

平成22年11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。

あっという間に師走となりました。すべての店舗がこれから数カ月間一番の繁忙期を迎えます。事故の無きよう、また仕事にムラのなきようお客さまに喜んでいただく料理と接客の提供を希望いたします。さて調理担当の責任者に最近特によく言うのが「もっと勉強せよ」と言う文言です。私たちの業態で勉強するというのはどういうことで具体的にどうすればいいのでしょうか。一言でいえば**他店を学ぶ**ことです。私どもが作る800円の弁当と他店の同じ価格の弁当とはどこが違って、お客様の目から見てどちらがお得に感じるのか。明確な味の違いはあるのか。自分ではなくて自分の子供ならどちらを選ぶのか。そんな視点で実際に見ていただければと思います。私は最近近くの「スーパ玉〇」と言うお店で280円の弁当があまりにも出来たて感があり、ボリューム満点で美味しそうなのに愕然としました。お客様の立場であれば当店の弁当より間違いなくこちらを選ぶだろうなと思いました。大衆店でありあまりいい印象はなかったのですが実際に見て確信しました。今はお店の名前やブランドでの商売が通用しなくなっています。「作る立場」「売る立場」ではなく「**買う立場**」「**食べる立場**」で物事を考えなければ生き残れません。特定の場所だから、特別な日だからといって尋常でない利益を取ることは今や通用しなくなっています。どんどん他店を見て、購入できるものなら買って、食べていただき当店の商品や接客と比較いただくことを希望いたします。特に調理に携わる方はなおさらです。チェックのポイントは調査した内容が良くても悪くてもそれを自分たちの仕事の改善につなげるということ。他店やその商品の欠点や悪いところを挙げて私どものほうがましと結論付けてはいけないということ。地域差、立地が違うから参考にならないと決めつけてはいけないこと。他店とその商品の長所をできるだけ捜してわが社の短所とくらべること。世の中はどんどん変化し、よりお客さまに有利な商品を提供することが出来ないと生き残ることができません。他店舗展開をしている飲食店や総菜店を特に私はマークしています。他店舗展開できるということはそれだけお客様の支持やファンが多いということです。キーワードは「**お得**」です。それらの学びを支店ごとに行うミーティングや日報、朝礼にてどんどん私や上司に報告いただければありがたく思います。

* 追伸 弊社各店舗における忘年会、おせち料理などスタッフの皆様に積極的に利用いただくと希望いたします。各種従業員割引がありますので詳細は社内新聞にて確認ください。

「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