

平成21年11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。

さて、11月1日に橿原の万葉ホール5Fにオープンした奈良の里山料理「ほうらんや」も店長の上西君、料理長の若原君の頑張りで多くのお客様に「来てよかった」「美味しかった」とお褒めのお言葉を頂戴しています。特にランチタイムは「里山弁当」「里山ハンバーグ」を召し上がるお客様でウェイティングが出る毎日となっています。お店が繁盛するということは世の中から必要とされているということです。平野区、北区、東大阪の三徳庵の店舗も連日満席状態が続いています。アンケートを通じてお客様からのお褒めのお言葉もたくさん頂戴しています。特に接客部門はここ数年OJTシステムを取り入れて全社体制で向上を目指した結果、アンケートの特記事項に「親切にいただいた。」「温かいもてなしが嬉しかった」という内容のお言葉をたくさん頂きます。経営者として本当にありがたくスタッフの皆様に感謝する瞬間です。

さて12月は私どものどの店舗も繁忙期を迎えます。おせち調理も昨年の数倍の受注を見込んでいます。又、忘年会等の宴会需要もあります。そこで大切なのは普段通りの仕事をちゃんとする事です。一見簡単なことのようにですが、つい忙しさにかまけていい加減な電話対応、普段なら10の手間をかけるところを8の仕事で妥協したりしてしまい、その結果としてあとから、おせちの場合は翌年にしっぺかえしとして結果が出ます。店舗がお客様を失うのは景気や天候やインフルエンザのせいでは決してありません。誰でも目指せばできるようなことを普段からきちんと実践するのが繁盛の秘訣です。「味」のいいのは飲食店ならばあたりまえのことで、今時のお客様は飲食店（仕出しも含む）の評価基準を「心」や「気持ち」の部分に重点を置くようになってきます。私のよく知っているうどん屋さんでもうどんはとびっきり美味しいんだけど店主が寡黙でかつ店員との意思の疎通が悪く見ていて残念に思うところもあります。私どものお店の材料仕入れ原価は約25%~30%です。スーパーで食材を買って作る3倍のお金を払ってまでその店に行きたいと思える価値を提供しないとお客様は離れてしまいます。それは繁忙期も普段も同じなのです。世の中は不景気の向かい風が吹き荒れています。各部門を受け持つスタッフの皆様の工夫と頑張りと一緒に乗り越えていきましょう。12月もよろしく願いいたします。

* 追伸 弊社各店舗における忘年会、おせち料理などスタッフの皆様に積極的に利用いただくことを希望いたします。各種従業員割引がありますので詳細は社内新聞にて確認ください。

「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