平成21年6月30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。

6月から神戸そごうにて総菜店「NORI-DELI」を新規事業として開設し、また奈良県での仕出し・ケータリングの拠点として橿原市の市立万葉ホール内のレストラン「ぬくみ」(10月に業態変更のための改装予定)も弊社で運営することとなりました。はじめてこの手紙を見られるスタッフの方もいらっしゃると思います。そこで私が事あるごとに私どもの会社で働いていただいている方に申し上げるのが、私たちの仕事は「お客様喜ばせ業である」ということです。

昨年からのすべての店舗でOJTを実施した結果、目に見えてお客様からのお褒めのアンケートが増えて参りました。現在はそのアンケートをベースにお客様満足度を数値化し、支店ごとや月ごとに比較をしています。先月のアンケートでも「子供がステーキを床に落としたら接客係の方がすぐに作り直しますと言われ、もう一度出してきてくれました。心遣いがうれしかったです。」「素晴らしい接客のおかげで本当にいい時間を過ごせました。」というお声を頂戴することができました。もちろん接客サービスだけではなく提供する商品(料理)もお客様にお喜びいただける内容、献立、調理法が必要であることは言うまでもありません。

飲食店経営の原理原則はいかに一人のお客様、一つの商品を大切にできるかにかかっています。語弊がありますが、たくさんのお客様を一度に大きな網にかけようということは不可能です。言い換えればこの商品(料理)とこのマニュアルに沿ったサービスの提供をしていればお客様は満足するということはあり得ないということです。お客様の性別、年齢、お住まいや価値観の違いで求められるものは変わってきます。そのお客様一人ひとりに合わせ、まず一人に一品で感動をいただく。目の前のお客様に誠心誠意の心をつくす。飲食店繁盛の道はここにしかありません。このことを心にいつも止めていただきお客様を喜ばせまくっていただくことをお願いいたします。2月から2010年4月入社の方の新卒採用を行って来ました。何度も説明会、面接を繰り返し、先月に3名の新しい仲間が内定となりました。私が何度かお会いさせていただいた多くの学生の中で本当に一緒に仕事をしたいと思える学生です。また徳という会社のフィールドで自分たちの可能性を社会のため、お客様に喜んでいただくために発揮してみたいという決意も頂いています。この方たちが数年後に弊社の総合職として、中堅社員となる頃には私どもの会社は更なる発展を遂げると確信しています。景気の悪さも乗じて時代は目まぐるしく変化しています。現状に満足せず、しかしながら方針、信念がぶれることのない経営を進めていこうと思います。

「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