

平成26年1月31日

従業員各位

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。

今月はどこの店舗も人手不足の中、例年にも増して頑張ってもらっています。年末にお届けしたおせち料理のアンケートも、現在たくさん回収出来ています。喜んで頂き、お褒めのお言葉を頂いたお客様がほとんどなのですが、一部クレームや「思っていたものと異なっていた」「献立と内容が異なっていた」「中身が崩れていた」などのクレームも頂いております。これらの貴重なお客様の意見を商品改善のための天の声とし、本年はさらにお客様に喜んで頂ける商品となるベースにしたいと思っております。

私は2年前から、南港にある「相愛大学」でお弁当を学生と一緒に制作するプロジェクトの中で、講義のようなことをやっています。内容は主に、商品開発についての原則を学生に伝えています。その中で「お客様の求めているものは何か？」「世の中のニーズは？」「何が一番売れているのか？」を考える時に「まずは『セブンイレブン』に行きなさい。」と何時も言っています。現在全国で16,000店舗、売上高3兆5000億円の売り上げを誇るトップ企業です。世界中で言えば16の国と地域に51,588店舗、総売上は約8.5兆円となっています。何時も申し上げているように、売り上げと言うのはお客様に買って頂いた金額で、言い換えればセブンイレブンはお客様に日本で一番好かれているお店と言えます。つまり、セブンイレブンで取り扱っている商品すべてが売れ筋であり、現在のお客様が必要としているものです。食品はもちろん、防災グッズから薬まで私たち消費者が求めるものはあの狭い店舗に何でもあります。例を挙げれば、一日95杯平均で売る100円の挽きたてコーヒーと、食感がしっとりしていてシャキシャキレタスと卵サラダとハムの入った年間3億個の販売量を誇るサンドイッチは、今や日本中の消費者の朝食となっています。しかし、作れば何でも売れると言うものではなく、何度も商品の改良を重ね時間をかけて開発されています。サンドイッチのパンは普通の3倍もの時間をかけて発酵させ、ハムは出荷に合わせてはさむ直前にスライス、卵はハーブを混ぜたえさを鶏に与えて栄養価やコクを出しています。それをちゃんとゆで卵にしてクラッシュし、レタスは生産畑から冷蔵車で工場まで運ぶことでシャキシャキ感とみずみずしさを保つコールドチェーンと言う仕組みを取り入れています。(サイゼリアも同様です)セブンイレブンのマーケティングは「お客様の困っていることの解決」が基本となっています。商品開発に近道はなく、ヒット商品はひらめきでは決して生まれてきません。自分がお客様の立場で求めるお弁当の形は何かをお考えいただき、私に教えて頂ければと思います。

■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致します。

「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