

平成24年10月31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。すっかり秋めき、早朝出勤を常としていただいている調理担当の皆さんは夜明け時間の異なりで季節の変化を感じておられることとします。さて、座席数400席の山形新幹線つばさ号で驚異的な売り上げを誇るカリスマ乗務員（ワゴンサービスのお姉さん）の齋藤泉さんという方がいらっしゃいます。片道平均売り上げ7万円といわれるところ26万5千円の売り上げ記録を達成され、お弁当184個の販売記録もたれています。以前に彼女の仕事の秘訣を聞くことがありここで紹介させていただきます。売る為の秘訣は一言で言えば、まず「自分よりも売れている人に話を聞いて真似をすること」次に「売ることも大切であるがお客様に喜んでもらうことをすること」具体的には3種類あるお弁当の中身をお客様からよく聞かれるので自ら弁当の写真をアップで撮り何が入っているのかわかるように簡単なメニュー表を作ったと聞きます。他の乗務員の方にも無償で渡すとつばさ号全体の売り上げが上がったとき来ます。またお弁当の予約制を会社に提案したことで400席の定員数で187個の販売記録を打ち立てたと聞きます。彼女から弁当を買うお客様は「売ってくれてありがとう」という気持ちになると言われています。また自身の成長の為に自分で5つのルールを設けられました。①予測を立てる ②考えて準備する ③確認する ④修正する ⑤反省する 具体的には天気予報は必ず見て季節の変化を感じ取る。お客様の様子（家族連れかサラリーマンが多いかなど）を「確認」する。自分の予想と外れていたら陳列の仕方や声の掛け方を「修正」する。どんなに良く売れた日でも100%満足ということはないので「反省」する。このサイクルを繰り返すことで自身のサービスのレベルを鍛えておられます。そして、彼女は今でも2ヶ月更新のパート契約で勤務しています。よく「君はパートなんだから何もそこまでやる必要ないじゃない」と言われるようですが「列車に乗っている間はお客様から見れば私がパートであるとか社長であっても全く関係がない」また「パートであっても仕事をしている時間は自分の人生の時間なので“この程度でいいや！”と手抜きをしたり、仕事を楽しんでいないというのは限りある自分の人生を無駄にしていると思います」と返答しますと言われていました。限りある自分の人生の中で一人でも多くのお客様に「新幹線に乗るって楽しいね」と思ってもらう為に仕事をしています。とも言っておられました。私はそれを聞いて頭が下がる思いをし、社長という立場に安穩とせず見習わなければと感じました。

「一膳入魂」

「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