

平成19年3月28日

従業員各位

株式会社 徳 ・ 株式会社 傳六
ノリックス株式会社 ・ 有限会社 和公
代表取締役 鷺岡和徳

前略、今月も業務に専心いただきありがとうございます。
気候もすっかりと春めいてまいりました。お客様へのアンケートをすべての店舗で実施しさまざまなご要望やご意見をいただきます。お褒めのアンケートが絶対的に多いのですが中にはお叱りの言葉や改善方法まで書いていただいたアンケートもいただきます。その中で私が報告を受けていない失敗やクレームを聞くとわざわざお知らせいただいたことに対し本当に頭が下がります。それはクレームこそがわが社を日々精進させる原動力だからです。クレームにこそありがとうございますといわなければなりません。すべてのクレームが私たち全従業員の糧となります。そのクレームやご意見を元にしてお客様のために良いと思うことは『すぐやる』いつかいつかと思うなら今すぐに実行しなければなりません。今よりももっと良い方法がみつかったら『すぐ変更する』。間違えたと思ったら『すぐやめる』失う物より得られるもののほうが大切です。周りの環境が「コロコロ変わる」この変化の激しい時代に、お客様の希望する商品サービスを提供できるように組織も活動も変えなければ、会社は成り立ちません。一生懸命にお客様の欲する商品サービスを考えて真摯に提供する。簡単なこと当たり前のようでこれが難しいのです。しかしこれが飲食店の唯一の成功パターンです。その中で行き詰る事もあるでしょう。私自身でさえ日々の仕事やマネジメントの中で行き詰まりを感じる事があります。いいと思ってしたことがうまく行かない事はしょっちゅうです。しかし行き詰まらないほうがかえっておかしく、それは毎日少しづつでも前に進んでいる証拠だからです。先日わが社の課長が見積もり担当したパーティーがありました。他社でも見積もりがあったのですが「御社の課長が気に入りました」「彼が担当いただけるのなら間違いがない」「彼が勤める会社の料理だと絶対に大丈夫と思う」と言われ受注いただきました。社長をしていて本当にうれしくありがたく感じました。彼の熱意がお客様の心を動かし、会社を信用いただくもとになったと確信しています。皆さん一人ひとりの熱意が私の熱意を源になります。この会社の中を私たち全員の熱意で溢れかえらせましょう。伝染病のごとく熱意を伝播させましょう。お客様とこの会社で働くすべての人のために。

* 徳グループの商事会社として3月に「ノリックス有限会社」設立しました。
人材派遣や食品の卸し業、フードコーディネイトなどを今後展開してまいります。

「私たちはお客様のために常に新しい事に挑戦し、食生活に新たな価値を創造し続けます」

すべては自分のために。
すべてはお客様のために。
すべては会社のために。
すべては社会のために。

来月も一緒に頑張りましょう

草々