

平成25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思います。

さて10月も多くのお客さまからお褒めのアンケートやお言葉を頂きました。詳細は社内新聞に記載させていただいています。新店舗の「大正三徳庵」料理長の赤瀬君はお客様の御見送りのたびに「美味しかったよ！」「ありがとう！」のお言葉を頂き、やりがいを感じるといつも言っています。三徳庵の店舗の配膳スタッフも名指しで誉めていただいています。いつも申し上げていますが、私たちの仕事は「お客様喜ばせ業」です。他のお店よりもより優れた商品（接客を含め）をお客に提供すること、もっと言えば他社よりも「断然いい商品」を提供出来て初めてお客様は私どものお店を選んでいただけます。その結果がお客様からの「ありがとう」の言葉と感謝の気持ちとなります。お客様からの「ありがとう」という言葉は私たちサービス業（飲食業）にとっては魔法の言葉で、どんなにしんどい仕事であってもどんなに眠たくてもその言葉を聞くと自分と自分の仕事の存在価値（レゾナートル）を感じる事が出来ます。私もお客様からの褒めのアンケートを見たら天にも昇る気持ちになります。「お客様の喜ぶことをする」「お客様の望むものを提供する」ビジネスの本質はこれにつきます。

残念な話ですが、過日にお宮参りのあとの食事をお客様に仕出しでお届けをしました。その子供さんの料理の御飯の上に私どもの従業員のものと思われる「まつ毛」が乗っていました。お客様から連絡を頂き、すぐに作り直してお届けしましたが「食事の時間は終わったのもう結構です」とおっしゃられ、また料理代金の返金も「それも結構です」とのことでした。私どものスタッフもまつ毛を乗せようとして乗せたわけでもなく、すでに起こってしまったことは仕方がないのですがお客さまの悲しみを考えると本当に申し訳なく社長として情けない思いでいっぱいになりました。一生に1回しかないお宮参りで、せっかく私どものお店を選んで注文してくれたありがたいお客様に対して取り返しのつかない「事故」を起こしてしまったということ。逆の立場になると何ともやるせない自責の念にかられます。この会社で起こる事故や失敗の最終責任は私にあります。まだまだうちの会社は2流であると感じました。私たちの仕事はプロである以上一流を目指さなければなりません。それは、お客さまと私たちのお店との「約束」なのです。「異物混入」「欠品」「届け時間の遅れ」などもってのほかです。常に高みを目指し、お客様から「誉められ」「期待され」「喜ばれ」続ける仕事を全員で目指しましょう。

## 「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