

平成28年1月31日

従業員各位

株式会社 徳・ノリックス有限会社
・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。

今月(1月)は、どこの店舗も大変忙しく、それぞれのスタッフが自分の役割をしっかりと完遂いただきましたおかげで、前年を上回る売り上げを上げることが出来ましたこと感謝致しております。いつもこの手紙で申し上げますように、私どもの仕事と言うのは各部署の「連携」で成り立っています。料理仕入れ、調理、食器洗い、接客、配達、営業、事務・経理など、担当する仕事は多岐に渡ります。世間同様私どもでも、ひとりの小さなミスが会社の屋台骨を揺るがす結果になる事も珍しくありません。料理の異物混入、数の読み違い、注文の聞き違い、葬儀の際に遺影を落としてしまった、勘違いによる遅配など、過去にかぞえられないくらいの失敗とクレームをおこしています。チェック等の対策を各部署で行なっていますが完全にはなくならないのが現状です。そのたびにお客様にご迷惑をかけ会社のブランドを失墜させていることは事実です。また普段、仕事をしていると「なぜ俺だけがこんなことをしなければならんだ」と自分だけが割に合わないことをしている気分になる事もあります。他の部所の失敗のクレーム処理を任される、人員不足のためにあちこちの支店の手伝いばかりいかされることや、「あの入より私の方がしんどい仕事をしている」などつい被害者意識をもってしまいがちです。しかしネガティブな気持ちの中で仕事をしてもうまくいくわけがありません。クレーム処理は会社を代表してお客様に謝意を伝える行為です。そこに部署は関係ありません。他店のお手伝いもその事によって仲間が楽になったり、取れていない休みを消化することが出来ます。平野三徳庵の洗川料理長がスタッフミーティングで「平野三徳庵はひとりみんなのために、みんなはひとりのために頑張りましょう」とよく言われます。私どものお店は店舗の種類も、働いているスタッフの年齢、性別、国籍までも異なります。しかし同じ会社に所属してお客様に喜んでもらう料理とサービスを提供するということにおいては心を一つにしたいと思えます。この会社で働く私を含めたスタッフ一人ひとりがお客様の喜びを自分の喜びと感じるマインドを醸成出来ることを心から願います。(社内新聞のお客様の声のお褒めの言葉は私たちひとり一人の仕事ぶりを誉めていただいていることであると理解を願います)

■ノロウイルスが全国的に流行しています。手洗いの励行お願いいたします。

「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