

平成23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。皆様のおかげで業績も堅調に推移しています。現在は既存店舗をベースとした新店舗出店の準備を着々としています。来年から共に働く新卒者も内定し、また平成24年採用の新卒採用も12月から開始いたします。

さて私どものお店ではずっと前からお客様が求めているもの、求めていることを探すために各店舗でアンケートを取っていただいています。そのアンケートを数値化してお客様の満足度を図り、提供する商品・サービスと照らし合わせ日々の改善を進めています。

アンケート自身はほとんど良いという評価が多いのですが、私たちのお店や商品を選んでいただいているお客さまからの評価は実際どうなのだろうかといつも考えます。

「私どものお店の商品は自分達の予算に合わない」と言うお客さまや「昔から〇〇と言うお店を利用している」と言うお客さまの方が実は多いのではないのでしょうか。(実際そうだと思います)そのようなお客様に利用いただき顧客にするにはどうすればいいのかと常々考えます。どのようなお客様でも好みがあり世の中の全てのお客様を取りこむことは不可能であることはわかっていますが、自分たちがお客さまに選ばれるべき商品を実際に作っているのかといつも自身で問いかけています。私たちはお客さまの困っていることをどうやって解決できるのだろうか。

お客さまが買える価格はいったいいくらなのか、その買える価格で提供できるベストの商品は何なのだろうか。もっとお客さまが便利で気軽に自由に選択・決定・購入・消費できるようにできないのか。そんなことを私は毎日考えています。

皆様も御存じと思いますが「しまむら」というチェーンの用品店に平野課長と先日視察に行きました。お母さんが子供に「ホントに安くてよかったね」とニコニコ笑いながら話していました。レジの店員さんも「うちのお店はほんとに安いと思いますよ」と言っていました。この安さとは単に低価格という意味ではなく品質や商品に対しての価格のバランスを言います。

今後の私たちの商いの10年先を見た気がしました。

\* 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