

お客さまとともに

真心をこめたサービス、抜群においしく高品質な商品、清潔なお店と人柄。これらを基本にもっと便利に、健康に、といった声に耳を傾けています。



フルセルフレジの実験導入

お客さまとの重要な接点であるご注文時のサービス改善に向けて、さまざまな取り組みを行っています。その一つとして、会計をお客さまに行っていただくセミセルフレジを2018年度から導入しており、約100店舗で展開しています。これに加え、2019年度はご注文から会計までをお客さま自身に行っていただく、フルセルフレジの導入を開始しました。有人レジに並ぶことなく、お客さまのペースで注文いただくことができ、キャッシュレスでスピーディに会計を済ませることができます。今後は、訪日外国人のお客さま向けの多言語対応や、おすすめ商品レコメンド機能の強化などを進めていきます。



フルセルフレジの導入を開始



「Uber Eats」の導入

「Uber Eats(ウーバーイーツ)」はいつでもどこでも簡単に専用アプリから注文でき、店舗に代わり配達パートナーが商品を届けてくれるフードデリバリーサービスです。導入メリットは、簡単にお届けサービスを開始でき、多様化したお客さまのニーズに応えることができることです。モスではまず、京都、大阪、名古屋、福岡からテスト導入をはじめ、東京、神奈川、埼玉、千葉と順次導入を進めており、サービス対応店舗数は240店舗(2020年3月末時点)をこえています。新型コロナウイルスの感染拡大防止対策においても、お客さまと店舗をつなぐ重要なインフラとしてその価値が再認識されました。今後もUber Eatsのサービスエリア拡大に合わせて導入店舗を増加させていく予定です。



配達パートナーが商品をお届け



病院・介護施設向けハンバーガーの提供

モスバーガーブランドを活かした新たな販売チャネルへの商品提供拡大を進める中、塩分を既存のモスバーガーの約35%に抑えた病院・介護施設向け「モスト製ハンバーガー」を開発し、2019年7月から提供を開始しました。高齢者でもおいしく食べられるよう、パンズ(パン)、パティ(肉)を柔らかく仕上げました。お肉が苦手な方には、大豆由来の植物性たんぱくを使ったパティ(ソイパティ)を使用します。今回のメニューは、日清医療食品株式会社と共同で商品開発を行い、同社の食事提供サービスの特別メニュー「みんなの日曜日」として、約20万食提供されました。

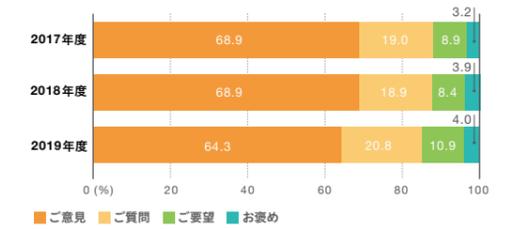


お客様相談室の役割

お客様相談室では、電話やメール、お手紙などを通じてお客さまからのご意見やご質問を承っています。寄せられたご意見・ご質問に対しては、速やかに、そして的確にお応えできるよう心がけています。

また、いただいたお客さまの声は各担当部署や店舗に伝え、改善やサービスの向上に努めています。最近では、食の安全・安心、衛生に対するご意見やご質問が増えており、店舗に向けては、「お客様相談室だより」を定期的に発行することで、直近のお客さまの声・ご意見などを共有しています。

▶ お客様相談室へのご意見・ご要望



株式会社エム・エイチ・エスによる店舗衛生監査

グループ会社である株式会社エム・エイチ・エスでは、お客さまに安全・安心をお届けするために、モスグループ店舗の衛生監査に取り組んでいます。衛生監査はISO22000に準拠した手法を用いており、HACCP教育を受け、飲食の現場に精通した衛生指導員が、直接店舗に赴き改善提案などを行っています。

また培ったノウハウを活かし、グループ以外の外食店舗や給食施設の衛生検査やマニュアル作成、講習会、HACCP義務化に向けてのお手伝いなども行っています。ほかにも、アルコール製剤など各種衛生商材の開発・販売も行っており、食品衛生の分野において幅広く貢献しています。

お客さまに関するその他の取り組みはWEBサイトをご覧ください。

▶ その他の取り組み

- モス食品安全基準
- 栄養成分・アレルギー・原料原産地情報の提供
- モスカード
- モスのネット注文
- Free Wi-Fi

お客さまについてのESGデータはこちらをご覧ください。

テイクアウト需要への対応

2019年10月からの軽減税率制度の導入に伴うテイクアウト需要の増加に対応するため、ハンバーガー商品のバンズ(パン)を約2年ぶりにリニューアルしました。パン生地に発酵種「ルヴァン」を使用することで保水性をアップさせ、よりふっくらとやわらかな食感に仕上げ、重量を約3%(平均)増量しました。この改良によってテイクアウト時もパサつかず、おいしさが長持ちするようになり、さらに食べ応えもアップし、お客さまから好評です。



Close UP

モスカード番号誤発行事案について

2019年6月から、チャージ式プリペイドカード「モスカード」で、カード番号が重なって発行される事案が発生しました。プラスチックカードの番号とデジタルカードに同一の番号が発行され、それぞれで入金や使用、ポイント利用ができる状態となっていました。モスカード会員の皆さまをはじめ、全国のモスバーガーのお客さま、関係者の皆さまに多大なご迷惑とご心配をおかけしましたこととお詫び申し上げますとともに、再発防止に努めていきます。事故の原因や対応について、詳細はWEBサイトをご覧ください。

https://www.mos.jp/topics/20200110_1/

メンバーとともに

メンバー（モスグループで働くすべての人）が、それぞれのライフステージでいきいきと働ける職場環境づくりや、価値観の多様性を柔軟に受け止められる人材の育成に取り組んでいます。



仕事と育児・介護の両立支援制度



仕事と家庭の両立支援のため、法定要件を上回る育児・介護支援制度を導入しています。「育児短時間勤務制度」は就学前のお子さんを持つメンバーを対象としており、制度利用者への社内理解も進んでいます。妊娠を考慮するメンバーが、安心して出産・復帰に臨める環境があり、その結果として、育児休業からの復職率は高い水準で推移しています。さらに歩み寄る試みとして、2019年度に管理職から「テレワーク」を導入。新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、育児・介護で時短勤務を行っているメンバーも含めた一般職への導入を2020年2月に前倒しで実施しました。今後も社会情勢に応じた、より柔軟で働きやすい環境を整えていきます。



魅力ある職場づくりを進めています

健康経営の推進



モスにおける健康増進施策の一環として、3分間のオリジナル体操「MOSレッシュ体操」、オフィスや通勤途中の「早歩き」啓発活動などを実施しています。2019年度は、本社、大阪事業所、株式会社エム・エイチ・エスのオフィス内に血圧計を設置しました。仕事の合間に、気軽に血圧の自己測定ができると、メンバーにも好評です。また、健康を守ることを目的に始めた禁煙外来治療は、毎年新たに禁煙にチャレンジするメンバーが増え、禁煙化に一定の成果を上げています。2018年に導入した「禁煙タイム」も社内ですっかり定着しました。

こうした取り組みが評価され、経済産業省と日本健康会議により、モス本社が「健康経営優良法人2020(大規模法人部門)」に認定されました*。これからも、メンバーの健康に対する意識向上を目指して、各取り組みを進めていきます。

* 健康経営優良法人認定制度とは、地域の健康課題に即した取組や日本健康会議が進める健康増進の取組をもとに、特に優良な健康経営を実践している大企業や中小企業等の法人を顕彰する制度です。



次世代オフィスの検討



「メンバーがいきいきと働ける、風通しの良い職場づくり」という中期経営計画の全社横断目標を踏まえ、魅力的なオフィスによる社員のエンゲージメントの向上、健康経営の実現、多様な働き方への対応を目指し、2020年度末を目標に「次世代オフィス」の構築を進めています。

2019年度はまず、勤務時の服装自由化を実施しました。また「次世代オフィス」のトライアルとして一部の部門を対象に、パイロットオフィスの構築準備を進めました。具体的には、フリーアドレスによる部門間のコミュニケーションの増加や、集中スペース・交流スペースを設置するなど、目的に応じたオフィス空間を設計しています。その効果検証により次世代オフィスの構築へのノウハウを獲得し、モスらしいオフィス環境づくりを目指しています。



次世代オフィスのイメージ図

ベトナム人材の育成・採用プログラムの開始



ベトナム人材の育成と採用を目的に、2019年10月より、ベトナム国立ダナン観光短期大学とベトナム若手人材の教育連携協定を締結しました。これは、参加する学生に約1年間かけて、モスバーガーの店舗業務を習得するための「MFC(モスフードビジネスカレッジ)」講義などを実施することで、外食業の特定技能ビザの取得支援を行うものです。

プログラムを受講し留資格を取得したベトナム人学生を、日本国内のモスバーガー店舗で採用します。日本に入国する社員に対して、家族のように寄り添ってともに成長し、在留資格終了後(国内就業5年後)もアジア諸国にあるモスの仲間として就業していただくことを目指すこの取り組みを「ベトナム カゾク(Viet Nam Kazoku)」と名付けました。



「MFC」講義の様子

櫻田塾開催～「パッション&エンターテインメント」を表現する人材の育成～



モスの次世代育成のため、当社社長の櫻田が自ら、モスアカデミー名誉校長として教え伝えていく合宿形式の「櫻田塾」を開催しました。2019年度は3回開催し、合計37名のメンバーが参加。パッション(情熱)を持って仕事をすること、仕事を通じてエンターテインメントのようなライブ感や感動を伝えられることなど、経験談を交えた熱い対話形式の講義です。

参加メンバーは「パッション&エンターテインメント」をキーワードに、経験を振り返り、未来像を描きます。今後も、「櫻田塾」開催により、現在の自分に必要なスキルやマインドを考え、行動に変えていくことができる人材を育成していきます。



会長とメンバーによる対話形式の講義

内部通報制度の運用



違法行為や不正行為などの防止及びその早期発見と是正を図ることを目的に、モスグループで働くメンバーが通報できる窓口として、内部通報制度「モスヘルプライン」を設置しています。「モスヘルプライン」にはモス本社内に設置している「内部窓口」と、契約弁護士事務所に設置している「外部窓口」の2カ所があります。通報者は、連絡をしたことで不利益な取り扱いを受けないように保護されています。

メンバーに関するその他の取り組みはWEBサイトをご覧ください。



その他の取り組み

- 健康管理体制
- 多様な働き方の推進
- モスアカデミー

メンバーについてのESGデータはこちらをご覧ください。



特例子会社モスシャイン

株式会社モスシャインは、チャレンジメイト(障がいのあるメンバーの呼称)が所属するグループ会社で、2018年4月に特例子会社の認定を受けています。設立から3年が経過して、当初10件程度だった受託業務も現在はグループ全体で200件をこえており、活躍の場を広げています。

また、モス本社のメンバーと同じフロアで一緒に働く職場環境は、「インクルーシブな取り組みである」と視察に来られた外部の方々から数多くの評価の声をいただいています。今後も、より一層の障がい者雇用の促進を目指していきます。



Close UP

加盟店とともに

モスバーガー店舗が主体となって運営する「モスバーガー共栄会」の活動支援や店舗で働くキャストの採用の支援など、本部と加盟店、加盟店同士が互いに協力し、信頼し合える関係づくりに取り組んでいます。



モスバーガー共栄会

「モスバーガー共栄会」は、モスバーガーチェーンの本部と加盟店、そして店舗同士が相互にコミュニケーションを図りながら、信頼関係を育み、協力し合うために、1980年に発足した独自の組織です。地域別に全国20の支部に分かれ、情報の交換や相互啓発、モラルアップ(士気を高めること)を目的に、本部と連携し活動しています。



HDC活動

モスの店舗では、経営理念をはじめとする「モスの心」を具現化するため「HDC」を合言葉に毎日の営業を行っています。また、日々のHDC活動を改めて見直すきっかけとして、HDC強化期間を年2回設けています。2019年度は「お客さまの声から学ぶ」をテーマに、ご指摘があった課題に対する改善活動を、店舗メンバー全員で取り組みました。また、従業員満足度向上のためのES調査を実施し、結果を把握することで、職場環境の改善及び向上に役立てました。

HDCとは…

- H Hospitality** (ホスピタリティ) | 心のこもったおもてなし
- D Delicious** (デリシャス) | 安全で高品質なおいしい商品の提供
- C Cleanliness** (クレンリネス) | 磨き上げられた清潔なお店



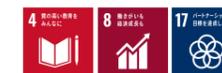
「MOSキャストが選んだ おいしい日本!総選挙 2020」の開催

モスバーガーでは、日本生まれのハンバーガーチェーンとして「日本の各地域に根付いたおいしい食べ物を、ハンバーガーにしてお届けしたい」という想いのもと“ご当地メニュー”の開発に取り組んでいます。2019年度は「MOSキャストが選んだ おいしい日本!総選挙 2020」と題して、復活要望の多い8商品の中から“お客さまにもう一度食べてほしいモスの復活メニュー”を全国の店舗メンバーに選んでもらうアンケートを実施しました。その結果、最も票を集めた“チキン南蛮”の復活販売が決定し、令和の新時代に合わせた新作“サワーチキン南蛮”とともに、自信を持ってお客さまにお届けしました。



左からサワーチキン南蛮、チキン南蛮(期間限定)

未来を担うオーナー育成制度



創業から48年を迎えるモスバーガーでは、創業期に加盟したオーナーの高齢化が進んでおり、スムーズな事業承継による若返りは重要な経営課題となっています。2004年から事業承継や社員独立などでモスバーガーの経営を目指す方を対象に実施している「次世代オーナー育成研修」は、2019年度に16名が受講しました。

また、将来の独立希望者を採用し、3年間という短期間でオーナーに育成する支援制度「サンライズシステム」(2018年度導入)では、新たに1名を採用。今後も、モスバーガーの仲間を増やし、チェーンの成長力を高めていきます。



「次世代オーナー育成研修」の様子

採用支援WEBサイト「リクモス」の運用



「リクモス」は、2015年に開設した加盟店及びモスグループ店舗のキャスト(アルバイト・パート)採用を支援するWEBサイトです。求職者は店舗の立地や働く時間帯をスマホなどで検索でき、WEBフォームから24時間365日応募することができます。また、専用コールセンターを開設しており、電話による応募も可能です。

2019年度は応募者の利便性向上と店舗採用活動の支援策として、LINE ID*による応募受付機能や、録画面接案内が送付できる機能を追加しました。また、求人情報を自動的に翻訳できる「多言語化機能」や、店舗から簡単に求人媒体掲載を申込みできる「求人媒体発注システム」で採用活動をサポートしました。



「リクモス」のトップ画面

* LINEは、LINE株式会社が開発し提供するソーシャル・ネットワーキング・サービスで、LINE IDは、LINEサービス上でユーザーを認識するキーのことです。

加盟店に関するその他の取り組みはWEBサイトをご覧ください。

その他の取り組み

共栄会活動

加盟店についてのESGデータはこちらをご覧ください。

新コスチュームの導入

2020年4月より、モスバーガー店舗で着用するコスチューム(制服)を5年ぶりに変更しました。ポロシャツには日本の伝統的なデザインである市松模様を採用し、サロン(エプロン)には多様性を尊重するため、性別や国籍に関係なく合わせやすいデニム風の生地を使用しました。また、着心地や動きやすさ、取り扱いやすさを考慮して、ハイストレッチ素材やノンアイロンなどの機能性に優れた生地が採用されており、店舗メンバーにも「動きやすくなった」と好評です。



Close UP

地域社会・行政とともに

地域社会の一員として、地域に密着した社会貢献活動に積極的に取り組むとともに、各地域の名物や特産品をモチーフにした地域密着型のメニュー開発にも取り組んでいます。



モスの食育プログラム



「モスの食育プログラム」は、地域の皆さまとの交流や豊かな食生活の提案を目的とし、2005年から地域の小学生を対象に、近隣店舗のメンバーが小学校に赴き出張授業を実施しています。この授業は、座学では「食の大切さ」をさまざまな観点から学び、実習では「テリヤキバーガーづくり」を体験します。授業を通じて、衛生の大切さや、おいしさを引き出すためのひと手間をかけることなど、つくる楽しさとともに主体的に食を考えるプログラムになっています。子どもたちに食の大切さを伝え、未来へ受け継いでもらいたいと考えています。



出張授業の様子



新潟、東京で「MOSごと美術館」開催



障がいのある方々の作品に親しんでいただける機会の創出を目指し、新潟県内のモスバーガー店舗にて、県内にお住まいの障がいのある方々が描いた作品を展示する「新潟MOSごと美術館 2019 with cotocoto」を開催しました。この取り組みは、新潟県で活動を行う「まちごと美術館 cotocoto」事業に賛同して2016年にスタートし、今回で4回目の実施となりました。その経験を踏まえ、2019年度は東京都のモスバーガー10店舗でも、「東京MOSごと美術館 2019」を開催。期間中は作品の展示と併せて、2020年以降の開催を目指し、関東近郊にお住まいの障がいのある方々のアート作品も募集しました。

今後も「みんなでつくるMOSごと美術館」として、新たな交流、ふれあいを大切にするおもてなしの場を広げていきます。



「愛のモスボックス」活動

1979年のモスバーガー白楽店〔神奈川県〕の募金活動がきっかけとなり、全国の店舗に募金箱「愛のモスボックス」を設置しています。募金は、公益財団法人アイメイト協会と一般社団法人日本フードサービス協会の「ジェフ愛の募金」に寄付しています。

公益財団法人アイメイト協会では、モスの募金によってこれまでに43頭の盲導犬が育ち、視覚障がい者の社会参加と社会に適応する手段としての自立歩行のお手伝いをしています。



愛のモスボックス募金を寄付

「beyond2020プログラム」への参画



モスバーガーは、内閣官房東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部事務局が推進する「beyond2020プログラム」に賛同し、「日本の食文化事業の発信」の活動が認証され、多言語対応を中心とした取り組みを実施しています。

その一つとして、モスバーガーと連携した自治体のホストタウン相手国・地域の42言語のメニューを制作し、それぞれのホストタウン対象店舗に導入しました。さらに、連携したホストタウン自治体に情報発信の場を提供し、地域とともに活動を盛り上げています。2021年の開催終了まで、この取り組みを進めていきます。



ホストタウン自治体に情報発信の場を提供

「子ども食堂」への支援



自宅で一人で食事をする子どもたちに「みんなで食べる楽しさや温かさを提供する」ことを目的とした「子ども食堂」の活動に賛同し、モス本社がある品川区内の子ども食堂22カ所に食品の衛生管理用アルコール「モスコール」を寄贈しています。また、食品衛生に関することや、食中毒・食品管理について理解を深め、運営に役立てていただくことを目的に、子ども食堂の運営者を対象とした株式会社エム・エイチ・エス(P36参照)による衛生講習会を実施しています。

今後も、子どもたちが安心して食事ができるように継続的に支援を続けていきます。



「衛生講習会」の様子

地域社会・行政に関する
その他の取り組みはWEB
サイトをご覧ください。

▶ その他の取り組み

- 店舗主体の清掃活動(朝課)
- モスバーガーこども110番の店
- 災害時帰宅支援ステーション
- 補助犬の同伴
- 子育て支援パスポート事業

地域社会・行政について
のESGデータはこちら
をご覧ください。

地域限定商品の販売

全国各地に店舗を持つ日本生まれのハンバーガーチェーンとして、モスでは日本の食材・食文化を大切に商品開発を行っています。地域食材や地域にゆかりのある物を使用し、モス流にアレンジした商品を販売することで、地域の活性化を図り、お客さまに「日本のおいしさ」を味わっていただく機会としています。

2019年度も地域に密着した限定商品が各地で登場しました。例えば、静岡支部では地域のテレビ番組とコラボレーションし、静岡県内の食材を使用した“静岡・焼津港水揚げかつおメンチカツバーガー”“ふるふるサラダ 駿河湾水揚げしらす使用”などの地域限定商品を販売し、お客さまに地元のおいしさを再発見していただきました。



Close UP



取引先とともに

公平な取引はもちろん、おいしく安全な原材料を安定的に供給できる仕組みづくりに協働しています。また、各取引先の協力のもと、アレルギーや原料原産地などの情報も開示しています。



「モスの生野菜」の調達



お店で使用される生野菜は、全国106産地(約2,700軒の農家)で、できるだけ農薬や化学肥料に頼らない方法で育てられています。

2019年度からはGAP*の考え方を取り入れ、JGAP指導員資格を持った本社メンバーが毎年産地を訪問し、農場の管理状況を確認するなど、さらにおいしく安全な野菜づくりに向けた取り組みを実施しています。なお、各産地の情報は、モスバーガー公式サイトで「産地だより」としてご紹介しています。

モスバーガー公式サイト「産地だより」
<https://www.mos.jp/quality/vegetables/report/>

※ GAP(Good Agricultural Practice: 農業生産工程管理)とは、農業において、食品安全、環境保全、労働安全などの持続可能性を確保するための生産工程管理の取り組みのことで、



農場の管理状況を確認する本社メンバー

「モスファーム」の取り組み



店舗で使用される生野菜の安定調達の強化を目指し、2006年から農業生産法人(モスファーム)を地域の生産者との共同で設立・運営しています。北海道から熊本までのモスファーム7社では、トマトやレタスを中心に栽培。現地の生産者との協働で、生産技術を向上するための勉強会の実施や耕作放棄地の有効利用、新規就農者支援など、日本の農業がかかえる課題にも取り組んでいます。

2019年度は、株式会社モスファーム信州がある長野県に各社の代表者が集まり「モスファーム代表者会議」を開催し、圃場視察や各社の「10年後の目指す姿」について、話し合いました。



「モスファーム代表者会議」視察の様子

Close UP

「全国物流会議」と「モスバーガーHATAKEミーティング」千葉大会の開催

物流関連会社の皆さまとの連携を図るため、2019年度に初めて「全国物流会議」を開催。物流関連会社23社49名にご参加いただき、野菜の取り扱いや物流監査、今後の方針などをご説明しました。

また、協力農家さんとのダイレクトコミュニケーション「モスバーガーHATAKEミーティング」千葉大会を開催しました。モス版のGAP点検「MOS-GAP」の始動にあたり、全国各地の協力農家さん約100名が参加し、盛大な交流会となりました。

取引先に関するその他の取り組みはWEBサイトをご覧ください。



その他の取り組み

「モスライブラリー」プロジェクト
 モス食品安全基準の運用

取引先についてのESGデータはこちらをご覧ください。



株主とともに

経営姿勢や経営戦略をご理解いただく対話の場として「株主さま懇談会」を開催しているほか、株主通信やIRサイトでの情報を充実させ、わかりやすくタイムリーな情報開示に努めています。



株主総会／株主さま懇談会



2019年6月26日、第47回定時株主総会を開催しました。社長の中村から「2018年度事業報告」「中期経営計画の概要と対処すべき課題」を説明しました。

また、株主総会とは別に、当社の役員及びメンバーが株主と直接対話する取り組みである「株主さま懇談会」を東京、仙台、福岡、大阪、名古屋で各1回開催し、計796名にご参加いただきました。懇談会の第一部では社長の中村から「モスグループの経営」として、モスグループの共通の価値観、2019年度の施策の進捗などをご説明しました。懇談会の第二部ではメンバーも加わって株主の皆さまに直接お話をうかがいました。貴重なご意見は、今後の商品施策や経営施策の参考にさせていただきます。



「株主さま懇談会」の様子

株主優待制度／配当金



所有株式数に応じて、全国のモスグループ店舗及びミスタードーナツ店舗(一部店舗を除く)で利用できる株主優待券を年2回ご提供しています。より魅力ある優待制度とするため、株主さまからのご意見・ご要望を踏まえて検討した結果、2019年6月より、株主優待券をモスカードの「MOSポイント」として交換することができるようになりました(1枚500円分→500ポイント)。

また2020年3月末日基準日より、株主優待制度に「300株以上500株未満」の優待区分を新たに追加しました。

2019年度の配当金は中間14円、期末14円、年間28円としました。安定的な利益還元を継続することを基本方針としています。

株主優待

発行月	6月、11月(予定)	
対象基準	単元株(100株)以上の株式を所有している方が対象となります。6月発行分は、3月末日現在の株主名簿に登録されている方が対象です。11月発行分は、9月末日現在の株主名簿に登録されている方が対象です。	
優待内容	100株以上 300株未満	年間2,000円分(500円×2枚を年2回)
	300株以上 500株未満	年間6,000円分(500円×6枚を年2回)
	500株以上 1,000株未満	年間10,000円分(500円×10枚を年2回)
	1,000株以上	年間20,000円分(500円×20枚を年2回)
有効期限	6月発行分 11月発行分	翌年3月末日まで 翌年9月末日まで

※ 新たに「300株以上500株未満」の優待区分を追加しました。

株主に関するその他の取り組みはWEBサイトをご覧ください。



その他の取り組み

IR情報