届ける思い、伝えたい
いろはに宅食
第23回

おいしさ改革 毎日実践中！

毎日のお弁当・お惣菜を、
おいしく召し上がっていただくために。
「ワタミの宅食」では常に、
お客さまからの評価を基にした
内容の検討や改良を続けてきています。
お惣菜一つひとつの満足度を数値化したり、
食べやすさを考えて工夫を取り入れたり。
おいしさアップのために私たちがしていること、
その秘密をご紹介します。

毎日お届けしている
あらゆるお惣菜
一つひとつに、
苦労と工夫が
詰まっています。

※写真はすべてイメージです。

おいしさアップの秘密❶

お客さまの声を活かした商品開発

おいしいお弁当・お惣菜を召し上がってただくために

試食会

実際にお弁当が届いたときのことを考え、冷蔵したものを電子レンジで温めて試食。やり直しになる献立もあります。

完成！

皆さまに召し上がっていただき、また評価へ。この繰り返しで、よりおいしい商品をお届けしていきます。

お客さま評価

毎月全国の営業所の中からランダムに約30の営業所を選定し、お客さまにアンケートをお願いしています。

満足度を数値化

お客さまからいただいたアンケートを集計し、お惣菜一品一品の評価を数値化することで、何にご満足いただいているのか、またどう改良していけばいいのかの目安になります。

総合評価 3.76

※上記に見た目・彩りの評価を加え、総合評価としています。

開発・試作

味が良いだけではなく、バランスや塩分量も加味した開発は、「ワタミの宅食」ならでは。納得いくまで何度も行います。

検討会

管理栄養士を中心に、お惣菜の改良や献立の組み立てを提案。ここで大体の方針を決めた後、実際の試作に入っていきます。

お届けしたお弁当やお惣菜が、皆さまのお口に合うものだったかどうか。「ワタミの宅食」で献立作りを担当する管理栄養士の藤尾真紀子は、毎月千枚を超えるお客さまアンケートを読むのが、楽しみでもあり、怖くもあると言います。

「容器の中の一品一品はもちろんのこと、全体のバランス感をお客さまにどう感じていただいたのか、副菜との相性はこれで良かったのか。お客さまに行っているアンケートで、献立すべてが数値化されます。その数値を見ながら、新しい献立を考えたり、これまでなかった組み合わせをしてみたりと、開発チームの仕事に終わりはありません」

藤尾が担当する企画・製品開発の仕事は、献立の見直しや新しい組み合わせの考案、また季節に合わせた商品を仕立てたりと、いつもお客さまのことを考えながら行うもの。だからこそ、アンケートの結果が、藤尾たちの支えでもあります。

「ただ、アンケートの数値だけを追い求めるのは、『ワタミの宅食』の本意ではありません。バランスや塩分などをしっかり考え、また味の良さだけでなく見た目や香りなども考慮して、献立を組み立てていきます。『ワタミの宅食』のお弁当・お惣菜は塩分などをコントロールする分、どう味のめりはりをつけるかも課題です。『いつも同じ味』と感じられないよう、細かな工夫を取り入れていくのも大切。数値評価の向こうにいるお客さまのため、それが原動力です」

いつもの味のようでいて、実はたくさんの改良を重ねて、皆さまにお届けしているのです。

次のページでは味の工夫をご紹介

アンケートの結果を支えに“よりおいしく”を追求

業態企画部
宅食製品開発 管理栄養士
藤尾真紀子（ふじおまきこ）

企画開発チームのリーダーを務める藤尾。休日は、行きつけの日帰り温泉へ。「そこで知り合ったおばあちゃんとの会話は休日の楽しみ」とのこと。

※写真はすべてイメージです。

おいしさアップの秘密❷

ジュレの採用で〝出来立て〟を再現

味が染み込み過ぎず、飽きにくい

冷えた状態ではプルプルした食感、電子レンジで温めると液状になるジュレ。その性質に注目し、タレをジュレに加工して使用しています。味が染み込みすぎず、また「あんかけ」では飽きてしまうというお声にお応えして採用しました。

白身魚の青じそソース

レンジで温めると、ジュレが溶けて青じそソースに。ほど良い酸味と青じその味わいが、白身魚によく合います。

大根おろし

水っぽい大根おろしもジュレで固めて一工夫。昨年秋に提供された「さんまの塩焼き」に添えられました。

カレイの玉ねぎソース

玉ねぎをアクセントに加えたソースで、さっぱりと召し上がっていただけます。

三色煮豆

レンジで温める際の乾燥を防ぐため、ジュレを使用して一工夫しました。

皆さんお気付きでしょうか？最近お届けしているお弁当で、ゼラチン質のタレが入っていることを。これは〝ジュレ〟といい、洋食などでプルプルした食感を楽しめるように使われることが多いものです。

「お弁当・お惣菜を盛り付けた時点でタレをかけると、お召し上がりいただく頃には、料理にタレが染み込み過ぎてしまいます。私たちがお届けしたいのは、焼きたて・揚げたての料理にタレをさっとかけたようなおいしさ。以前は『あんかけ』にしていましたが、多くの料理にあんがかかることになり、飽きにつながっていました」

そこで調理人の稲田たちが採用したのがジュレ。電子レンジで温めることで溶け、食材全体にタレがかかるのです。味が染み込み過ぎることも防げます。

「またジュレにすれば、お惣菜がベチャっとしたり、反対に乾燥し過ぎてしまうことを防げます。例えば、別添えの小袋ではどうしても水っぽいものになってしまう大根おろしも、ジュレならほど良い食感です」

どうしたらおいしいお弁当をお届けできるか。前ページの藤尾同様、稲田もお客さまのことを考えて開発を行うのは同じ。

「お気付きになっていない方も多いと思いますが、味のベースとなるだしも、実は昨年リニューアルしています。すっきりとしたなかに旨みがあって、風味が感じられるオリジナルの『かさねだし』。リニューアルに際しては、開発メーカーとともに何度も作り直しをしました」

いつもの味だからこそ、違和感なく、おいしく食べていただけるように。おいしさアップの挑戦は、これからも終わることがありません。

ジュレの採用もだしの変更もおいしさを追求した結果

業態企画部
宅食製品開発 調理人
稲田知嗣（いなだ ともつぐ）

日々、後輩と二人三脚で商品の試作に取り組む稲田。昨年は初挑戦でフルマラソンを走り切りました。この2月には小学生の娘と一緒にマラソンにチャレンジ予定だそう。

おいしさアップの秘密❸

4種の素材でおいしいだしを

味にこだわってだしもワタミのオリジナル！

「ワタミの宅食」の味のベースが、このオリジナルのだし。お惣菜に“だし感”を与えられるよう、素材選びからこだわって開発しました。かつおの香りの向こうにほんのり感じられる甘みは隠し味の白菜由来です。

牛肉の柳川風

玉子を添えて彩りよく仕上げた、だし感にこだわったお惣菜です。ごはんにかけて丼風にしてのお召し上がりもおすすめ。

ほうれん草とえのきのお浸し

シンプルな食材だからこそ、だしにこだわりました。優しい味わいをお楽しみください。

大豆ひじき

定番の副菜、大豆ひじきです。ひじきと大豆を、醤油・みりん・だしの基本の調味料で炊き上げます。

エビカツ和風あん

こだわりのかさねだしで作ったあんをかけて。だしの風味とエビカツの食感を合わせてお楽しみください。

※写真はすべてイメージです。※かさねだしを使用していない商品もございます。