

平成22年12月31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。

おせち料理の製造、配達にかかわっていただきました皆様お疲れさまでした。昨年と比べて数量的に大きな伸びはありませんでしたが新商品がいろいろなメディアに掲載され世間の注目を得ることが出来ました。売り上げもわずかながら昨対を超えることが出来ました。

2010年外食産業はファストフードを除いて厳冬の時代でした。不況の中で大手居酒屋チェーン店が280円均一などの低価格業態に力を入れ、あちこちで280円均一の居酒屋が増えています。業界関係者は低価格化の流れは「市場を縮小させる」「同業間の首の締め合い」と言う方もいます。しかし私に言わせれば外食産業がやっとお客さまの立場にたったシステムティックな産業に向かう入口に到達した気がします。アメリカではこのような現象は20年前に起こっています。本当の競争が今から始まります。

これまでの感覚や価値観で飲食店を続けていけばお客様はどんどんお店から離れていきます。食事を提供するのみならず、これまでなかった「安心」「楽しさ」「便利」「快適」を新たに提供できて初めてお客さまに買っていただける商品となります。

いつも皆様に私が申し上げている「お客様のために……」というのは考え方ではなく**実現方法**です。誤解を恐れずに言うと「心をこめて……」「一生懸命……」と言うことではありません。お客さまが本当に欲しがっている商品、求めていることを求める価格で提供する。この本質的な欲求を満たすことにほかありません。言い換えれば、お客様の困っていることを解決すればいいのです。お客さまにとって必要な品質(高品質とは限らない)の商品をお客さまがさらに買いやすい価格で提供できないか。もっと豊富なメニューにできないか。もっと気軽に自由に選択していただけないか。このことに私たちは心を砕かなければならないのです。

「売り方」や「精神力」「気合」「根性」「感性」の時代ではありません。**作る立場、売る立場から食べる立場、買う立場への転換**が必要な時代なのです。このようなことがシステムティックにできれば私たちの会社は市場から評価され時代や景気に左右されない強さを持つことが出来ます。

私たちがひたすら行うことは「**For the customer**」なのです。2011年はこの考え方を全社的に徹底させる施策をとっていきます。わが社が生き残るため皆様のご協力をお願いいたします。

2011年が皆様にとって良い年になることをお祈りいたします。

「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。

すべてはお客さまのために。

すべては会社のために。

すべては社会のために。

来年も一緒に頑張りましょう

草々