

平成24年4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。

毎年ですが4月ほどの店舗も忙しく、特に調理従事の方々は多くの残業を行っていただきましたこと感謝申し上げます。お客様からのアンケートもお褒めの言葉が多く社長としてとてもうれしく思います。

さて、現在平成25年度入社の新卒生の説明会、面接を本社の西村奈都君が中心になって進めています。説明会の中でこの手紙のことについて話をするのですがこの手紙を永きにわたり書き続けている理由と目的を説明しますと、私を含めたこの会社で働くスタッフ（社員・アルバイトに関わらず）の皆様がただ与えられた仕事をするだけではなく「何のために働くのか」「その作業の目的はなにか」ということを理解いただきながら仕事ができるよう私の経営に対する考え方、お客様に対する考え方を稚拙ながら述べさせていただいています。

いつも言うように飲食店と言うのはお客様に嫌われたり支持をいただけなくなれば一瞬でつぶれてしまいます。

そのために私は「自分がお客様なら喜んで自社の商品を購入するか」をひとつの経営判断の材料にしています。

現在私どもの会社は分業を進めており、それぞれのスタッフは全員異なった役割を担っていただいています。

その中で経営者（私）の役割というのは下記の項目にまとめられると私は考えます。

- ① 将来にわたり進むべき道を決定し目標を作り実行に移す
- ② そのための経営理念（何のためにこの会社があるのか、何のために私たちはこの会社で働くのか）の明確化
- ③ 最も大切な製品戦略の策定とそれを実行すること
- ④ 組織の活性化と財務管理

これらの項目と別に最も大切なことは**すべてお客の目線で考え、すべての意思決定を行うこと**です。商品戦略で言えば仏事料理専門店三徳庵にて5月から食後のおやつセットを新規で売り出します。冷たい食後の飲み物やデザートの種類を増やし、お客様の選択肢を増やすことが目的です。先日接客担当のアルバイトの方を交えた会議の中でコーヒーとケーキのセットが当初650円と予定していたもの（「かごのや」では580円）がお客様が買える価格を探求したところ500円のワンコインに決定しました。いくら高い値段を付けても売れなければ意味がなく、安すぎると利益が出ません。お客様がこれくらいなら買ってもいいかなと思う価格でなければなりません。このときは同席いただいた主婦でもある女性パートの方の意見がとても参考になりました。

お客様の食に関する不便を解消すること。お客様が欲しいもの（商品）が買える価格でいつでも提供できること。商品（食事とサービス）を提供することで心から感動いただくこと。美味しかっただけではなく食事をしていただくことで2元的な副産物（健康になった、気分が良くなった等）が提供できること。それらのことを真剣に追求し商品として具現化することが出来なければ生き残ることができない時代であると感じる今日この頃です。

【徳の経営理念】

「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。」

【徳のモットー】

「一膳入魂」～うまい料理は世の為、人の為～

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