

平成 25 年 9 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。朝晩がめっきり涼しくなり秋の気配を感じるようになりました。今月も多くのお客様よりお喜びの言葉とお褒めの言葉をいただいております。内容の一部は社内新聞に掲載しておりますのでご覧ください。さてご存知のとおり9月22日に大阪の大正区に仏事料理業態の三徳庵の大正店を新規開業致しました。立地特性や利便性もよくバリアフリーのワンフロアに120席のお客様をお迎えできる設えとなっています。内外装も一流の設計士とデザイナーのおかげで世間の耳目を集める素晴らしいお店となりました。しかしながらここからこのお店に魂を入れるのは私を含めたスタッフとお客様です。いつも申し上げていることですが新しくできた店をつぶすのは「お客様」です。お客様が必要としない商品を作る立場で作るとお客様はすぐにそっぽを向きます。当然のことながらお客さまに喜ばれる店にすると繁盛します。この当たり前の原理原則をつい忘れてしまうことが飲食店の凋落の原因です。三徳庵のみならず全店舗でお客様が求めている商品と接遇の提供をお願いします。三徳庵の新規出店もさながら「徳」「和公」「三徳庵」すなわち葬祭料理に関わる店舗の献立をすべて新しくしました。同時に「満腹のりちゃん」のメニューもリニューアル致しました。当然ながら以前のメニューよりも内容、品質ともにバージョンがアップされています。私どもとは逆に近隣の同業者（仕出し業）は30年以上同じメニューで営業されているところもあります。経営者によっていろいろな考え方があるとは思いますが、私は携帯電話が技術革新にともない新機種が販売されるようのお客様の生活環境や嗜好の変化にあわせて商品を変えていかなければならないと思っています。ファストフードを含む大手外食産業も同じ考えでメニューをどんどん変えています。私はお客様の支持を得るためによりお客様の立場に立った商品を考え、提供することは「お客さまとの約束」と考えています。そのためには私を含めたスタッフ全員が「この商品、接客をお客様は本当に求めているのか」「今よりもっといい商品はできないのか」「もっとお客様が便利に利用しやすく出来ないのか」を常に考えなければなりません。ヒントは周囲の繁盛店にあります。セブンイレブン、ローソン、ほっともっと、スーパーライフ、CoCo 壱番屋・・・商品や料理の美味しい不味いの問題ではなく、それぞれの店舗がお客様が求める「どんな商品」を「どのような形で」「いくら」で販売しているかを学びます。皆様のご協力をお願い致します。

「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