

平成20年5月31日

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。

さて、皆様もご存知であろうかと思いますが高級料亭の「船場吉兆」が食品の産地偽装や客が残した料理を別の客に提供していた問題について私自身が感じることを述べさせていただきます。食品偽装や使い回しの内容がどうのこうのというのは表面的なもので内容まで言及いたしません、(もちろんあってはならないことです)一番に感じるのは法律の隙間をつくような生き方や違法スレスレの会社経営をするということは一時的にうまくいくように見えてもすぐに行き詰まり、破綻を迎えてしまうということです。弊社で働く皆様の努力のおかげで現在私どもの料理とサービスはお客様に絶大なる支持をいただいています。(改善すべき点はまだまだありますが)飲食店としてサービス業としてお客様に喜ばれ、感謝されるたびに少しずつ信用と信頼が積み重なっています。これとは逆に過去に積み上げた信頼が大きいほどお客様の信頼を裏切ったときの会社が受けるダメージは倍増します。(食中毒など衛生面にかかわる事故は飲食店の根幹を揺るがすことです)又、その失敗の内容もアルバイトや新入社員等の担当者レベルの無知や未熟さが原因となる過ちはカバーできます。逆に経験があり物事がよくわかっているようなベテランや経営者が、しかも判っていながらの過ちを犯せば壊滅的な回復不可能な大きなダメージとなります。事業を長く営んでいく上で一番大切なことはお客様の信頼と信用を裏切らないということ。以上のことを私は今回の船場吉兆の事件で学びました。

現在、私たちの会社もそのような危険な方向に進んでいないかどうか常に確認しなければなりません。常識ではおかしいと誰もが思うことが会社の中で普通のこととなっていないのか。たとえば人が通る通路に本来置くべきではない荷物を置いたところ、いつの間にかそれが定位置になってしまっていたということがよくあります。ひとつひとつは些細なことでも当たり前でないことが当たり前になるということは危険な道を地獄に向かって突き進んでいくこととなります。私どもの会社の制度も不備がまだまだあり、ちゃんとルール作りをしなければならないところがたくさんあります。それを少しでも早く改善することがお客様の信用と信頼を得ることにつながり、事業を長く維持する最も有効な道と私は考えます。

「私たちはお客様のために常に新しいことに挑戦し、食生活に新たな価値を創造しつづけます。」

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