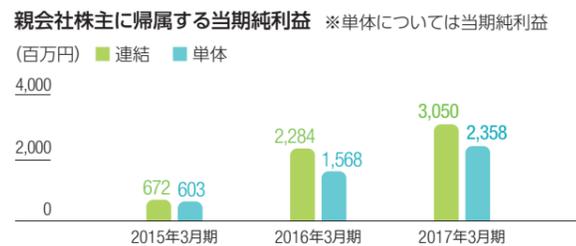


モスグループの概要

会社概要 (2017年3月31日現在)

社名	株式会社モスフードサービス	従業員数	1,335名(連結)
本社所在地	〒141-6004 東京都品川区大崎2-1-1 ThinkPark Tower 4階	事業内容	フランチャイズチェーンによるハンバーガー専門店 「モスバーガー」の全国展開・海外展開・ その他飲食事業など
代表取締役会長	櫻田 厚	グループ会社	株式会社モスストアカンパニー/ 株式会社エム・エイチ・エス/ 株式会社モスクレジット/ 株式会社モスダイニング/その他
代表取締役社長	中村 栄輔		
設立	1972年7月21日		
資本金	114億1,284万円		



第三者意見



公益社団法人日本消費生活アドバイザー・
コンサルタント・相談員協会
常任顧問

辰巳 菊子さま

エネルギー問題や省エネ・新エネ関連、3Rや環境コミュニケーションなどの分野で持続可能な暮らしを目指した活動をしている。商品の一生を知って商品選択をすることが消費者の役割であるとの考えのもと、商品の一生を知ること、それを伝えることに力を注いでいる。

今年もモスのコミュニケーションレポートに第三者意見を書かせていただく機会を頂戴しました。そのため、先日、鹿児島に出かけた折にモスバーガー単人店に立ち寄ってみました。窓から見える町はのんびりしていましたが、店内では、キビキビと対応して下さるスタッフ、居心地の良さや清潔感、安心して注文できるいつものバーガーと、ほっとするひとときでした。日本全国どのお店に行っても得られるこのいつもの安心感、これぞモスの心そのものだと思います。お客さまの期待とそれに答えるモスの心が合致して、初めてお客さまの「また行きたい」という声につながります。

「モスの心」はモスの「宝物」

創業以来高らかに掲げてきた食を通じて幸せを提供するという「モスの心」はモスの「宝物」です。「宝物」は、誰かが強く残そうという意識を働かせないと、いつの間にか消滅します。会長メッセージでも社長メッセージでもこの「モスの心」という言葉が何度も登場し、「宝物」として大事にされていることがわかります。その「モスの心」がこのレポートの扉見開きで改めて整理され、これから50年、100年と価値を創造し続けるための成長戦略が今年のモスのコミュニケーションレポートの柱となっています。成長戦略1として国内モスバーガー事業を掲げていますが、ここで取り上げた6

つの骨太の方針こそは、お客さまの期待に応える成果を出すためのしくみとそのしくみを運用する人材育成など、モスブランドの価値向上やモスを取り巻く社会との連携を培おうとする重要な方針で、それが簡潔に理解できるようになっています。この6つの骨太の方針をもとに国内モスバーガー事業の基盤強化をすることが、成長戦略2と3の強い推進力となると確信しています。

「モスの心」の本質をメンバーが共有し、お客さまの期待に応えよう

新しいメンバーの方は、現在の方針などを素直に受け入れるかもしれませんが、その中で、「食材へのこだわり」などを紐解いてみてはいかがでしょうか。つまり、メンバーが深く理解したいと思うことが重要なのです。そういう意味からも、創業当初から現在に至るモスグループの足跡が一覧できる見開きもメンバーが共有できる重要なページです。私の立場からは、消費者と企業のコミュニケーションが大事ですが、企業にとっては、ステークホルダーとしてのメンバーと交わすコミュニケーションも大変重要です。メンバーが自社の取り組みを正しく理解できて初めて、お客さまとのコミュニケーションも進展します。

さて、最後に

昨年も申し上げた国連のSDGsですが、ますます世界で重要な指標となっています。特に成長戦略2の海外モスバーガー事業の拡大にも必須の事項となってきます。まずは、お客さまと深いつながりのある「持続可能な消費と生産」に関して、モス独自のバリューチェーンを丁寧に説明することが何より重要ですが、常に他の指標も精査し解決しなければならない時代になってきています。これからの長期戦略としてのさらなる方針を期待しています。

ご意見をいただいて

辰巳さまに「宝物」と評していただいた「モスの心」は、創業45周年を迎える今年、あらためて我々モスメンバーが足もとを確認するために理念体系を整理したものです。本レポートは社外のステークホルダーはもとより、加盟店オーナーやキャスト、本社社員を含めたメンバーも重要な読

者です。もう一つ、今回新しく試みたのが、価値創造モデルの図式化です。これも、メンバー自身がどのような価値創造に関わっているのか、どんなステークホルダーと支え合っているのかを視覚で捉えることで、さらなる価値提供の原動力にしていく考えです。

ご指摘のSDGsについても、今後のCSR活動の重要な指針になると捉え、具体的な取り組み方の検討を始めております。より幅広い活動を推進し、皆さまのご期待に応えてまいります。

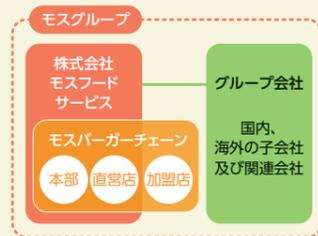
CSR推進室長 後藤 賢一

編集方針

報告対象組織

株式会社モスフードサービス及びモスバーガーチェーン(本部・直営店・加盟店)。ただし、モスバーガー以外の事業やグループ会社の一部についても報告しています。本レポートをお読みいただく際は、右図をご参照ください。

※ 本レポート中の店舗名及び役職は2017年3月末現在のものです。



報告対象期間

2016年度(2016年4月1日～2017年3月31日)
ただし一部、2017年度以降の継続的な活動や将来の目標も報告しています。

発行

今回の発行:2017年6月(前回の発行:2016年6月)
次回の発行:2018年6月(予定)

CSRサイトのご紹介

各取り組みについての詳細は
当社Webサイトにも掲載しております。

<http://www.mos.co.jp/company/csr/>

