ会社（ヘルスケア事業を除く）※を対象としています。
※コカ・コーラウエストベンディング、コカ・コーラウエスト販売機器サービス、コカ・コーラウエストプロダクツ、コカ・コーラウエストセールスサポートなど

［報告期間］2015年度（2015年1月～2015年12月）の活動内容を中心にご報告していますが、より正確な情報をお伝えするため、一部についてはそれ以外の期間の活動についてもご報告しています。

●発行時期 2016年3月

主要製品の紹介

お客さまの価値観や嗜好の変化、またライフスタイルの多様化に対応し、水分補給、栄養補給、友人・家族との団らんなど、さまざまなニーズにお応えする製品づくりに取り組んでいます。

現在、9つのカテゴリーにわたり850以上の製品を製造・展開し、お客さまに安心してお飲み頂けるよう高品質な商品の製造・販売をしています。

炭酸飲料

コーヒー飲料

茶系飲料

スポーツ飲料・その他

アクティブスタイル飲料

エネルギー飲料

フレーバーウォーター

水

果汁飲料

COCA-COLA、コカ・コーラ、COCA-COLA ZERO、コカ・コーラ ゼロ、FANTA、ファンタ、SPRITE、スプライト、GEORGIA、ジョージア、爽健美茶、そうけんびちゃ、綾鷹、あやたか、つむぎ、太陽のマテ茶、からだ巡茶、からだすこやか茶、KOCHAKADEN、紅茶花伝、AQUARIUS、アクエリアス、AQUARIUS ZERO、アクエリアス ゼロ、Toreta！、とれた！、REAL GOLD、リアルゴールド、REAL、リアル、I LOHAS、い・ろ・は・す、MINUTE MAID、ミニッツメイド、Qoo、クーは、The Coca-Cola Companyの登録商標です。
CANADADRY、カナダドライ、Schweppes、シュウェップスは、Atlantic Industriesの登録商標です。
Glaceau、グラソーは、Energy Brands Inc.の登録商標です。
©The Coca-Cola Company

最新の情報は日本コカ・コーラ株式会社ウェブサイトでご確認ください。
http://www.cocacola.co.jp/brands/new-products/

販売数量（実箱ベース）
約2億2,600万ケース

事業エリア
2府20県に拡大
2015年から四国が仲間入り！

売上高（連結）
約4,404億円

＼数字で見る／
コカ・コーラウエスト
2015
トピックス

飲料ブランド数
約40種類

社員数
（派遣社員・パートナー社員など含む）
約11,600人

自社工場
9工場

自動販売機
（缶・カップ式）
36万台以上

CONTENTS

トップメッセージ……P3

CSRの考え方と重点項目……P5

特集1
お客さまへHAPPYを届ける……P7

特集2
社員のHAPPYをつなぐ……P9

特集3
地域のHAPPYを広げる……P13

特集4
水質源をHAPPYに育む……P15

コカ・コーラウエストグループCSR活動実績……P17

方針1.誠実な企業活動
- お客さま満足……P19
- 品質保証……P24
- コンプライアンス……P28
- リスク管理……P29

方針2.人間尊重
- 人権尊重と社員の働きがい……P30

方針3.社会との共生
- 地域社会との共生（地域社会貢献活動）……P34

方針4.環境との調和
- 環境推進（地球環境保全・地域環境推進活動）……P37

コカ・コーラウエストグループの概要……P43

第三者意見書……P46

Welcome! 工場見学……裏表紙

コカ・コーラの自動販売機

冷却のための電力を最長16時間使用せず、日中の消費電力を最大95%削減する「ピークシフト自販機」や、災害でライフラインが被害を受けた場合に清涼飲料水を無償提供する「災害対応型自動販売機」、標準自動販売機「3D VIS」、「マルチマネー対応自動販売機」など、商品を提供するだけでなく時代に応じた「ハッピー」を届ける！それがコカ・コーラシステムの自動販売機です。

●ピークシフト自販機

＼「ピークシフト自販機」が選ばれている理由（わけ）／

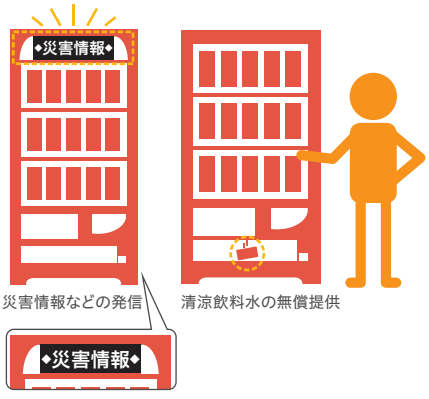
最長16時間
日中の冷却運転を停止

最大時95%
日中の消費電力を削減

24時間
いつでも冷えてる

- 年間消費電力量削減
- 早く冷える
- 新型LED照明
- 音が静か
- 改正省エネ法対応機種
- 人感センサー搭載
- ノンフロン

●災害対応型自動販売機



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

“共通価値の創造（CSV）”に根ざし、新たな一歩を踏み出します。

コカ・コーラウエストグループは、日本の全人口の約36%を擁する巨大な市場で事業を展開しています。2013年に南九州コカ・コーラボトリング社、2015年には四国コカ・コーラボトリング社をグループに加え、当社の事業エリアは関西・中国・四国・九州の2府20県へと拡大しました。事業エリア、そして事業領域が拡大するにつれて、私たちが社会に対して負う責任と果たすべき貢献も一層大きくなっているという自覚を新たにし、今年からは今まで積み上げてきたCSRを進化させ、「CSV（社会と企業の共通価値の創造）」として経営戦略の基盤に位置づけました。

当社グループのビジネスモデルの根幹には、社会的責任に関する国際規格であるISO26000に則って定めたCSR4つの基本的な考え方と7つの重点項目があります。これは、当社の存在理由であり提供価値であるところの企業理念を当社グループに関わるステークホルダーのみなさまとの関係の中でとらえ、当社が果たすべき社会的責任と貢献を

みんなの　あしたに　ハッピーを

Coca-Cola West

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。

明確に示したものです。この大原則に基づいて、企業理念に掲げる「持続可能な社会の発展」のために、私たちが事業活動を通じて貢献すべきことは何か、また社業に関連の深い分野で、私たちの強みを生かしてどのような価値を提供できるか、地域の抱える課題の中で優先度の高いものは何か、などについて改めて整理し、今後力を注いでいく活動の方向性と実施手法を見直してまいります。

一つのテーマは健康です。飲料という日々の暮らしに欠かせないものをお届けする企業として、おいしく安全であることは言うにおよばず、渇きをうるおすだけでなく、清涼感、安らぎなどを通じて人びとのこころもうるおし、さらには健康増進にも役立つクオリティーの高い商品をご提供する。加えて、飲食に関する正しい習慣を広め、摂取カロリーに見合った適度な運動を取り入れたライフスタイルを提唱していく。ラグビーやホッケーをはじめとするスポーツ振興や、未来を担う子どもたちの健全な成長を支援する活動もこの一環です。

そしてもう一つは環境です。当社にとって、人間が生きていくうえで欠かせない水を含めて限りある資源を有効活用し、持続可能な地球環境を次の世代へ着実に引き継いでいくことは大切な使命です。中身のドリンクはもちろんのこと、パッケージの点でも付加価値を追求し、環境負荷の少ないボトルやキャップ、ラベル素材の開発・導入を推進する。そして空容器のリサイクルや老朽機器類の再資源化までをも私たちの責任範疇ととらえて、それぞれ活動に取り組みます。

当社にとっての成功とは、社会に対してしっかりと責任を果たすだけでなく、ステークホルダーのみなさまに期待以上の貢献をしていくことに他なりません。社員一人ひとりが日々の努力を積み重ね、地域社会に無くてはならない企業として、これからも社会課題解決への寄与、そして地域社会の発展のために力を結集してまいります。みなさまとともに成長するコカ・コーラウエストグループへ、変わらぬご理解とご愛顧を頂きますよう、心よりお願い申し上げます。

コカ・コーラウエスト株式会社
代表取締役社長
吉松民雄

株主さま

社員

CSV

（Creating Shared Value：社会と企業の共通価値の創造）
事業活動を通じて経済的価値を実現すると同時に、
社会課題を解決し社会的価値を実現すること。

●CSRの考え方と重点項目

ウエストビジョンを実現するにあたり、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ています。
企業理念をステークホルダーとの関係の中でとらえ、当社が果たすべき社会的責任と貢献について
4つの基本的な考え方のもと7つの重点項目として掲げ、社員一人ひとりが日々の活動に取り組んでいます。

〈 行動指針 〉

お客さまからはじまる 私たちの行動指針

West 魂

行動指針とは、
企業理念を追求するために
社員一人ひとりが日々心掛ける
行動の原則です。

CSR4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
- 重点項目❶お客さま満足
- 重点項目❷品質保証
- 重点項目❸コンプライアンス
- 重点項目❹リスク管理

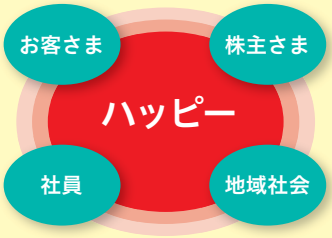
〈方針2〉人間尊重
- 重点項目❺ 人権尊重と社員の働きがい

〈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）

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	P.19～	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続け、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。	
	P.24～	重点項目 2 品質保証	●調達からお客さまのお手もと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。	
	P.28	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。	
	P.29	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。	

ウエストビジョン

お客さまに支持され、
株主さまに理解され、
地域社会に愛され、
社員が誇れる会社へ !!



〈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）

●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

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

2013年 「ピークシフト自販機」導入開始

2014年 「さわやか自然の森」活動などを通じ、水源涵養量100%を達成
ISO14001を南九州エリア、ウエックスで拡大認証取得

2015年 サスティナブル・パッケージ「ペコらくボトル」全エリア展開

※1：4側面の国際認証
ISO9001……品質マネジメントシステムの国際規格
FSSC22000……食品安全マネジメントシステムの国際規格
ISO14001……環境マネジメントシステムの国際規格
OHSAS18001…労働安全衛生マネジメントシステムの国際規格
※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

基本的な考え方		7つの重点項目	目指す姿	
方針2 人間尊重	P.30～	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	P.34～	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	P.37～	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目標実現につながるものです。

特集 1

お客さまへ HAPPY を届ける

グリーンパークえびのは、工場見学をはじめ、「コカ・コーラ」のコレクションギャラリーやショップなど、多目的施設としてたくさんの方にご利用頂いています。今回は「コカ・コーラの商品が大好き！」という谷口さんご一家に、工場見学を楽しんで頂きました。

（左より）
谷口善紀さん
敦哉くん
夕紀さん
智哉くん

約1時間

見学START

シアター

「コカ・コーラ」の歴史を映像で学ぶ

コカ・コーラウエストの環境活動

環境にやさしく、自然と調和する

ルート見学の最後には、コカ・コーラウエストの環境活動についてご紹介しています。コーヒーやお茶のかすは肥料や家畜の餌、PETボトルは再生繊維などにリサイクル。再生繊維でできている、コカ・コーラウエストの制服やタオルを展示するとともに、お子さまにも楽しく環境保全活動を学んで頂けるよう、実験にご参加頂くなど、体験型のご説明をしています。

缶の実験が楽しかった！また遊びに来たいな。

アルミの缶は磁石にくっつかないのに、スチールの缶はくっついてびっくりした。PETボトルを振ったり、実験できて面白かった。工場はとっても広くて、楽しかった。また来たいな。

●見学終了後はうれしい、試飲体験

ビンの「コカ・コーラ」をはじめ、「ファンタ」や「ジョージア」など、いろいろな商品を試飲することができます。

移動途中の窓からは、フラワーガーデンを眺望

入口

シュッポン！

ドアが開くときの音は行ってのお楽しみ♪

仕込み室

缶ライン

缶充填室

レトルト殺菌設備

PETボトル・缶製造ライン

厳しく検査し、出荷する

見学ルートの最奥では、半円に張り巡らされた大きな窓から、PETボトル・缶の製造ラインが見渡せます。機械と人の目による徹底した検査を受けて出荷されるまでの一連の様子を、映像とスタッフの解説でご紹介しており、コカ・コーラウエスト製品の安全・安心を感じて頂けます。

品質と安全を守るのは、やはり人なんですね。

大量の缶製品やPETボトル製品が運ばれていく様子は、壮観でした。オートメーション化されていますが、最終的に安全や品質を守るのは人なんですね。ひとつの製品にここまで徹底しているのかと感動しました。

無菌充填室

PETボトルに飲みものを詰める

銀色の大きな機械は、完成した飲みものをPETボトルに詰める無菌充填機。ボトルとキャップの殺菌洗浄、製品液の殺菌の後、充填を行います。また、輸送の負荷を軽減するために、PETボトルは試験管のようなプリフォームという状態で工場に届きます。充填する際にこのプリフォームを約15倍に膨らませることでお客さまの手元に届くPETボトルの状態になるのです。

とても清潔なことが分かり、よりいっそう安心して飲むことができます。

とても清潔な工場ですね。主婦の目で見ると、清掃が大変そうです（笑）。PETボトルの充填室は手術室クラスの無菌環境と聞いて感心しました。工場を見学した後は、いっそう安心して飲むことができますね。

PETボトルライン

抽出室・抽出調合室

お茶やコーヒーを抽出する

コーヒーは、抽出機と呼ばれるコーヒーメーカーのような機械で抽出。その後、調合タンクで砂糖やミルクなどを加え、味や香りを調えます。工場の中でも、まず目を引くのが巨大な調合タンク。『タンクひとつで「ジョージア」が20万本つくれます』という説明に、見学者の方からは、思わず驚きの声が出ることも。「綾鷹」などのお茶製品もこの部屋で抽出しています。

こんなに大きなタンクでつくられているんだ！

コーヒーを調合するタンクは、ピカピカでとっても大きかった。工場って凄いなと思いました。僕の大好きな「綾鷹」もここでつくられているんですね。飲むたびにあのタンクを思い出しそうです。

カンパーイ！

その他 事前予約なしでも、いろいろな楽しみが！

ビンの「コカ・コーラ」の自動販売機を発見！

ワクワク、懐かしいコレクションギャラリー

工場見学の様子を動画で紹介しています。
コカ・コーラウエストホームページへアクセス！

特集 2

社員のHAPPYをつなぐ

[座談会] わたしたちの“働きがい”を語る

当社グループではあらゆるステークホルダーのみなさまに「ハッピー」を提供し続ける活動に取り組んでいます。今回は社員のハッピーにつながる「働きがい」にクローズアップ。日常のどんな場面で働きがいを感じるか？それを高めるために何を実践しているか？職場も職種も異なる4人の若手・中堅社員に集まって頂き、自由に語ってもらいました。

――どんな時に仕事のやりがい、会社での働きがいを感じますか?

三宅　ベンディング（自動販売機ビジネス）は消費者のみなさんと直接つながるポジションです。お客さまにもよく声をかけられますし、常に周りの視線を感じながら駐車や運転のマナーにも気を配り、心地よい緊張感をもって仕事をしています。リーダーとしては4年目です。チームをまとめるのは難しいなと日々感じつつも、自分の立てた目標をメンバーに理解してもらい、達成することにやりがいを感じています。

村上　QC（品質管理）は、カップ式自動販売機やドリンクサーバーの品質・衛生管理を行う「1人工場長」のような仕事です。お得意さまからの機器のトラブルやいつもと味が違うなどのご指摘対応もしています。連絡をもらうと緊張しますが、無事解決して感謝の言葉を頂く瞬間がうれしいですね。もっと技術や知識を身につけて、メンバーにも働きがいを感じてもらえるように、育成にも力を入れたいと思います。

白谷　私が働きがいを感じるのは、製造でトラブルが起きた時に不具合を復旧させて、人に感謝された時です。常に仕事に妥協しないよう、いつも「誰かのために」という思いを持ち、直接の接点はないですが、お客さまを想像しながら取り組んでいます。

内藤　今は営業に関する方針や戦略を立案する部署で、本部長会議などの会議の資料作成を担当しています。自分の遂行した業務について感謝されたり、褒められたりすることに働きがいを感じます。

岡本　先日行われた営業大会の司会にも抜擢されて、例年は男女2名でやっている司会を、今年はあなたが1人で担当していましたね。

内藤　私がしていいものだろうかという不安はありましたが、「任されたからにはしっかりやろう」という気持ちで取り組んでいます。九州大会が終わった後で顔見知りの方から「よかったよ」と声をかけて頂き、モチベーションが上がりました。次回の関西大会では、さらによい司会ができるよう頑張ります！

●内藤安李
（2014年入社）
福山支店でチェーンストアのマーチャンダイザーを務めた後、2015年に営業企画課に配属。現在は営業部門の会議体に携わり、資料作成やデータ作成を担当している。

●三宅洋平
（2004年入社）
自動販売機における売上集計、売上金回収、商品の運搬、装填、清掃から故障の予防まで、自動販売機に関わるすべての業務を担う。

――困難に直面した時の解決方法や、仕事をする時の心がけを教えてください。

内藤　2014年と2015年では仕事の環境が180度変わり、慣れない中でアウトプットを求められることがつらい時期もありました。うまくリフレッシュできたのは、同期が飲み会を計画してくれたり、寮の先輩が話を聞いてくれたりしたおかげです。仲間とはよく仕事の話をするので、仕事をスムーズに進めるヒントをもらえたら、それを自分で実践してみることもありますね。

三宅　立場はリーダーですが、自分の考え

岡本繁樹
コカ・コーラウエスト株式会社
取締役 常務執行役員
CSV統括部長

村上雅美
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
北九州サービスセンター
八幡西フロントセンター
QCスタッフ

白谷泰隆
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
製造スタッフ

方が一番だとは思っていません。若手と話していると、自分が考えつかないようなアイデアをもっていることもありますしね。アドバイスする時も、まずは相手の話を聞いています。「こうしてほしい」と口で言っても伝わらない時は、こちらが実際にやって示すと、いつの間にかそれにならってやってくれるようになるので、ああよかったなと思います。最近はOBPPC※1のデータも参考にしますが、お客さまのニーズに必ずしも当てはまらないところもあります。自動販売機の中にはメモを残せる場所もあるので、売れ筋に気づいた時にはそれを記して、メンバーの次の活動に活かしてもらっています。生産性と売上を上げるには現場での気づきや工夫が欠かせません。

白谷　鳥栖工場では1日に10〜100万本製造するのですが、「自分にとっては100万本中の1本でも、お客さまにとっては1本中の1本なんだよ」という上司の言葉がいつも頭の中にあります。中身のクオリティはもちろんのこと、外側のちょっとしたキズも見逃さないように注意しています。漫然と仕事をせず、気づく感覚を養うよう、心がけています。

――ライフイベントに左右されずに働き続けられる環境は整っていると感じますか?

白谷　私は妻も同じ会社で社員として働いています。子どもは娘が2人で、生まれた当初は産休・育休や育児短時間勤務は使わせて頂きました。配偶者の立場であっても、こういう制度はもちろん助かりますが、もっと取りやすい環境になればいいと思います。女性のみなさんはいかがですか?

村上　私はまだ結婚していませんが、子育て期に早く帰れる制度があるのはいいことだと思います。ですが、取得する本人の立場を考えると、そうすることで周りに気を遣ったりするのかなという不安もあります。内藤さんはどう思われますか?

内藤　私のチームには育休取得後に復帰された方がいます。現在は育児短時間勤務で、周りの人もサポートしながら進めています。制度が整って、周囲の理解が得られるなら働きやすいですよね。

三宅　個人的には、男性もこの先、育休を取得できるようになればいいなと思います。※2 女性の取得を応援して、男性も取得しやすくなればもっといいですね。

――研修や資格取得など、スキルアップの機会はどのように活用していますか?

三宅　以前ジュニアマネジメント研修※3を受講しましたが、ようやくリーダーとして活かせるようになりました。研修はできるだけ参加していて、先日は商流の話を聞くことができて楽しかったです。

村上　私もジュニアマネジメント研修は受けましたが、どうすれば相手にうまく言葉を伝えられるかを考えられるようになったのでよかったです。今年はビジネス文書やメールの書き方の研修を受け、すでに

※1 OBPPC/オケージョン、ブランド、パッケージ、プライス、チャネルの略。消費の各機会に適したセグメンテーションを行い、その販売機会を最大化する戦略をとっている。

※2 女性社員の育児休業取得率はほぼ100%。男性社員も育児休業を取得しやすくなるような風土の醸成とともに、積立年休や年次有給休暇を取得して育児に関わるという選択肢も広げている状況。

※3 ジュニアマネジメント研修/経営学を基本とした知識、リーダーに必要なスキルを得るための次期監督職向け公募型研修。

●白谷泰隆（2004年入社）

レトルトコーヒー缶製品の製造ラインオペレーションを担当。業務内容は缶胴・缶蓋などの資材投入から、製品出荷までの工程管理や、5S、機械設備のメンテナンス。妻も同じ会社で社員として勤務。

活用しています。

内藤　業務上、支店長にメールを出す機会も多いので、そういうビジネス文書の研修は私も受けてみたいです。

白谷　私もチームの責任者として、積極的に安全管理の資格を取ったり、研修に参加したりするようにしています。一人ひとりに受講時間数の目標も設定されていて、みんながどんどん受けられる制度があるのはいいと思います。

岡本　資格といえば、社内報でも紹介されていましたが、村上さんはQCの最高位資格であるQCマスタートレーナー試験に合格していましたね。

白谷　それは受験資格を得るだけでもすごいことなのでは？社内に何人いるのですか？

村上　現在は11名でしょうか。とても光栄ですが、合格してもプレッシャーは大きくて。他のマスタートレーナーに追いつけるよう、合格をゴールとせず、日々勉強しています。

――働きがいのある職場づくりのために取り組んでいること、心がけていることはありますか？

村上　上司に叱られて落ち込んだ後輩に相談を受けた時に、「上司も良くしたくて言っているんだから、ショックを受けないで、なぜそう言われたのかを考えて、ポジティブにやっていこう」と言いました。受け止めるのに時間はかかったようですが、その後、「あの時はポジティブに言ってくれてよかった」と言われて安心しました。

白谷　私は誰かのためにやったことが感謝されると、「頑張ってよかった。次ももっと頑張ろう！」という気持ちになるんです。感謝されるのはうれしいことなので、チームメイトが何かしてくれた時にはきちんと感謝を伝えるようにしています。その人もうれしくなって、また違う人にお願いしたことを感謝されて…とそのサイクルが続いて、みんなやりがいや働きがいを感じられる職場になればいいなと思います。

三宅　チームメンバーのモチベーションを上げるために、遠い目標よりも、自分がすぐできることを見つけて実行してもらうようにしています。それぞれが納得して実行することで目標を達成できると喜びも倍増し、私の働きがいにもつながっています。

内藤　上司に「自分のブランド価値を高めていかないと、会社の中で認められないよ」と言われています。今までは目の前の仕事をこなすだけで精一杯でしたが、今は自分で考えてプラスアルファの提案や意思を盛り込んでアウトプットするよう心がけています。

――違う部署で頑張っている人の話を聞いて、どんなことを感じましたか？

村上　製品の少しの不良も見逃さないようにしたり、売れる商品を把握していたり、みんな、お客さまのことを何かしら感じながら仕事をしていることが分かりました。お得意さまやお客さまに感謝されたり、満足して頂いたりするために、一生懸命努力しているんですね。

白谷　営業部門では、お客さまのためはもちろんのこと、チームのためにも仕事を工夫していて素晴らしいと思いました。QCの方は「1人工場長」として品質を守っている。そんなことに感激しましたし、私の仕事がみなさんの1本や1杯の出発点を担っているという認識も深まりました。ここで聞かせてもらった話をチームの仲間にも話して、自分たちも負けない気持ちで製品づくりに取り組みたいと思います。

三宅　みなさん1本でも多く買って頂こう、そこが最終のところで、そこを目指して活動されている中で、自分が最前線にいるので、それを活かすも殺すも自分たち次第。だから、「もっとやらんといかん！」と思いました。

内藤　工場の方はお客さまが手に取る1本をつくるために、QCの方は1杯の飲み物を美味しく飲んでもらうために、ベンディングの方は消費者の方が求める飲料をしっかり自動販売機につめることに魂を込めていると聞き、それぞれに「ウエスト魂」を感じました。私も魂をこめて、自分の色を出せるように仕事をしていきたいです。

●村上雅美（2003年入社）

ドリンクサーバーやカップ式自動販売機の品質管理・衛生管理を行うQC業務を担当。2015年に、高度な技術と幅広い専門知識を有する証しでもある社内認定制度「QCマスタートレーナー試験」に合格。

岡本繁樹

岡本　**当社グループにはいろんな機能があり、一人ひとりの役割は違えども、共通の企業理念を掲げています。今日はまさに我々が目指すべきことを、みなさんが現場で実践されていると実感でき、心強く思いました。これからも仕事で迷いや疑問がある時は、必ず「お客さま起点」で判断して、取り組んで頂きたいと思います。**

座談会を終えての4名の感想・意気込みを動画で紹介しています。コカ・コーラウエストホームページへアクセス！

「Happiness（ハピネス）会議」で職場環境を改善

会社と社員が日々の活動における課題と問題点に対する改善策を検討する「Happiness会議」を職場やエリア単位で定期的に開催しています。各職場やエリア単位での現状、課題および改善策について検討し、課題解決のための取り組みを職場ごとに自発的に行っています。

TOPICS

労働時間「適正化」に向けて

Happiness会議では「時間管理」を必須の議題として取りいれ、各職場やエリア単位での時間管理の現状、課題および改善策について検討し、課題解決のための取り組みを職場ごとに自発的に行っています。また、効果のあった取り組みについては、他の職場に好事例として共有しています。

〈労働時間削減に向けた取り組み事例〉

・定時退社デーの実施

・会議時間短縮のための会議ルールの策定ほか

女性の活躍推進のための取り組み

当社グループではダイバーシティ（多様性）の属性の一つである女性の活躍を推進し、社内のあらゆる場面で女性が活躍し、事業活動全般に多様な価値感・視点が反映されていることを目指します。

女性リーダー育成プログラム

所属長によるOJTを基本とした女性向けの育成プログラムを実施。毎年30名前後の女性社員が次世代リーダーとしてキャリアアップを目指しています。

女性営業社員情報交換会

若手と先輩女性営業による情報交換会を実施し、女性ならではの悩みや仕事の壁などを共有しています。モチベーションの向上につながり、キャリアビジョンの形成を支援しています。

上長を対象とした研修

ダイバーシティ（多様性）の属性の一つである女性の活躍を推進するには所属長のマネジメントが鍵となるため、所属員の指導・育成に活かせる研修を実施しています。

新卒女性の営業職への配置促進

若い頃からお客さま起点の行動と経験を積み、女性営業社員として成長し、営業戦略に女性の視点を反映していくことを目指しています。

女性社員の活躍事例の周知

社内報およびグループイントラネットに、当社グループで活躍する女性社員を紹介。仕事と生活の両立についてや仕事の達成感などを紹介し、女性社員の活躍を推進する意識の醸成を図ります。

特集 3

地域の HAPPY を広げる

レッドスパークスは、ラグビーやホッケークリニックをはじめとする地域社会貢献活動を通じて「スポーツが身近にある生活習慣」を提案しています。

世界で活躍するレッドスパークスの選手

2016年リオデジャネイロオリンピック 7人制ラグビー日本代表候補

桑水流 裕策

スーパーラグビーチーム サンウルブズ選出

有田 隆平

2016年リオデジャネイロオリンピック ホッケー日本代表候補

小野 真由美

西村 綾加

錦織 えみ

浅井 悠由

湯田 葉月

加藤 彰子

三橋 亜記

東京2020 ターゲットエイジ候補

金藤 祥子

ラグビー

日本最高峰のジャパンラグビートップリーグで活躍しています。

ホッケー

日本代表を有する日本トップレベルのチーム。日本一を目指しています。

特集3 地域のHAPPYを広げる

キャプテンの声

私たちレッドスパークスラグビー部は勝利を目指し日々の鍛錬を行うことはもちろんですが、地域のみなさまへ「夢や目標に向かって立ち向かう勇気や活力を与えよう」を合言葉にさまざまな活動を積極展開しています。みなさまとハッピーを共有できるよう、一試合一試合に全力を尽くします。

レッドスパークス
ラグビー部キャプテン
山下 昂大

私たちは2016年のスローガンに“Red Rock 真向勝負”を掲げスタートしました。Rock（岩）にはチームが一枚岩となり、また社員のみなさまや地域のみなさま、応援してくださるみなさまとも一枚岩になって全身全霊で真っ向から勝負に挑みたいという想いを込めました。このスローガンのもと、感謝の気持ち・感動を全力でお届けします。レッドスパークスファミリーとなりハッピーを共有しましょう。今年も変わらぬ温かいご声援をよろしくお願いいたします。

レッドスパークス
ホッケー部キャプテン
新井 麻月

スポーツ全般の機会創出支援

活動的で健康的な生活習慣づくりを支援するために、タグラグビーなどのツールを活用し、スポーツに親しむ機会を提供しています。

競争力向上、安全性の高い指導教育支援

小学生～大学生の各カテゴリーの選手たちに応じた指導を行っています。選手だけではなく指導者を交え多岐にわたるクリニックを開催することで競技の安全性、精度の高いプレーを伝えています。

ラグビーを通じて健康的な生活習慣を提案

全国各地でラグビークリニックやタグラグビー教室、水分補給セミナーなど29回開催いたしました。

地域活動への参加

地域社会貢献の一環として毎年年末に福岡市内の商業施設にて、お客さまといっしょに餅つきを行うとともに、ラグビーへ興味を持ってもらうイベントを開催しています。

ホッケー人気をもっと盛り上げたい!

ホッケー教室を開き、レッドスパークスホッケー部員が講師となり、子どもたちにホッケー指導を行っています。
2015年は12回実施し、地域のホッケー競技普及活動とともにホッケーの楽しさを伝えています。

競技力の向上を目指して知識も学んでいく。

2015年は新たに香川県で初めてホッケークリニックを実施いたしました。基本的な練習から実践的な練習までさまざまな技術指導を行い、競技力向上のお手伝いをしました。

地域活動への参加

地域社会貢献の一環として清掃活動や各種イベントなど、地域で行われる活動に参加しています。2015年6月7日、ごみのない清潔できれいな街にすることを目的とした「2015ごみゼロ・クリーンウォーク」に参加しました。この活動は行政、企業、市民が一体となって実施している環境美化活動です。参加された社員や地域のみなさまと清掃活動に取り組みました。

特集 4

水資源を HAPPY に育む

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により成り立っています。
清涼飲料水を製造・販売する企業として、水資源を有効利用するとともに
水源涵養を行い、大切な水資源を次世代に引き継ぐ取り組みを行っています。

工場で使用した水の適正処理および森林保全活動などを通じて水資源を保護

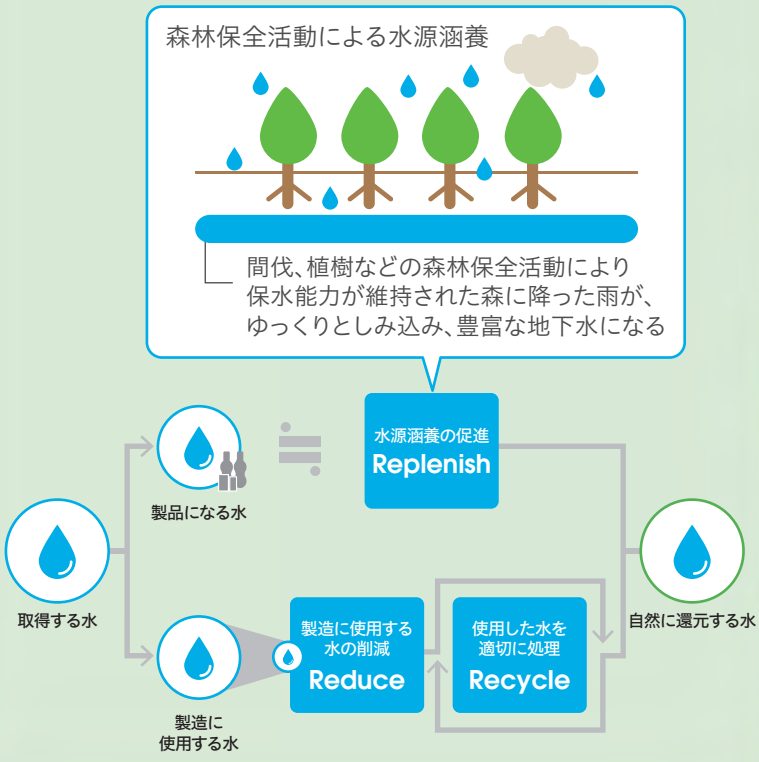
当社グループで使用する水は、「製造に使用する水」と「製品になる水」の大きく2つに分類されます。

「製造に使用する水」は、洗浄水、冷却水として、使用後に回収および処理をほどこし、再度、洗浄水、冷却水として循環利用し、最終的には適正処理を行ったうえで、自然界に放流しています。

また、「製品になる水」は、森林保全活動などを通じて涵養能力を高め、豊富な地下水を育むことで、自然界へ還元しています。

2014年には工場の水源となる森林保全面積を拡大し、1年間に製品になった水と同等の量の地下水を育むために必要となる水源涵養面積100%を達成しました。

●水資源管理
Water Stewardship（ウォーター・スチュワードシップ）
イメージ図



工場水源域の森林を守る活動に社員参加 ～さわやか自然の森～

当社グループでは、各工場の水源域となる森林を「さわやか自然の森」として各自治体と共同管理契約を結び、森林保全活動を行っています。

それぞれの「さわやか自然の森」では、水資源保護に対する社員の意識向上を図るため、枝打ちや下草刈りなど社員参加型プログラムを開催しており、2015年は地域のみなさまをはじめ当社社員と家族ボランティア500名が参加しました。

植樹

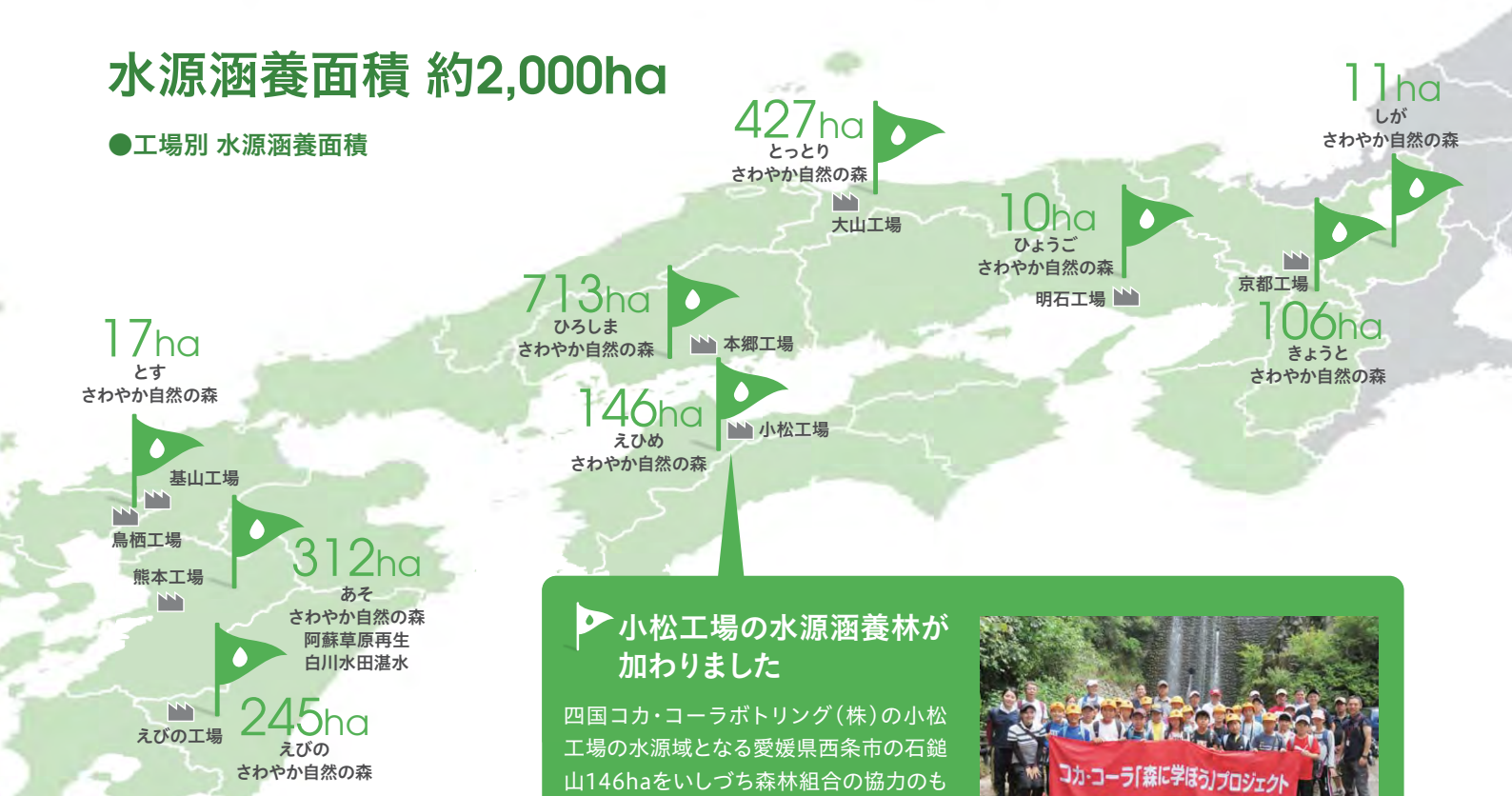
除伐

枝打ち

下草刈り

水源涵養面積 約2,000ha

●工場別 水源涵養面積



小松工場の水源涵養林が加わりました

四国コカ・コーラボトリング（株）の小松工場の水源域となる愛媛県西条市の石鎚山146haをいしづち森林組合の協力のもと森林保全活動を実施しています。

小松工場の水源涵養林保全活動への参加者

Activity area

コカ・コーラウエストグループ　CSR活動実績

『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活動実績を紹介します。

基本的な考え方	ISO26000	項目	2013年	2014年	2015年	単位
誠実な企業活動						
お客さま満足	消費者課題	コンタクトセンター応答率※1	93.6	98.5	**98.6**	%
人間尊重						
人権尊重と社員の働きがい	人　権	正社員数	8,415	7,514	**7,380**	人
		うち男性	7,698	6,829	**6,679**	人
		うち女性	717	685	**701**	人
		新卒3年後定着率※2	96.9	93.4	**95.5**	%
		女性管理職率	2.8	2.5	**2.7**	%
		障がい者雇用率※3	2.3	2.1	**2.2**	%
		人権研修受講者数※4	7,775	7,644	**6,867**	人
	労働慣行	育児休業取得者数	34	63	**52**	人
		うち男性	0	1	**1**	人
		介護休業取得者数	1	0	**1**	人
		チャレンジ休業※5取得者数	0	0	**0**	人
		社員働きがい※6	58.9	46.5	**48.5**	%
社会との共生						
地域社会との共生	コミュニティへの参画およびコミュニティの発展	さわやか自然の森参加者数	718	422	**500**	人
		地域美化活動参加者数	962	712	**653**	人
		市村自然塾九州参加者数	60	60	**60**	人
		クラシックコンサート開催	4	4	**2**	回
		ファミリーミュージカル開催	4	4	**2**	回
		小学校への一輪車贈呈(四国エリア含む)	123	123	**75**	校
			1,240	1,240	**700**	台
		特別支援学校への情報機器教材贈呈	19	19	**9**	校
		災害対応型自動販売機の設置	1,267	1,468	**2,468**	台

注）2013年の数値は、合併前のコカ・コーラウエストグループと旧南九州コカ・コーラボトリンググループの合計数値。
「社会との共生」については、一部の項目で四国コカ・コーラボトリンググループの数値を含む。
「環境との調和」については、コカ・コーラウエストグループと四国コカ・コーラボトリンググループの合計数値。
※1 コンタクトセンター応答率：8:30～18:00の間の応答率。
※2 新卒3年後定着率は、コカ・コーラウエスト、コカ・コーラウエストプロダクツの合計数値。
※3 障がい者雇用率は、コカ・コーラウエスト単体数値。
※4 人権研修受講者数：派遣社員等含む。
※5 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。
※6 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。
※7 水使用量原単位：商品1Lを製造するために使用する水量。
※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			2013年	2014年	2015年	単位
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	159	158	**156**	千t
		資材		PETボトル・缶・ダンボール	146	141	**119**	千t
		水使用量			8,221	7,496	**7,386**	千㎥
		水使用量原単位※7			4.93	4.49	**4.45**	L/L
		使用エネルギー量	製造	電気	143,183	153,882	**156,635**	千kWh
				都市ガス	24,534	25,003	**22,645**	千㎥
				LNG	7,708	7,250	**7,733**	t
				LPG	13	20	**11**	t
				A重油	5,997	3,037	**2,921**	kL
			物流	ガソリン	6,265	4,876	**4,571**	kL
				軽油	34,752	27,469	**29,865**	kL
				天然ガス	193	189	**178**	千㎥
				LPG	16	0	**0**	t
			オフィス	電気	39,514	35,802	**35,363**	千kWh
				都市ガス	183	120	**118**	千㎥
				LPG	143	189	**177**	t
				ガソリン	190	166	**143**	kL
				軽油	1	2	**0**	kL
				灯油	22	20	**15**	kL
				A重油	0.2	0.1	**0.3**	kL
			販売	電気(自動販売機)	640,403	607,099	**525,940**	千kWh
		工場排出物量			49,445	51,686	**52,905**	t
		温室効果ガス(CO_2)排出量		製造	143	140	**137**	千t-CO^2
				物流	89	84	**88**	千t-CO^2
				オフィス	18	16	**15**	千t-CO^2
				自動販売機	254	235	**204**	千t-CO^2
				合計	504	475	**444**	千t-CO^2
		回収リサイクル		スチール缶	18,022	15,145	**9,769**	t
				アルミ缶	4,266	5,300	**6,737**	t
				びん	6,608	6,676	**6,510**	t
				PETボトル	10,593	11,234	**11,702**	t
				紙容器	109	108	**107**	t
				合計	39,598	38,463	**34,825**	t
		自動販売機リサイクル		自社処理数	23,251	25,946	**29,706**	台
				委託処理数	14,917	13,524	**26,917**	台
				合計	38,168	39,470	**56,623**	台
		エコカー導入台数		ハイブリッド	595	699	**748**	台
				天然ガス	43	38	**37**	台
				電気自動車	33	33	**33**	台
				合計	671	770	**818**	台
		環境配慮型自動販売機設置台数			95,778	153,797	**174,178**	台
		環境経営度ランキング※8		食品	10	10	**12**	位
				製造業	123	141	**189**	位

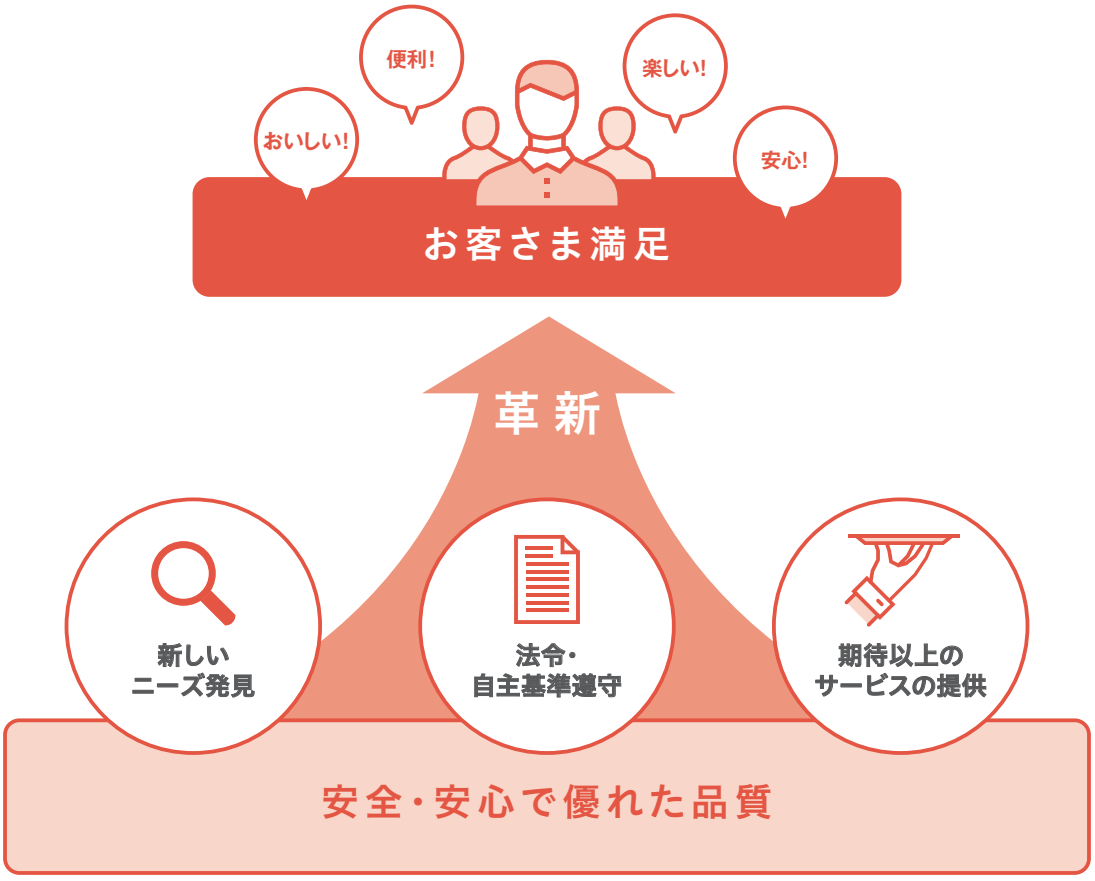
方針 1

誠実な企業活動

重点項目 1

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。**



基本方針

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

行動指針

- お客さまのお問合せ・ご指摘には迅速かつ適切に誠意を持って対応します。
- お客さまに安心して飲んで頂ける、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。

2015年度の主な進捗

1位
マーケットシェア

7.0%向上
コンタクトセンターの
応対品質評価（対前年比）

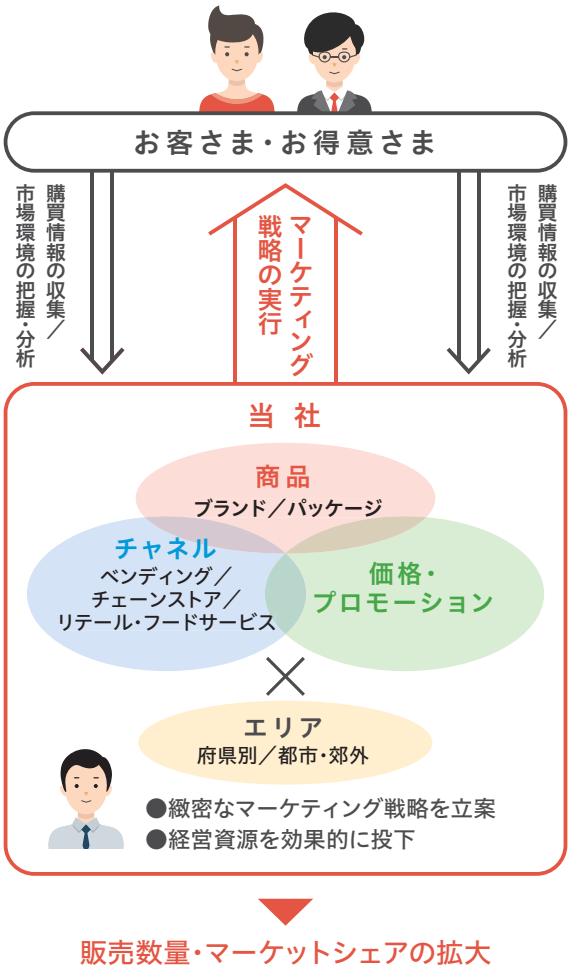
取得
ISO10002の適合性
第三者意見書

営業活動の状況

●営業戦略の概要

各販売チャネルにおいてセグメントを府県単位まで細分化し、お得意さまや他社の状況に応じてマーケティング費用を効果的に投下し、緻密なマーケティング戦略を実行することで、売上高・利益の増加をともなう販売数量・マーケットシェアの拡大を図っています。

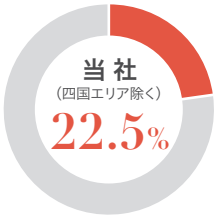
具体的には、各エリア（府県・都市）において、お客さま・お得意さまや他社の状況を見極めたうえで、注力する商品カテゴリー・パッケージと適切な価格を明らかにし営業活動を展開しています。



●事業エリアの状況

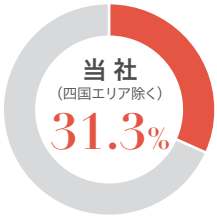
当社は、炭酸飲料、缶コーヒーなど多くの主要なカテゴリーにおいてマーケットシェア1位で、清涼飲料業界トップの地位を確立しています。

2015年 手売りマーケットシェア
（除く自動販売機）



出典：(株)インテージ「ストアオーディット」

2015年 屋外自動販売機
マーケットシェア



出典：(株)マクネット（調査期間：2015年5月～6月）

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。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 チェーンストアでの取り組み

チェーンストアではスーパーマーケットやディスカウントストアなどにおいて、店舗の業態やお客さまのニーズに沿った品揃え、季節・行事に合わせた販売促進策やお惣菜とのセット販売、酒コーナーにおいて割材提案など、新たな売り方のご提案を展開しています。

活動事例

商品を通じて お客さまに楽しんで頂ける 演出や提案を行っています。

スーパーマーケットではクーラーやラックなどの販売什器を活用し、惣菜売り場では茶系の商品を、レジ売り場近くには飲みきりサイズの商品を陳列するなど、販売スペースに応じたパッケージ商品の展開を強化し、お客さまに求められる商品をすぐに手にして頂ける売り場づくりに注力しています。また催事場で各種ブランドのキャンペーンに合わせた大規模な商品陳列や、季節に応じたディスプレイを行うことで、お客さまが商品を楽しくお買い求め頂けるよう工夫を凝らしています。

❷ ベンディングでの取り組み

お客さまからの自動販売機設置に関するご相談、ご要望に応じたご提案をはじめ自動販売機を設置頂いた後の飲料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。

当社独自である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、お客さまのさまざまなご要望にお応えいたします。

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。

2015年も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。また売上情報の収集・分析を強化し、自動販売機の設置場所に応じた最適な品揃えを提案したり自動販売機限定のプロモーションを実施することで、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、改正省エネ法対象事業所に対して「ピークシフト自販機」を活用した節電のご提案を実施しています。

プロモーション

好評である自動販売機でのマイレージを従来のカード型に加え、スマホ型の展開によりお客さまへの期待感をさらに高めます。

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。いつでもどこでもだれにでも安心してお買い求め頂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など）
- 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

❸ 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〉

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。

2015年より急増しているインバウンドの外国人お客さまへの積極的な売り込みなど、新規顧客の獲得に活発な活動を行っています。

●ドロップシッピング（ネット通販）

ECモール（インターネットの通販媒体）に出店されている通販店さまの売場にコカ・コーラ商品を掲載して頂き、販売して頂く提案をしています。重くかさばる商品を当社からお客さまへ直接お届けしますので、購買者にも通販店さまにも重宝されています。

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頂くため、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などの 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。新たな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、アルコールとのミックスやノンアルコールカクテルレシピ提案の展開などによるブランド訴求を図り、最新トレンドを捉えながら、リピートと話題性につながる販売促進の提案を行っています。

お客さま満足向上に向けた取り組み

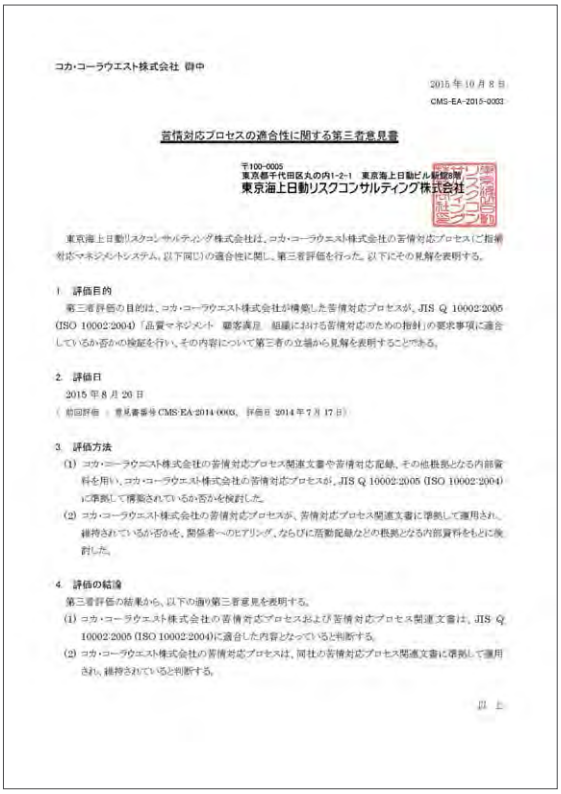
●ISO10002 PDCAサイクル

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。

お客さまから頂いた声を積極的に企業活動に生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、我々に対するお客さまのご要望やご期待をしっかりと把握し、安全で安心できる商品や求められるサービスの提供に向け、改善活動に取り組んでいます。

なお、当社グループの2015年ご指摘対応プロセスおよびご指摘対応プロセスの関連文書は、ISO10002に適合した内容であると外部機関より第三者の立場から評価を頂いています。

※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



コカ・コーラウエスト株式会社 御中

2015年10月8日
CMS-EA-2015-0003

苦情対応プロセスの適合性に関する第三者意見書

〒100-0005
東京都千代田区丸の内1-2-1 東京海上日動ビル新館8階
東京海上日動リスクコンサルティング株式会社

東京海上日動リスクコンサルティング株式会社は、コカ・コーラウエスト株式会社の苦情対応プロセス（ご指摘対応マネジメントシステム、以下同じ）の適合性に関し、第三者評価を行った。以下にその見解を表明する。

1. 評価目的
第三者評価の目的は、コカ・コーラウエスト株式会社が構築した苦情対応プロセスが、JIS Q 10002:2005（ISO 10002:2004）「品質マネジメント　顧客満足　組織における苦情対応のための指針」の要求事項に適合しているか否かの検証を行い、その内容について第三者の立場から見解を表明することである。

2. 評価日
2015年8月20日
（前回評価：意見書番号 CMS-EA-2014-0003、評価日 2014年7月17日）

3. 評価方法
(1) コカ・コーラウエスト株式会社の苦情対応プロセス関連文書や苦情対応記録、その他根拠となる内部資料を用い、コカ・コーラウエスト株式会社の苦情対応プロセスが、JIS Q 10002:2005（ISO 10002:2004）に準拠して構築されているか否かを検討した。
(2) コカ・コーラウエスト株式会社の苦情対応プロセスが、苦情対応プロセス関連文書に準拠して運用され、維持されているか否かを、関係者へのヒアリング、ならびに原動記録などの根拠となる内部資料をもとに検討した。

4. 評価の結論
第三者評価の結果から、以下の通り第三者意見を表明する。
(1) コカ・コーラウエスト株式会社の苦情対応プロセスおよび苦情対応プロセス関連文書は、JIS Q 10002:2005（ISO 10002:2004）に適合した内容となっていると判断する。
(2) コカ・コーラウエスト株式会社の苦情対応プロセスは、同社の苦情対応プロセス関連文書に準拠して運用され、維持されていると判断する。

以上

2015年ご指摘対応プロセスの適合性に関する第三者意見書

●お客さまの期待に応えるために

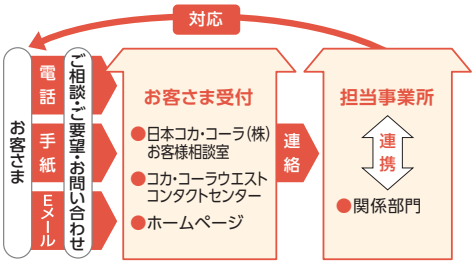
お寄せ頂いたお客さまの声は私たちへの期待の表れと捉え、グループ全体で円滑に運営できる体制を構築しています。ご指摘対応の現状を常に把握し、そのプロセスを的確に評価することでコカ・コーラシステムにおけるISO10002（JISQ10002）体制の継続維持・強化を図っています。

コンタクトセンターでは、お客さま満足の向上のために応対品質の向上を重要なテーマと位置づけ、体制の構築や教育・研修をはじめ、さまざまな取り組みを行っています。

その一つとして応対スキルおよびコミュニケータのモチベーション向上を目的とし、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会主催の「電話応対コンクール」に参加しています。

また外部機関による応対品質評価を定期的に実施し、現状の把握と課題点の洗い出しを行い、改善策を実行することで、さらなるお客さま満足の向上に努めています。

●お客さま対応フロー図



●自動販売機の外国語表示スタート

多くのお客さまに安心して、飲みたい商品をご購入頂くために、自動販売機の外国語表示を始めました。訪日外国人のみなさまが多く集まる観光地や空港などの自動販売機に順次導入しています。

商品説明や購入方法を分かりやすく表示することで気軽に購入頂ける環境を整えています。

購入方法の説明

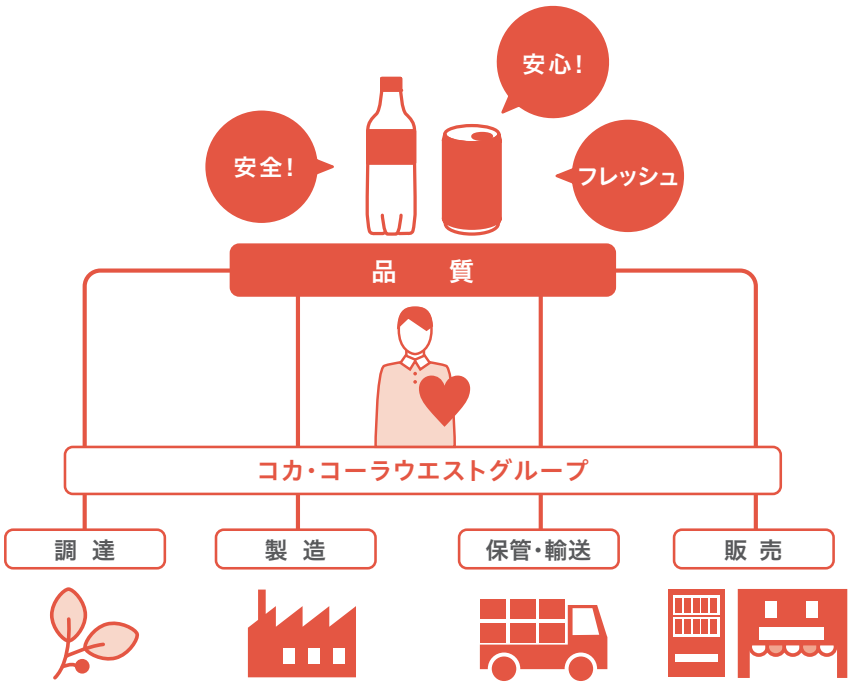
●+2℃自動販売機キャンペーンを展開

「ホット商品をもう少しあたたかい温度で飲みたい」とのお客さまのご要望にお応えし、コカ・コーラシステムでは、冬場の自動販売機で販売するコーヒーやお茶などの加温温度を、従来よりも2℃高い設定に変更し提供するキャンペーンを展開しました。

重点項目 2

品質保証

当社グループに勤務するすべての社員が、「品質」を最優先事項として高品質のオペレーションを実践することにより、お客さまに、常に安全・安心でフレッシュな商品を提供し、業界ナンバー1の信頼を獲得することを目指した取り組みを続けています。



品質保証基本方針

- 当社グループに勤務するすべての者が、「品質」を最優先事項として日常業務を遂行する。
- 各部門がそれぞれの役割と責任を認識して、お客さま起点の品質管理を実践する。
- すべてのステークホルダーから当社グループの品質保証に高い評価を頂くことを目指す。

2015年度の主な進捗

100%
国際規格4側面の監査合格率
（品質、食品安全、環境、労働安全衛生）

95件
改善提案の実施完了件数

4名増
QCマスタートレーナーの
認定者（対前年）

●マネジメントシステム「KORE」

コカ・コーラシステムでは、独自のマネジメントシステム「KORE（Coca-Cola Operating Requirements）」のもと、世界共通のオペレーション管理を行っています。

原材料の調達から製造、物流、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、厳しい基準を自ら課すものとなっています。

また、製造工場に対して、ザ・コカ・コーラカンパニーアトランタ本社所属の監査チームが非通知監査を継続し、品質、食品安全、環境、労働安全衛生の4側面の基準が遵守されていることを確認しています。

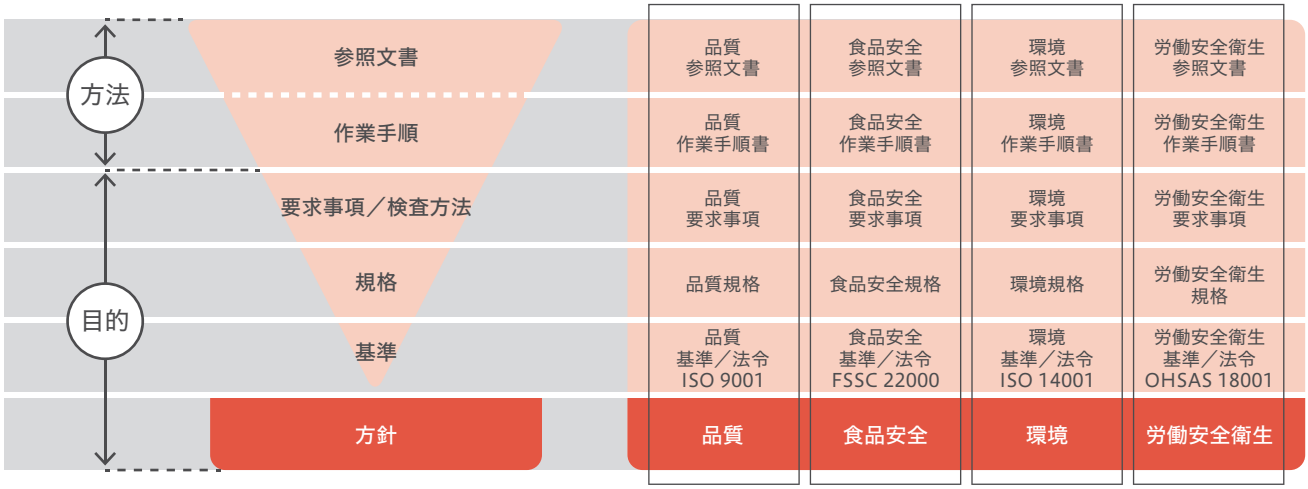
●国際規格に則った品質管理システム

製造工場ではISO9001※1、FSSC22000※2の国際規格の認証を取得し、厳格な品質管理体制のもと製造しています。あわせて、品質の基盤となるOHSAS18001※3、ISO14001※4の認証も取得しています。

また工場出荷後の物流（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、品質管理を行っています。

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

［KORE フレームワーク図］



●お客さま起点の品質保証

「コカ・コーラウエストグループ品質保証基本方針」のもと、原材料調達、製造、流通、販売・サービスに至るすべてのプロセスで、全社員が常に品質の確保・向上に取り組んでいます。

〈 調達 〉

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 〉

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

〈 保管・輸送 〉

工場で製造された商品を高品質のままお届けできるように丁寧な取扱いや温度管理を徹底しています。

〈 販売（店舗・自動販売機） 〉

お客さまに常に安全・安心・フレッシュな商品を提供できるように店舗や自動販売機における商品管理に努めています。

〈 お客さま 〉

お客さまからのご意見・お問い合わせを改善活動につなげています。

調達・製造

●原材料の厳正な管理

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。

●食品安全への取り組み

すべての工場ではFSSC22000を取得しており、各製造工程においてHACCP手法を用い、原材料受け入れ、調合、充填といったそれぞれの工程における重要管理ポイントを設定し、管理しています。

また、社員の入室の際は、不要物の持込みを禁じ、手洗い、専用服や靴への着替え、エアシャワーの通過を義務付けています。

●製品の安全性について

製造工場においては、厳密な衛生管理が行われています。中でも天然素材を使用するお茶やコーヒー飲料は、アセプティック(無菌)充填ラインの導入によって、充填・密封工程における微生物の混入をシャットアウトし、洗浄度の高い環境で製造しています。

●継続的な改善活動

基本的な5S(整理・整頓・清掃・清潔・しつけ)の取り組みをはじめ、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。

またOE(Operational Excellence)活動を通じて、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優れた生産現場の実現を目指しています。

●品質管理

すべての工程において確認検査を行い製品の品質を確認しています。賞味期限の印字や製品液の量、ラベルの位置やキャップの巻締具合など、まずは検査機で判別を行い排斥された製品を人がさらに確認する、人と機械のダブルチェックで行っています。

また社内で資格認定された検査員による官能検査、理化学検査、外観検査を行うなど徹底した品質管理を行っています。

製造に使用する水は事前に不純物を除去

製造前に使用容器の適合性を確認

微生物検査を行い安全性を確認

輸送・販売

●供給・物流管理

営業部門とSCM部門が密に連携することで、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・どのくらい在庫としてあるかをシステム上で把握し、過剰な生産・在庫を抑制することで常にフレッシュな商品をお客さまに提供できる体制を構築しています。

また物流面においても、システムによる正確な賞味期限管理や保管温度の管理、丁寧な取扱いによる商品の破損防止などの活動を行い、安全・安心な商品を提供できるよう努めています。

●販売管理

お客さまに安全・安心な商品をお届けするために、店舗においては当社とお取引頂いているお得意さまと協力して保管方法や売り場、在庫商品の日付や商品のチェックなどを実施し商品管理に努めています。

また自動販売機においては、商品1本1本を丁寧に取扱うとともに賞味期限管理を徹底しています。

●トレーサビリティー

お客さまにお届けする一本一本の商品を責任もって遡及する仕組みをもっています。

原材料管理記録、工程管理記録、流通管理記録など、工程の履歴情報を必要に応じて迅速に確認できる仕組みで、いつ、どの工場で生産し出荷されたかを把握できます。

●徹底した衛生管理

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してい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、認定を受けた専任の担当者が衛生管理をはじめとした品質管理業務を行っています。

Coca-Cola Fountain Quality Control

ポストミックス品質保証技能認定

〈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

重点項目 3

コンプライアンス

当社グループ社員だけではなく業務委託会社(パートナー・協力会社)社員一人ひとりに至るまで、コンプライアンス意識向上を目的にさまざまな教育・研修活動を継続的に実施しています。
また、2014年度からはコンプライアンスを推進していくうえで重要な指標(研修内容の理解度)を設定し推進を図っています。

2015年度の主な進捗

13回
階層別・機能会社別コンプライアンス研修実施回数

11%向上
研修内容理解度アンケート(対前年比)

●コーポレートガバナンス

当社のコーポレートガバナンスに関する基本的な考え方は、経営の効率性および透明性を向上させ、当社の株主価値の増大に努めることです。

当社は、ガバナンス体制の一層の強化を目指し、2016年3月23日開催の第58回定時株主総会における承認を経て、監査等委員会設置会社へ移行いたします。当社は、意思決定および経営監督機能と業務執行機能を分離すべく、1999年3月に取締役会の改革および執行役員制度の導入を行っていますが、この移行により、取締役会において特に重要度の高い事項についての審議をより充実させるとともに、それ以外の事項について、代表取締役以下の経営陣による経営判断の迅速化も図っています。

●内部統制システム

当社は、「内部統制基本方針」を制定し、これに沿ってグループ会社の経営管理、コンプライアンス、リスク管理、内部監査などの体制を含むコカ・コーラウエストグループ全体の内部統制システムを整備することにより、業務の適正を確保し、企業価値の向上に努めています。

当社および当社グループに係る内部統制システムの運用状況につきましては、四半期ごとに取締役会へ運用状況の報告を行うとともに、担当役員と監査等委員である常勤の取締役(2016年3月までは常勤の監査役)による会議体を毎月開催し、内部統制システムの運用状況を確認しています。

●コンプライアンスに関する取り組み

当社グループは「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する」という企業姿勢を示した行動規範を策定し、役員および社員に周知徹底のため、対象者別に教育を実施しました。

内部監査を担当する部門はCSRを担当する部門と連携し、コンプライアンスの状況等の監査を実施しました。

また、当社ではグループコンプライアンスサポートライン運用規定を整備し、内部通報制度の運用を行い、問題の早期発見と改善に取り組んでいます。

●購買方針

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行動規範

「コカ・コーラウエストグループ行動規範」および「コカ・コーラウエストグループ行動規範ガイドライン」を定め、企業理念の実現のために社員一人ひとりが法令遵守に努めるとともに社会的良識を持った誠実な行動を心掛けています。

この「コカ・コーラウエストグループ行動規範」「コカ・コーラウエストグループ行動規範ガイドライン」は社員手帳にも掲載し常に自分の行動のありかたについて確認することができます。

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。

お取引先さまに対して 私たちは、お取引先さまとの公正で対等な取引を通じ、お互いの共存を図ります。

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。

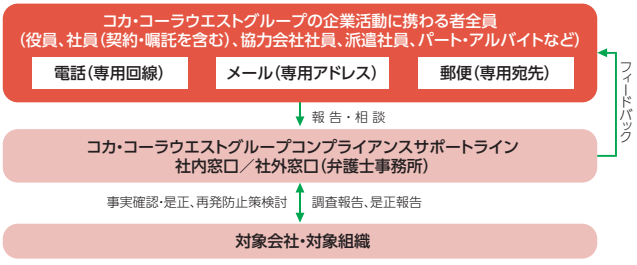
株主さまに対して 私たちは、健全かつ透明性のある経営に努め、企業価値を高めます。

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。

●内部通報制度

法令違反などの非違行為やその他コカ・コーラウエストグループ行動規範に反する行為、いわゆる「不正・不祥事」に該当するような事象を発見した場合、社員などが、通常の業務遂行上の手段・方法により上司などに相談し難いときは、申告窓口である「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」に申告することができます。

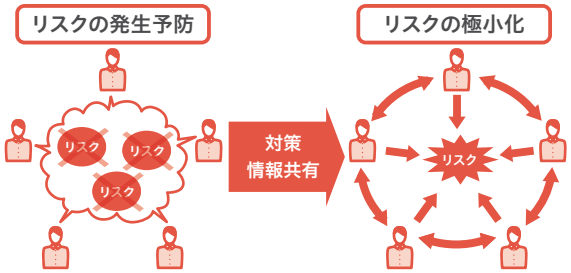
〈コカ・コーラウエストグループコンプライアンスサポートラインの仕組み〉



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極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。



2015年度の主な進捗

12回
リスク対応トレーニング実施回数

99.5%
安否確認訓練時応答率

リスク管理体制

当社グループはあらゆるリスクの予防と緊急事態の際に迅速かつ的確に対応できるよう「コカ・コーラウエストグループリスク管理規定」を定め、リスク管理体制を整備しています。

●リスク予防活動

リスクの顕在化を未然に防ぐため各部、グループ各社ごとにリスクを洗い出し、経営面、管理面および第一線の社員が関わる業務面での対策についてそれぞれの予防活動計画を策定し実践しています。

●危機発生時の対応

危機が発生した際、迅速な連絡と報告および確実な対応が行えるよう、対応フローや職制に応じた役割を明確にしています。また、製造事故、自然災害などさまざまな事象を想定したシミュレーショントレーニングを会社・階層別に実施しています。

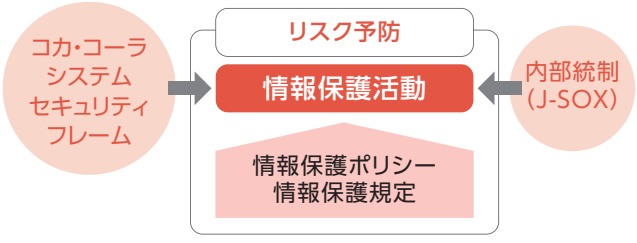
情報保護活動

●情報保護への取り組み

情報保護の活動はリスク予防活動の一環です

当社グループでは、リスク予防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。



情報の共有

リスクや、リスクにつながりそうな事案が発生した場合は速やかに主管部門に報告されます。またその状況・対応については社内ルールに則り、役員に共有・報告しています。

BCP（事業継続計画）

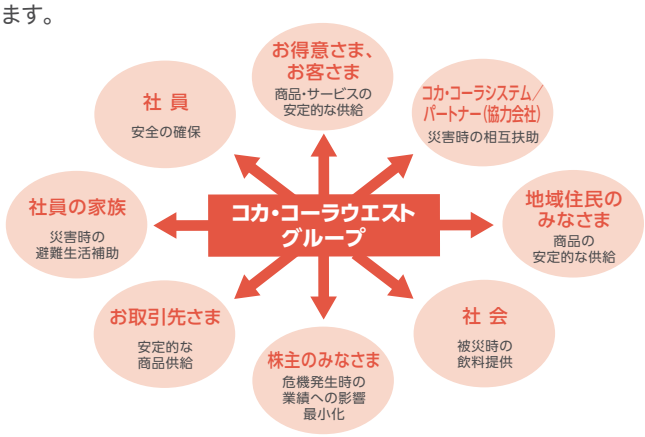
●大規模災害に備えたBCP（事業継続計画）

東日本大震災を起点として、大規模災害発生時に社員と家族を守り、非常時にも確実に製品をお客さまにお届けするという清涼飲料メーカーとしての社会的責務を果たすため迅速な事業復旧を目的としたBCPを策定しています。

また、災害発生時の初動対応における最優先事項として、社員と家族の安否を確認し報告する「基本行動」を浸透させることを目的に、安否確認システムを活用した訓練を定期的に実施しています。

●BCPの基本姿勢

お得意さまやお客さまをはじめ、社員や地域社会などすべてのステークホルダーへの責任を果たすために、基本姿勢のもとで平常時の備えから初動対応、事業復旧までを策定範囲として取り組んでいます。



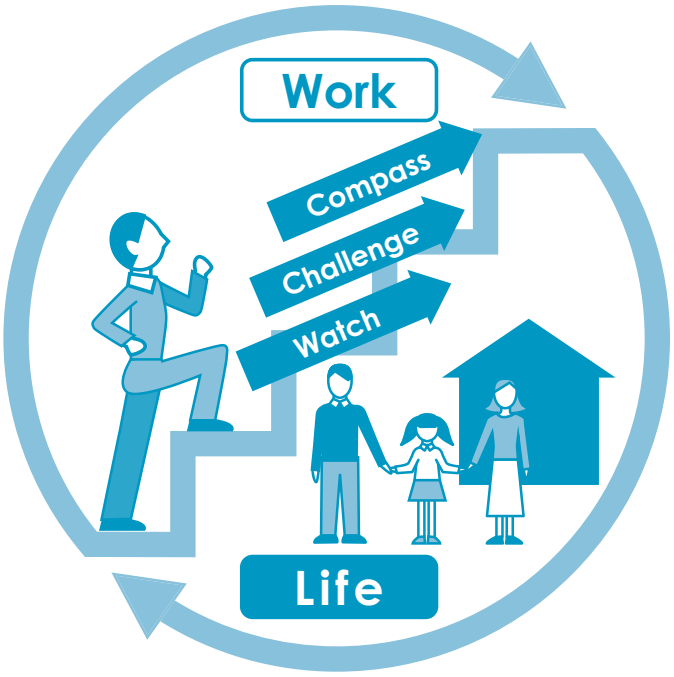
方針 2

人間尊重

重点項目 5

人権尊重と社員の働きがい

当社グループは、仕事を通じて社員のやる気を引き出しやりがいを高め、
社員の充実した生活を支援することを人事マネジメントの基本方針としています。
そのためにチャレンジし、成長しようとする個人の能力開発と発揮の機会を提供し、
属性によらず個人の意欲と多様性を尊重した人材の活用を推進していきます。
また役割や成果、能力を適切に評価し、すべての社員が仕事とプライベートを
両立させながら働ける環境づくりを目指しています。



2015年度の主な進捗

2.0%増
働きがい調査
肯定回答率

99.4%
人権研修を受講して
理解が深まった人の割合

52人
育児休業取得者数

人権尊重

人権が人として固有の権利であるという考えのもと、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、その共存を図っていくことが大切であると考えます。そのため人権問題を自ら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育成および活力ある健全な職場環境づくりを目指しています。

●人権啓発推進への取り組み

職場や家庭社会を通じて多くの人びとと知り合い、互いに関わりあう中で個を尊重し多様性を活かして全員が健康で幸せに暮らしていくために、当社グループが会社経営を行う前提、基盤に位置付けているのが「人権啓発活動」です。そして、同和問題をはじめとして在日外国人問題、障がい者問題、セクシャルハラスメント・パワーハラスメント問題など、さまざまな人権問題に積極的に取り組むため、人権啓発推進要綱を定めています。

■推進体制（2016年1月1日現在）

人権に関するグループ意思決定機関として社長を委員長とし、役員、グループ会社社長を委員とした「コカ・コーラウエストグループ人権啓発推進委員会」を設置し、推進を図っています。

主たる活動内容	コカ・コーラウエストグループ人権啓発推進要綱の審査・承認 年度毎のコカ・コーラウエストグループ人権啓発推進活動の審査・承認 12月の人権週間に合わせて開催する「コカ・コーラウエストグループ人権啓発講習会」の主催
開催頻度・時期	1月／委員会の開催 議題：①コカ・コーラウエストグループ人権啓発推進要綱の審査・承認（必要に応じて） ②当年度のコカ・コーラウエストグループ人権啓発推進活動の審査・承認 6月／委員会の開催 議題：当年度のコカ・コーラウエストグループ人権啓発推進活動の進捗確認 12月上旬（人権週間内）／コカ・コーラウエストグループ人権啓発講習会の実施（主催）

■啓発活動

設定した活動テーマに基づいて研修、広報活動を通して取り組みを行っています。

〈2015年の活動テーマ〉

①ハラスメントを防ぐ
②ことば・表現・差別を考える
③同和問題をはじめとするさまざまな人権課題
④多様性尊重の風土醸成

女性の活躍推進

個を尊重し、社員一人ひとりが能力・資質に応じた職位・職種に就き、働きがい・やりがいを持って仕事をし、業績に貢献していくことを目指し、多様性推進の試金石である女性社員の活躍を推進しています。

●取り組み方針

多様性を活かす組織となり、お客さまの期待を上回る商品・サービスを提供し続けます。

①女性社員の育成および意識変革を促し、指導的役割を担うリーダー職以上の女性社員の増加を目指す。
②女性社員の能力を活かせる職種に、配置の促進と定着を図る。
③性差によらず、個々のアイデアや価値観を尊重し、全社員が最大限に能力を発揮できる風土の醸成を推進する。

●取り組み内容

・女性リーダー育成プログラム
・新卒女性社員の営業職への配置促進
・若手女性営業社員情報交換会
・上長を対象とした研修を実施
・女性社員の活躍事例の周知

TOPICS

社内報で事例の周知

当社グループでは、ダイバーシティ（人材の多様性）推進の試金石といわれる「女性の活躍」について推進しています。「自分らしくいきいきと働きたい」という社員を後押しすることを目的に、活躍する女性社員とその女性社員を見守り、指導・育成に携わる上長について社内報にて周知活動を実施しています。2015年は前年同様、社内報へ毎号の掲載（計6回）を実施し、目標を持ちながら行動を起こしている女性社員の活躍事例を共有しました。

ワークライフバランスの推進

社員一人ひとりの充実した生活が仕事の成果を導きだすとし、仕事と生活の相乗効果を高めるためにワークライフバランスの実現のための取り組みを行っています。

●労働時間「適正化」に向けて

「働きやすい会社」を目指し、会社と社員で適正な労働時間の実現に向けた取り組みを推進しています。

- **「Happiness（ハピネス）会議」による社員の自発的な労働時間削減**
- **「時間管理推進委員会」によるコカ・コーラウエストグループ全体での時間管理の徹底**

●仕事と生活の両立支援

仕事と育児・介護などの両立を実現するために法定を超えた制度を導入するとともに、男性の育児参加を支援するために、積立年休や年次有給休暇を取得して育児に関わるという選択肢も広げています。これらの取り組みのベースとなるのが次世代法に基づくコカ・コーラウエストグループ「第四期次世代育成支援行動計画」です。

- **コカ・コーラウエストグループ「第四期次世代育成支援行動計画」**

〈基本方針〉

コカ・コーラウエストグループは少子化対策・今後の労働力の確保・消費人口の拡大を目的として「次世代育成支援対策」に積極的に取り組みます。

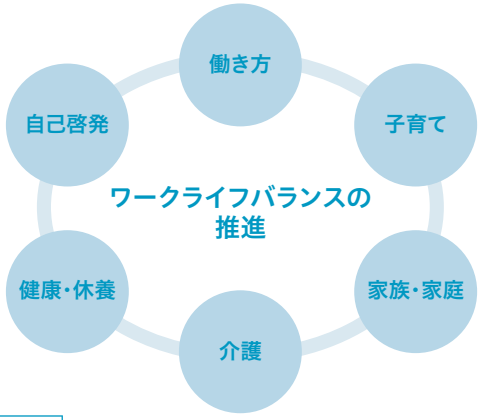
〈計画期間〉

2015年4月1日～2019年3月31日（4年間）

〈内容〉

①仕事と生活の両立支援に関する制度周知および取得促進を実施

②総労働時間削減推進のための措置を実施



TOPICS

子ども参観日を開催

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絆を深めるとともに、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」を開催しています。2015年8月21日、本社（福岡市）にて、小学1年生から6年生までの社員の子ども30名が参加し、コカ・コーラ社製品を使ってのPOPづくりや名刺交換など、職場での1日を体験しました。

人材育成（キャリア開発）

●キャリア開発の取り組み

当社グループの求める人材像である「経営目標に連動した組織目標に果敢に挑戦し、期待される結果を出す人材」の育成を目指し、社員教育に取り組んでいます。

その内容は、自らの実行力を強化するための「自律を促す教育」と組織の目標達成をリードするための「長を鍛える教育」「次世代リーダーを育成する教育」の3つの柱としています。

「自律を促す教育」として自己啓発自由参加型の研修や通信教育などの自己学習機会の提供、「長を鍛える教育」として、部門長・所属長の目標達成をさせる能力やメンバーを育成する能力を強化する研修を、「次世代リーダーを育成する教育」としては、ステップアップするために必要なスキルや知識習得のための研修を実施しています。

また、各部門・グループ各社にて業務遂行に必要な専門的スキルを習得する教育を行っています。

人材育成（評価）

●人材育成のための3つの評価制度

社員の役割・成果に応じて公正・公平に処遇するため、「組織評価制度」「人事評価制度」「適性評価制度」の3つの評価制度で運用しています。これらの評価を通じて、社員のキャリアアップを支援しています。

■組織評価制度（W－Compass）
組織の成果を測定し、人事評価とのゆるやかな連動性を設ける。

■人事評価制度（W－Challenge）
個人の目標に対する達成度を測定し、個人の成果として認定する。

■適性評価制度（W－Watch）
マネジメント適性、職務適性、キャリアデザインなどを測定する。

●人事評価制度（W－Challenge）について

人事評価制度は、「人材育成」と「業績向上」を目的に、企業理念を具現化し「ウエストビジョン」を実現するための仕組みの一つとして運用しています。

仕事の結果と業務プロセスを測定する「目標チャレンジシステム」、そして社員の行動を測定する「行動チャレンジシステム」を通じ、社員の能力を多角的に評価し、一人ひとりの活動（目標）が経営全体の活動（目標）に結びつくように推進しています。

年間を通じて定期的に面談を実施することで、目標達成に向けた取り組みを推進するとともに、評価に対する納得性を高めています。

■目標チャレンジシステム
社員一人ひとりの業績や活動を測定するもので、毎年個人毎に目標を掲げ、それを達成すべく努力を積み重ねることで自己成長し、業績の向上につなげる仕組みです。

■行動チャレンジシステム
社員に求める行動を明確に示し、社員一人ひとりが「お客さま起点」を意識した行動を常に発揮できるようにするための仕組みです。

労働安全衛生への取り組み

「社員が心身ともに『健康』で『安全』に働くことが事業活動を行ううえでの最優先事項」であるとの考えのもと、職場における社員の「健康」と「安全」を確保し、快適な職場環境をつくるための取り組みを行い、「健康管理」「労働災害管理」「車両事故管理」の3つに分類して施策を展開しています。

●健康管理

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、「疾病の早期発見・早期治療」「病気にならない心身づくり」を推進する活動を行っています。

また、メンタルヘルスケアの取り組みを強化するためにストレスチェックを法制化される前より実施しています。

■具体的な取り組み
・定期健康診断後の個別フォロー（保健指導など）
・季節性疾患、流行性疾患に対する啓発活動と注意喚起
・自身のストレス状態を把握するためのストレスチェック（セルフケア）
・メンタルヘルス対応スキル向上のための管理者研修（ラインケア）

●労働災害管理、車両事故管理

事故を未然に防止するために「不安全行動の排除」「不安全状態の除去」をキーワードに活動しています。

職場全体での安全意識の向上や社員一人ひとりの安全行動・運転の定着への取り組みを行い、各職場での「事故ゼロ」を推進しています。

■具体的な取り組み
・危険予知トレーニング（KYT）ツールの配信
・車両の安全運転教育
・安全宣言（自らの安全目標設定とその実践）の実施
・「スマイルと帰ろう」プログラム※の展開

※「スマイルと帰ろう」プログラム：
安全意識の向上・安全文化の醸成による重大な労働災害ゼロを目指したコカ・コーラシステム共通の労働安全プログラム。

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）

私たちは事業活動を通じて地域のみなさまのハッピーでいきいきとしたライフスタイルと、
より豊かな社会の実現に貢献したいと思っています。
地域で行われるスポーツや文化、教育、福祉などの活動支援に積極的に取り組み、
地域社会の一員として信頼される企業であることを目指しています。

2015年度の主な進捗

29,030台
一輪車贈呈累計台数
（四国エリア含む）

約95,400名
工場見学者
（四国エリア含む）

約4,350名
ラグビークリニック
参加者数

文化・教育活動を通じた支援

●市村自然塾 九州

市村自然塾 九州は、"生きる力を大地から学ぶ"を基本理念とした青少年教育活動を推進する特定非営利活動法人です。子どもたちの健全な成長を支援するために、株式会社リコーおよびリコー三愛グループの創業者である市村 清の生誕100周年を記念して、2003年に市村 清の出身地である佐賀県で開塾されました。

小学4年生から中学2年生までの塾生たちは、8ヵ月間にわたって週末の2泊3日を仲間たちやペアレント（世話人）とともに過ごし、鳥栖市の豊かな自然の中で農作業を中心としたさまざまな活動を体験します。今日までに、746名の子どもたちが立派に卒塾していきました。

当社では社会貢献活動の一環として、塾生たちが栽培から収穫までの農作業や、登山、飯ごう炊さん、自然観察、座禅を通して、多様な自然の生態と命の大切さを学び、さらに共同生活を通じて『人として守るべき規律を身につけ、主体性・創造性などの資質を育む』場を提供し、その実践活動を通じて青少年の健全育成に寄与していきたいと考えています。

●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年から地域のみなさまに質の高い本格的なクラシック音楽演奏会「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。2015年は「ウィーン・リング・アンサンブル ニューイヤーコンサート（福岡）」、「堀米ゆず子（ヴァイオリン）&矢崎彦太郎指揮大阪交響楽団（大阪）」を開催しました。幅広い年代のお客さまを招待し、素晴らしい音色を堪能して頂きました。

●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。2015年は、知恵と勇気と友情の物語をテーマにした「ルドルフとイッパイアッテナ」を滋賀県・岡山県で開催し、地域のお客さまを招待しました。

親しみやすい演目のミュージカルで、ご来場頂いたお客さまに楽しいひとときを過ごして頂きました。

スポーツを通じた支援

●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、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領に採用されています。

2015年は、事業エリア内（四国エリア含む）の公立小学校75校へ計700台の一輪車をお届けしました。当社はこれまでに2,979校、29,030台の一輪車を贈呈しています。

●一輪車指導者研修会を支援

普段は生徒に教える立場の教員のみなさまに、一輪車の実技を通じて一輪車の楽しさを体験して頂き、技術向上と指導法について学んで頂くために公益社団法人　日本一輪車協会主催、文部科学省と県の教育委員会が後援する「一輪車指導者研修会」に協賛・協力しています。

2015年は、エリア内6ヵ所で開催し、当社社員が乗車補助など実技のサポートに協力しました。

スポーツを通じた支援

●野球教室

四国各地の少年野球チームを対象として、四国アイランドリーグPlusの選手やコーチが「コカ・コーラ野球教室」を開催しています。この野球教室では、ボールの握り方、投球フォーム、バットの構え方など、野球の基礎や技術などの基本動作やスポーツマンシップの教育も行っています。

社会福祉を通じた支援

●特別支援学校への教材贈呈

当社は地域の発展や青少年の健全育成を支援することで、豊かな社会の実現に貢献できるよう取り組みを行っています。その一環として、心身に障がいを持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機器教材（パソコン、タブレットなど）を贈呈しています。2015年は事業エリア内の9校へ情報機器教材を贈呈し、開始当初より合計287校へ贈呈しました。

その他活動を通じた支援

●奨学支援事業

コカ・コーラ教育・環境財団を通じ、国際社会が求める青少年の育成、地域社会を支える人材の育成に貢献することを目的として、経済上の理由により大学への進学が困難な事情にある方に大学在学の期間に奨学金を支給する事業を行っています。

奨学事業は40年以上の歴史を持ち、2015年は新たに22名の学生が奨学生となりました。

※コカ・コーラ教育・環境財団 奨学生は、毎年秋に各高等学校を通じて募集しています。

●地域で開催されるイベントへの協力

地域社会とともに歩む企業として各地で実施されるさまざまなイベントに協力しています。主な催しとして、福岡市で開催された「博多どんたく港まつり」のパレードへの社員参加や「広島フラワーフェスティバル」への企業ブース出展をはじめ、子どもたちのスポーツ大会などに協力しました。今後も地域社会との共生・共栄のため、地域の発展に貢献していきます。

●さわやかサマースクール

当社は、行政や市民団体、教育機関と協働で、夏休み期間中に宮崎県えびの市のグリーンパークえびの（えびの工場）を主会場に、小中学生向けの教育イベントを開催しています。2015年は16の教室を開催し、約500名の子どもたちが豊かな自然環境の中でさまざまな活動を体験し、「考える力」を養いました。2007年より活動してきた本イベントは行政からも高い評価を得ており、2016年2月には「明日のみやざきづくり表彰（協働部門）」を宮崎県知事より受賞しました。

TOPICS

地域マラソンをサポート

2015年10月25日に「第5回大阪マラソン」が開催されました。大阪城をスタートし道頓堀、通天閣などのスポットをめぐる大会には、車いす、フルマラソン、チャレンジランの3部門に約3万人のランナーが参加し、大きな賑わいを見せました。当社はオフィシャルソフトドリンクパートナーとして「アクエリアス」「森の水だより」を提供し、ランナーの喉をうるおしました。

そのほかにも、福岡マラソン、熊本城マラソンなど市民マラソンにも協力しています。

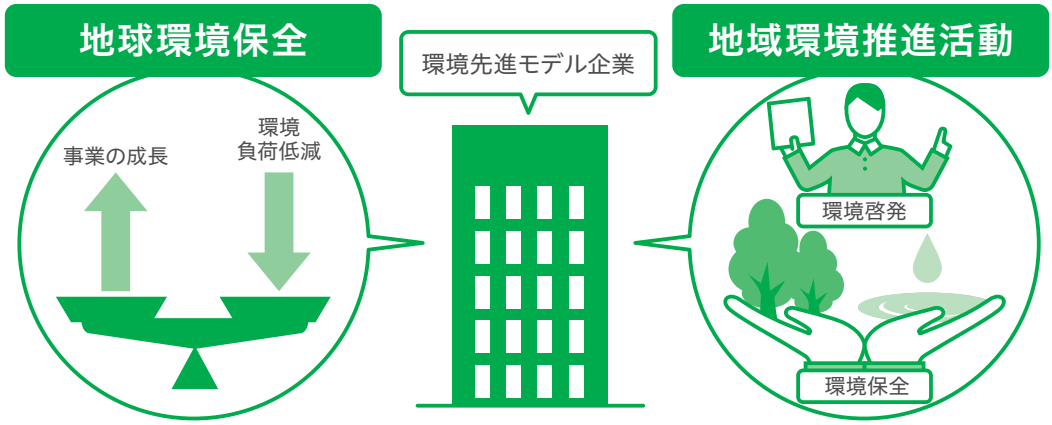
方針 4

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」を目指します。



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。

2015年度の主な進捗

4.45 ℓ/ℓ
水使用量原単位

39 %削減
温室効果ガス削減率
（2004年比）

34.8 千t
空容器リサイクル量

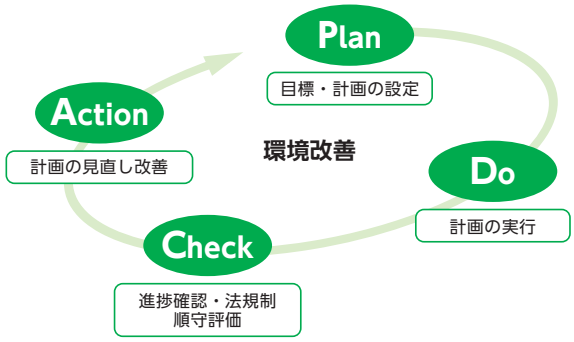
99.64 %
工場廃棄物リサイクル率

●環境マネジメント

グループ一体の環境経営推進で、ISO14001認証取得とシステムの効果的な運用を実施

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※1 株式会社カディアック 株式会社ウエックス※2 コカ・コーラウエスト販売機器サービス株式会社※1 コカ・コーラウエストセールスサポート株式会社※2 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
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※3	2007年 12月
四国コカ・コーラボトリング株式会社（本社・小松工場）	2000年 11月

※1 2010年12月に認証範囲に統合・追加
※2 2014年11月に認証範囲に統合・追加
※3 コカ・コーラウエスト大山プロダクツ株式会社は、2016年1月1日にコカ・コーラウエストプロダクツ株式会社へ統合しました。

●環境会計

2015年の環境保全活動にともなう経済効果（実質効果）は812百万円

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。

2015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47%、回収水の利用や排水処理などの「水資源の管理」が52%、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48%を占めています。

環境会計（2015年実績）

（単位：百万円）

活動区分	環境保全コスト		経済効果
	投資額	費用額	
環境マネジメント	0	38	0
地球温暖化対策	106	1,058	306
廃棄物管理・リサイクル	0	2,036	506
水資源の管理	117	902	0
地域環境推進活動	0	202	0
合　計	223	4,236	812

環境会計指標算定基準

環境負荷指標	単位	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

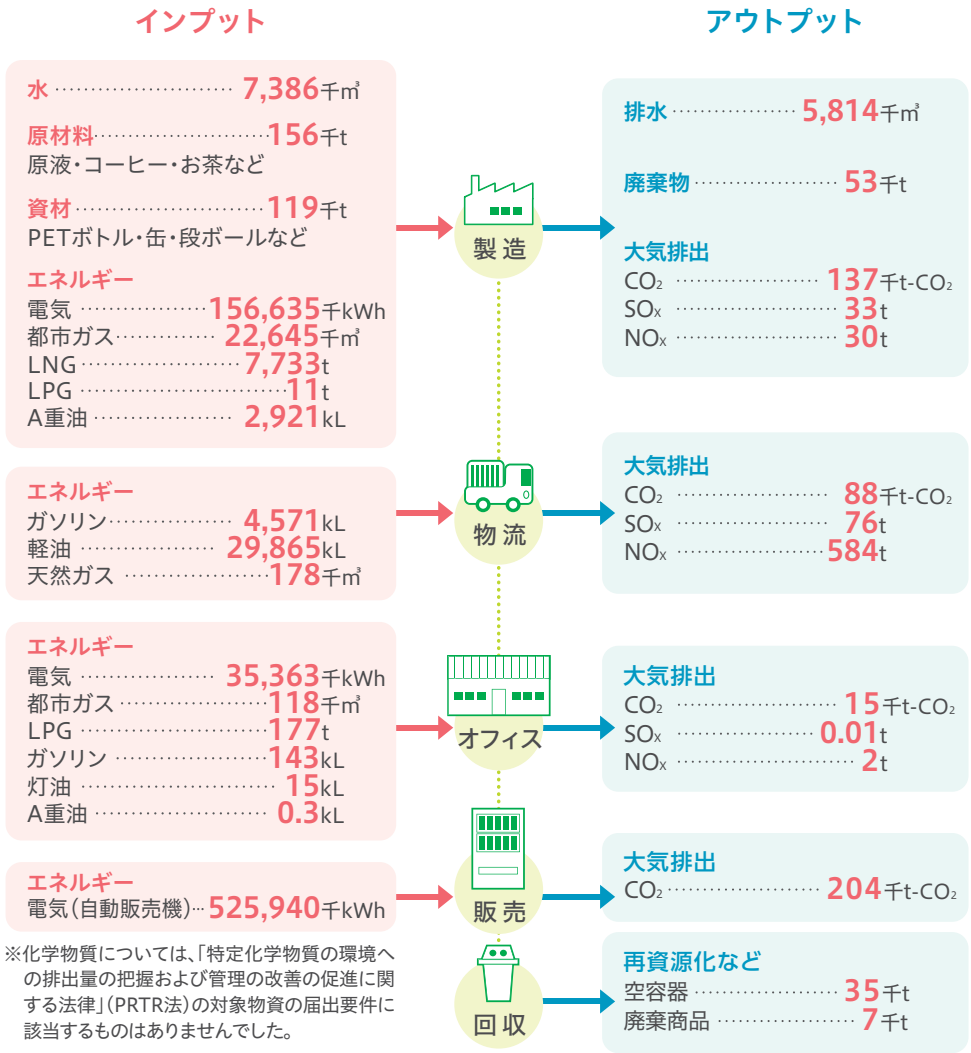
●事業活動にともなう環境負荷量

商品のライフサイクルを通じて環境負荷を低減

製造から回収まで、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低減に努めています。2015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204千t-CO_2と最も多く46%を占めており、製造部門のCO_2排出量は137千t-CO_2で全体の31%でした。製造にともなう水使用量は7,386千m³、排水量は5,814千m³となり、廃棄物排出量は53千tでした。また販売後に回収した空容器の再資源化は35千tでした。

〈環境負荷量(2015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)の対象物資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m³	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

※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。

地球温暖化対策

温室効果ガスの計画的削減

2015年は、「ピークシフト自販機」を中心とした省エネ自動販売機を投入したり、車両台数の削減・小型化、同一製品の連続生産、拠点の集約などにより、コカ・コーラウエストグループおよび四国コカ・コーラボトリンググループを合わせた全体の温室効果ガス排出量は2004年比39%削減の444千t-CO_2となりました。

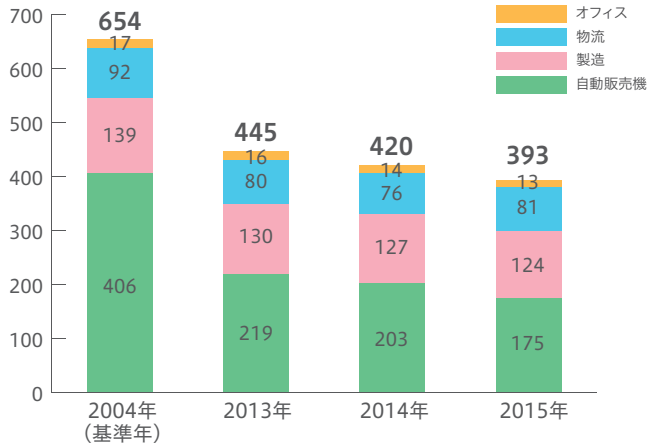
●2015年温室効果ガス排出量実績（内訳）

【コカ・コーラウエストグループ】

目標：2020年までに2004年（基準年）比
47%削減の345千t-CO_2

実績：40%削減の393千t-CO_2

〈温室効果ガス（CO_2）排出量の実績推移〉

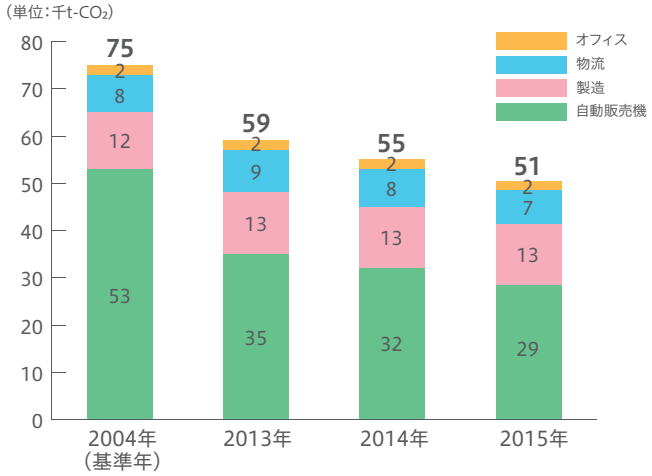


【四国コカ・コーラボトリンググループ】

目標：2015年までに2004年（基準年）比
30%削減の52千t-CO_2

実績：32%削減の51千t-CO_2

〈温室効果ガス（CO_2）排出量の実績推移〉

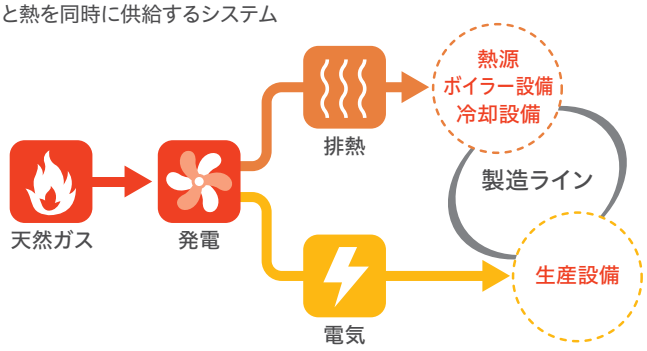


9工場でさらなる削減を目指し、天然ガスへ燃料転換

当社グループの9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する取り組みとして、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つくり、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
熊　本	天然ガス化	2014年
えびの	コ・ジェネレーションシステム導入	2005年

輸送効率化や電気自動車の導入など車両燃料を削減

アイドリングストップや経済走行など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、安全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の積極的な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。

循環型社会の実現

●サスティナブル・パッケージ(持続可能な容器)

コカ・コーラシステムでは、製品パッケージは環境にやさしく人にとっても使いやすくなければならないという考えのもと、「サスティナブル・パッケージ(持続可能な容器)」という世界共通のコンセプトで容器開発に取り組んでいます。清涼飲料にPETボトルを使用しはじめた1982年より継続的な軽量化推進とデザインの改良により、少ない資源利用で使いやすい容器をお届けしてきました。

また、この取り組みを一歩進めるものとして、当社は2014年11月24日より、注ぎやすさとつぶしやすさを追求した新しい2LPETボトル「ペコらくボトル」を九州エリアにて茶系飲料および水製品で先行販売し、2015年2月23日より全エリアで販売を開始しました。

〈ペコらくボトル〉

「ペコらくボトル」を採用した
「爽健美茶」「綾鷹」「森の水だより」

すべての「ペコらくボトル」のラベルに下記ロゴが印字されています

ペコらくボトルは、「2015日本パッケージコンテスト」にて環境適応化への努力が優れていると認められたものに付与される最高賞である「ジャパンスター賞」を受賞しました。

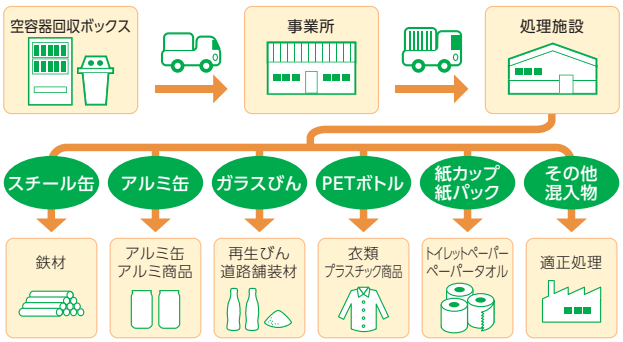
●空容器リサイクル

空容器回収ボックスに投入された空容器のリサイクルを推進しています。自社の処理施設では、回収した容器をスチール缶、アルミ缶、ガラスびん、PETボトルなどに分別し、容器別に再資源化を行っています。自社処理施設への2015年の空容器の再資源化量は約7千t、委託処理も含めた当社グループ全体では約35千tになりました。

〈空容器再資源化量の推移〉 (単位:t)

	2013年	2014年	2015年
スチール缶	18,022	15,145	9,769
アルミ缶	4,266	5,300	6,737
ガラスびん	6,608	6,676	6,510
PETボトル	10,593	11,234	11,702
紙容器	109	108	107
合　計	39,598	38,463	34,825

〈空容器リサイクルフロー図〉



●自動販売機リサイクル

老朽化などで廃棄対象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」などにて回収された廃棄自動販売機の解体・分別を行い、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2015年の廃棄自動販売機のリサイクル台数は約30千台、委託処理も含めた当社グループ全体では約57千台となりました。

●環境に優しい自動販売機、ローコストリファイン機の生産開始

2015年7月より環境に優しい自動販売機、ローコストリファイン機の生産を開始しました。ローコストリファイン機とは、自動販売機内部の缶ラックなどがない新品機に、撤収した廃棄自動販売機の缶ラックなどを再利用して取り付けた自動販売機です。

コカ・コーラシステムは2020年までに、日本国内に設置された自動販売機をすべて自然冷媒ノンフロン化する目標を掲げており、環境にもコストにも優しいローコストリファイン機はこの目標達成の力強い味方となります。

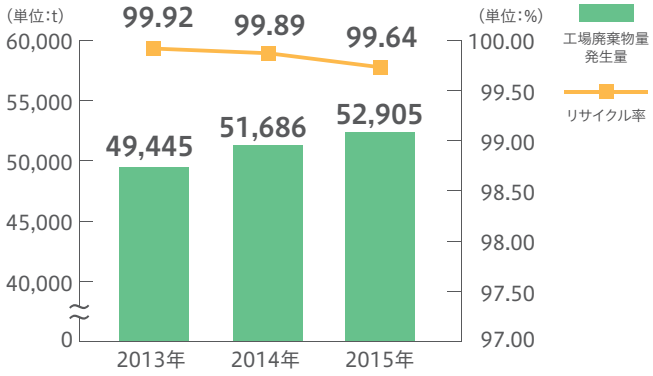
新品機へ缶ラック取り付け

取り付け完了

●工場廃棄物のリサイクル

製造にともない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。中でも発生量の大部分を占めるコーヒーかす・茶かすは肥料や飼料として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〉



〈工場廃棄物発生量とリサイクル率〉

（単位:t）

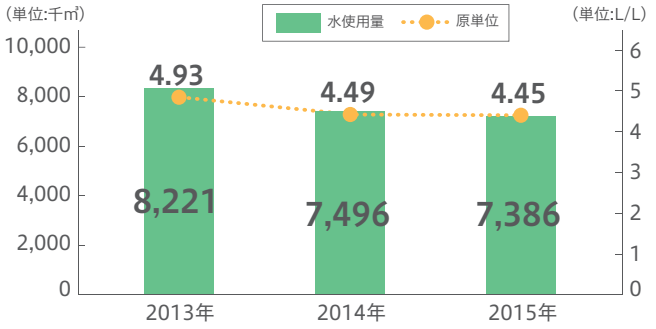
種　類	2013年	2014年	2015年		再生利用用途
	発生量	発生量	発生量	リサイクル率	
コーヒーかす	24,551	27,115	28,205	100.00%	肥料・飼料
茶かす	14,157	14,721	13,418	100.00%	
汚泥	6,837	6,746	7,481	99.97%	
廃プラスチック類	1,173	1,101	1,120	99.80%	再生プラスチック燃料
ガラス類	156	259	208	99.98%	再生カレット
金属類	452	342	238	98.50%	再生鋼材アルミ缶
廃油	14	19	13	98.40%	再生油
紙類	1,272	1,213	1,218	100.00%	段ボール再生紙
その他	833	170	1,004	82.09%	路盤材など
合　計	49,445	51,686	52,905	99.64%	

水資源保護

●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。2015年は全工場合計で前年比1%減の4.45L/Lとなりました。引き続き製造時の水使用量の削減を進めていきます。

〈水使用量と水使用量原単位※〉



※水使用量原単位：製品1Lを製造するために使用する水量

●水田湛水推進事業への参画

熊本工場の水資源保護活動として、「あそ さわやか自然の森」での森林保全、阿蘇の草原再生支援に続き、当社グループと熊本県、水循環型営農推進協議会の三者間で水田湛水推進事業に関する協定を締結し地下水を涵養しています。

- 内容　水田湛水実施農家への助成
- 面積　約1.3ha（推定涵養量 約3.8万t）
- 期間　2015年6月1日～30日

ざるのように水が浸透することから通称「ざる田（でん）」と呼ばれます。

〈地下水涵養効果〉

熊本市は「日本一の地下水都市」として、市民の水道水源のすべてを良質な地下水で賄っています。白川中流域（大津町・菊陽町）の水田は、他地域に比べ約5～10倍の涵養能力があり、この地質を利用し転作田に水を張ることで地下水を涵養しています。

地域環境推進活動

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。

●環境教育支援

2015年11月、三原市の北方小学校の児童34名が社会科授業の一環として、本郷工場の見学および「ひろしま さわやか自然の森」での森林保全活動を行いました。工場見学でコカ・コーラの歴史や製造環境について理解を深めた後、さわやか自然の森にて地元森林組合職員の指導のもとヒノキ苗を植樹しました。森林を守り、水資源の大切さを伝えるための啓発活動を実施しています。

ヒノキ苗の植樹

●地域美化活動

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も積極的に参加しています。2015年は事業エリア16ヵ所で、社員とその家族653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。

ラブアース・クリーンアップ（福岡市）

コカ・コーラウエストグループの概要

コカ・コーラウエストグループは、日本の人口の約36%を擁する巨大な市場である関西・中国・四国・九州の2府20県で事業を展開する企業です。お客さまにいつでもどこでも「おいしい」商品を提供するために、グループ一体となって厳格な品質管理体制のもとお客さま起点の活動を徹底し価値ある商品・サービスの提供に努めています。

●会社概要（2015年12月31日現在）

商号	コカ・コーラウエスト株式会社 （英文：COCA-COLA WEST COMPANY, LIMITED）
設立	1960年 12月 20日
資本金	152億3千1百万円
代表者	代表取締役社長　吉松　民雄
従業員数	8,837名（連結）、1,620名（単体）
決算期	12月
主な事業内容	コカ・コーラ等清涼飲料水の製造・販売
上場証券取引所	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

●役員紹介（2016年3月23日現在）

取締役（監査等委員である取締役を除く）

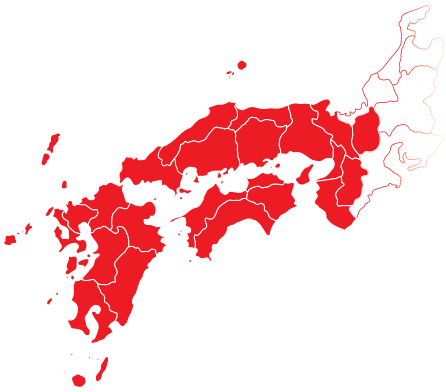
代表取締役	吉松　民雄	社長
代表取締役	柴田　暢雄	副社長
取締役	竹森　英治	グループ上席執行役員　コカ・コーラウエスト販売機器サービス株式会社　代表取締役社長
取締役	深見　利雄	グループ上席執行役員　コカ・コーラウエストセールスサポート株式会社　代表取締役社長
取締役	岡本　繁樹	常務執行役員　CSV統括部長
取締役	藤原　義樹	常務執行役員　営業統括本部長
取締役	古賀　靖教	常務執行役員　企画・財務統括部長
取締役	本坊　俊一郎	常務執行役員　営業統括本部　九州営業本部長
取締役（社外取締役）	三浦　善司	株式会社リコー　代表取締役　社長執行役員・CEO
取締役（社外取締役）	ヴィカス　ティク	ザ コカ・コーラ カンパニー　アジアパシフィックグループCFO

監査等委員である取締役

取締役	宮木　博吉	常任監査等委員　常勤
取締役	田口　忠憲	常勤
取締役（社外取締役）	一木　剛太郎	弁護士　宏和法律事務所
取締役（社外取締役）	礒山　誠二	株式会社西日本シティ銀行　代表取締役副頭取
取締役（社外取締役）	大神　朋子	弁護士　國武綜合法律事務所

●沿革

1960年（昭和35年12月）飲料の製造・販売を目的とし、資本金5千万円をもって日米飲料株式会社を、福岡市長浜町一丁目5番地に設立。
1999年（平成11年7月）山陽コカ・コーラボトリング株式会社と合併し、商号をコカ・コーラウエストジャパン株式会社に変更。
2001年（平成13年4月）三笠コカ・コーラボトリング株式会社の株式を取得し、子会社とする。
2006年（平成18年7月）商号をコカ・コーラウエストホールディングス株式会社に変更し、
飲料・食品の販売に関する営業を新設したコカ・コーラウエストジャパン株式会社に承継させる会社分割を実施。
近畿コカ・コーラボトリング株式会社を完全子会社とする株式交換を実施。
2007年（平成19年4月）南九州コカ・コーラボトリング株式会社に出資し、同社が持分法適用の関連会社となる。
2009年（平成21年1月）コカ・コーラウエストジャパン株式会社、近畿コカ・コーラボトリング株式会社および
三笠コカ・コーラボトリング株式会社を吸収合併し、商号をコカ・コーラウエスト株式会社へ変更。
2013年（平成25年4月）南九州コカ・コーラボトリング株式会社と株式交換により経営を統合。
2014年（平成26年1月）南九州コカ・コーラボトリング株式会社を吸収合併。
2015年（平成27年5月）四国コカ・コーラボトリング株式会社の株式を取得し、子会社とする。



●グループ会社

“お客さまに1本でも多く飲んで頂きたい”という想いを胸に
それぞれの機能に特化した各社が高品質のサービスを提供しています。

コカ・コーラウエストベンディング株式会社
事業内容：自動販売機のオペレーション事業

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、食品等の販売および
オフィス用コーヒーの販売

株式会社カディアック
事業内容：関西国際空港内での自動販売機のオペレーション事業

株式会社ウエックス
事業内容：飲料水、食品等の自動販売機オペレーション事業

パシフィックエース西日本株式会社
事業内容：飲料水、食品等の自動販売機オペレーション事業

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：自動販売機の設置・メンテナンス事業

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、事務センターおよびコンタクトセンター事業

コカ・コーラウエストプロダクツ株式会社
事業内容：飲料の製造事業

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

四国コカ・コーラボトリング株式会社
事業内容：コカ・コーラ等清涼飲料水の製造・販売

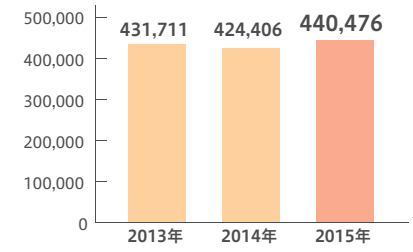
キューサイ株式会社
事業内容：健康食品・健康関連商品の製造販売

●業績の推移（連結）

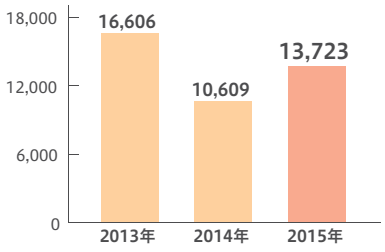
（単位：百万円）

会計年度	2013年	2014年	2015年
売上高	431,711	424,406	440,476
営業利益	15,927	11,008	14,262
経常利益	16,606	10,609	13,723
当期純利益	13,625	4,482	9,970
総資産	374,418	337,260	378,105
純資産	257,936	254,150	260,878

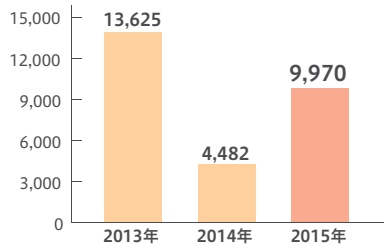
売上高 （単位：百万円）



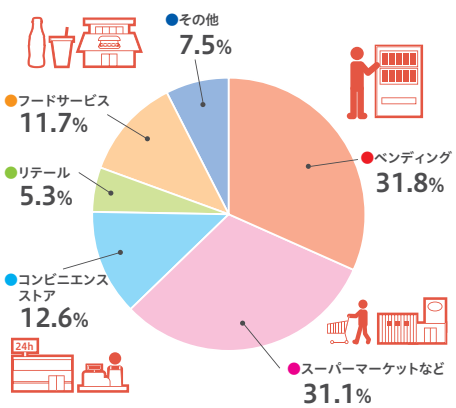
経常利益 （単位：百万円）



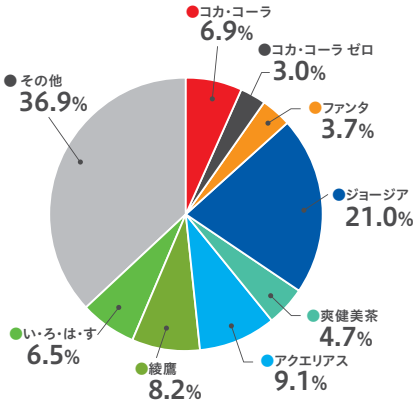
当期純利益 （単位：百万円）



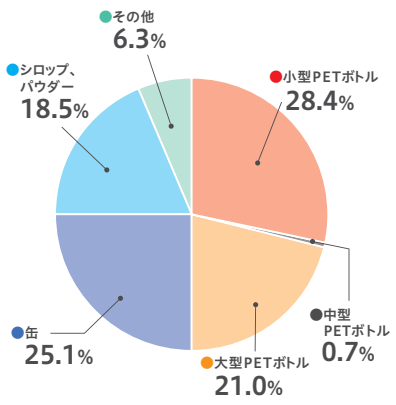
販売チャネル別 販売数量構成比（当期）



ブランド別 販売数量構成比（当期）



パッケージ別 販売数量構成比（当期）



株式の状況 （2015年12月31日現在）

発行可能株式総数	270,000千株
発行済株式総数	111,125千株
株主数	52,050名

大株主

株主名
株式会社リコー
公益財団法人新技術開発財団
薩摩酒造株式会社
株式会社MCAホールディングス
コカ・コーラ ホールディングズ・ウエストジャパン・インク
三菱重工食品包装機械株式会社
INDUS MARKOR PARTNERS,LTD
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社（信託口）
株式会社西日本シティ銀行
東洋製罐グループホールディングス株式会社

株主優待制度のご案内

当社では毎年12月31日現在で当社株式を100株以上保有の株主さまに対し、保有株式数に応じて「株主優待ポイント」を翌年3月下旬に贈呈いたします。

さらに、毎年12月31日現在で当社株式を100株以上保有する株主さまのうち、3年以上継続して当社株式を100株以上保有する株主さまに対し、長期保有優遇ポイントとして、保有株式数に応じて、「株主優待ポイント」を追加して同じく翌年の3月下旬に贈呈いたします。

「株主優待ポイント（1ポイント60円相当）」は、当社ホームページの株主優待サイトや商品カタログの中から、コカ・コーラ社製品詰合せや社会貢献活動への寄付など、お好きなものと交換することができます。

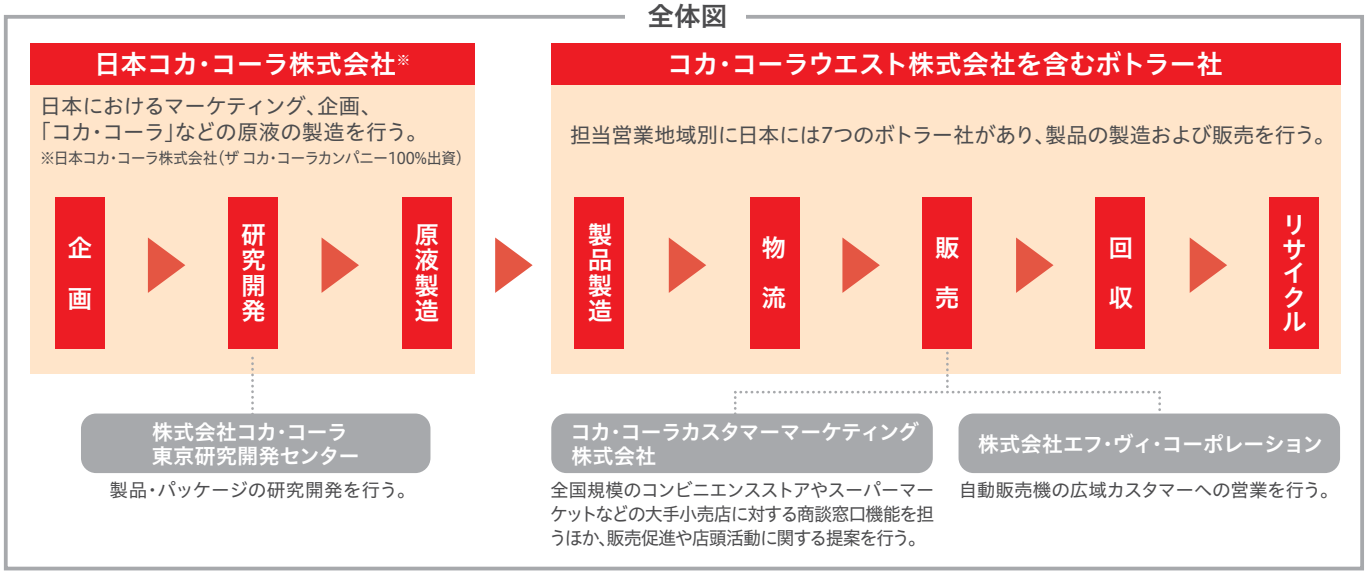
贈呈基準	株主優待ポイント	
保有株式数	保有期間3年未満	保有期間3年以上
100株以上500株未満	45ポイント贈呈	75ポイント贈呈
500株以上1,000株未満	60ポイント贈呈	105ポイント贈呈
1,000株以上5,000株未満	90ポイント贈呈	150ポイント贈呈
5,000株以上	180ポイント贈呈	300ポイント贈呈

日本のコカ・コーラシステム

日本のコカ・コーラシステムは、日本コカ・コーラ株式会社と、各地域で製品の製造・販売を行う、7つのボトリング会社（ボトラー社）や関連会社などで構成されています。

日本コカ・コーラ株式会社が製品の原液を製造し、全国のボトラー社に供給。ボトラー各社はそれぞれの工場で厳重な品質管理のもとに各種製品を製造しています。完成した製品は、ボトラー各社の販売拠点となっている全国の事業所に配送された後、ルートトラックと呼ばれる配送車でお店まで直接配送されます。また、お客さまの利便性を考え、自動販売機を広範囲にかつ効率的に設置しています。このように地域に密着した製造・物流・営業活動を行い、地域とともに成長していくのがコカ・コーラシステムです。

全体図



第三者意見書

九州大学大学院教授

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』

私は、2011年度以来、コカ・コーラウエストグループのCSRレポートに第三者コメントを寄せてまいりました。過去6年に亘る定点観測は、CSR活動が企業にとってコストのかかる慈善行為に止まるものではなく、企業が地域社会とともに進化するための不可欠な機会であり、事業の「体幹」を形成する活動であることを確証させてくれる経験でした。

この間、私はコカ・コーラウエストグループにおけるCSR活動のさらなる発展を期待し、あえてさまざまな課題にも言及してまいりましたが、それらの課題は真摯に受け止められ、対応されてきたと思います。例えば、2015年度の第三者コメントでは、社員の働きがいに関するアンケート調査において肯定的な回答割合が低下している点を指摘し、早期に対応策を検討することが望まれる旨を記述したところ、本年度のCSRレポートでは、この課題に関する特集が組まれ、「Happiness会議」の定期開催などの取り組みが報告されました。こうした取り組みの成果によるものと即断はできませんが、最新のアンケート調査では働きがいに関する肯定的な回答割合に改善の兆しがみられます。

さて、コカ・コーラウエストグループにおけるCSR活動の沿革を追ってみると、本年度のレポートで最も注目すべき点としては、吉松代表取締役社長のメッセージに示されたように、さらなる進化を企図してCSRが新たにCSV（企業と社会の共通価値の創造）として経営戦略の基盤に位置づけられたことが挙げられます。すでに周知に属することかと思いますが、CSVとは競争戦略論で著名なマイケル・ポーターらによって提唱された戦略的CSRのパラダイムであり、社会問題の選択的な解決と自社の競争力向上を同時に実現しようとするものです。このパラダイムが成立するための基本的な条件は、ポーターらが言うように企業と社会が相互依存関係にあるという「真理」に立ち戻ることです。この真理を深く認識することは、個々の社員にCSR活動への自発的な取り組みを促します。企業のメンバーであることが、同時に社会のメンバーであることを意味するという認識は、企業の利益と公益を対立軸で捉える視点を棄却させるからです。そして、CSR活動が社員の自発的な意思に支えられるということは、社員の働きがいが高まることと同義になるはずです。コカ・コーラウエストグループのCSVが、そのような真理に到達することを期待して止みません。

●第三者意見を受けて

2011年度のCSRレポートより永田先生から第三者意見書を通じて、貴重なアドバイスを頂くことで、当社グループが取り組むべき方向性を数多く示して頂きましたことに大変感謝をいたしております。

また、2015年度版のレポートでご指摘頂きました社員の働きがいの向上につきまして、改善の兆しがみられると評価頂きましたことに対しても大変喜ばしく感じております。今後も社員の働きがいの向上につきましては、高い目標をもって課題の改善に取り組んでまいります。

さて、2016年は今まで積み上げてきたCSRを進化させ「CSV」として経営戦略の基盤に位置づけて新たな一歩を踏み出しました。

永田先生にご助言頂いた企業と社会が相互依存関係にあるという真理を全社員が深く認識することで、CSR活動への自発的な取り組みをさらに促していきたいと考えております。

当社グループは今後も社員一人ひとりの力を集結して、企業理念の実践と具現化に努めてまいりますので、みなさまからのたくさんのご意見をお待ちしております。

コカ・コーラウエスト株式会社
取締役 常務執行役員
CSV統括部長
岡本 繁樹

Welcome!

工場見学

コカ・コーラ社製品を多くのみなさまに親しんで頂くため、コカ・コーラウエストプロダクツ株式会社の2工場と四国コカ・コーラボトリング株式会社の小松工場で、工場見学を実施しています。「コカ・コーラ」の歴史や環境への取り組みなどを紹介させて頂くとともに、実際に製造工程を見て頂きながら製品ができるまでを楽しく体験して頂けます。

2015年は3工場で約95,400名のみなさまにご来場頂きました。工場見学は、地域のみなさまと直接会話ができる貴重な機会であり、地域社会貢献の重要な活動として取り組んでいます。

見学無料（工場見学は完全電話予約制です）

京都

〈マジカルエコラのファクトリーツアー〉

京都工場

ツアーガイド形式により、製品が完成するまでの工程を楽しみながら体験することができる施設です。

受付人数：2名～50名

※「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。

〈 アクセス 〉

電　車：近鉄大久保駅からバスで約15分～20分
　　京阪中書島駅からバスで約15分
車　：京滋バイパス・久御山インターより約10分
駐車場：ツアー参加者専用駐車場19台（バス2台）あり

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頂けます。

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」の歴史を紹介しています。

〈 お問い合わせはコチラ 〉

0774-43-5522

受付時間 9:30～11:30　12:30～17:00（休館日を除く）
所在地：京都府久世郡久御山町田井新荒見128
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

宮崎

〈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）

製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頂ける施設です。

受付人数：2名～50名

※コーク館1F、屋外エリアは自由にご利用頂けます。（休館日を除く）

〈 アクセス 〉

電　車：JRえびの駅からタクシーで約7分
車　：九州自動車道・えびのインターより約3分
駐車場：普通自動車176台、車椅子専用2台、大型バス6台

シアター
コカ・コーラ社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頂けます。

〈 お問い合わせはコチラ 〉

0984-25-4211

受付時間 9:30～17:00（休館日を除く）
所在地：宮崎県えびの市大字東川北字有留1321-1
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

愛媛

〈四国唯一のコカ・コーラボトリング工場〉

小松工場

およそ1時間の工場見学に加え、ギャラリーのグッズや屋外の1928年製のポルトガル・リスボン市電も人気の施設です。

受付人数：2名～100名

〈 アクセス 〉

電　車：JR伊予小松駅からタクシーで約10分
車　：松山自動車道いよ小松インターより約5分
駐車場：見学者用駐車場有

プレゼンテーションルーム
ガイドによる説明や映像で、小松工場の概要や四国コカ・コーラボトリングについてご紹介しています。

ギャラリー
今では販売されていない珍しいボトルや缶の製品、グッズを展示しています。年に何度か入れ替えているのでリピーターにも好評です。

リスボン市電
1928年に製造されたポルトガル・リスボン市電を屋外に展示しています。2007年まで高知市を走っていました。記念撮影に人気です。

〈 お問い合わせはコチラ 〉

0898-76-3030

受付時間 8:30～17:00（休館日を除く）
所在地：愛媛県西条市小松町妙口甲806-1
休館日：土曜日、日曜日、祝日、
　　年末年始および臨時休館日

工場見学の詳細は
ホームページを
ご確認ください。

発　　行：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：CSV統括部 お客さま満足推進部
TEL 092-641-8782　FAX 092-651-0866　http://www.ccwest.co.jp/