

平成27年3月31日

各位

株式会社 徳  
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。

大阪も桜の開花宣言を受け私どもの仕出し・ケータリング部門もお花見のお弁当やパーティー料理の注文をたくさんいただいています。スタッフの皆様もこの僅かな桜の咲く時期を楽しんでいただきたいと思います。

また今月もお客様からのお褒めのアンケートをたくさん頂いています。「徳さんをお願いして本当によかった」「参加者全員が満足しました」「いつもおいしい料理をありがとうございます」などそれぞれの店舗すべてにお客様からの「ありがとう」のメッセージを頂いています。頂いたアンケート内容の一部は社内新聞に掲載させていただいています。

さて、皆様も聞いたことがあると思いますが「顧客満足」という言葉があります。「お客様は神様です」という言葉が流行ったように、今までは精神論ととらえられていました。「顧客満足」とは一体どういう意味でしょうか。もちろん私どもの会社でもすべての店舗において営業マンの営業活動、注文時の電話対応、料理の内容のみならず配達や配膳の際のオペレーション、最も大切な商品の価格決定までのすべての事にお客さまにご満足いただけるよう日々、心を砕いています。しかしながら現在の成熟社会の中でのモノ余りと同様、ある意味「満足」も世の中にあり余っています。つまり「満足」が有り余っているお客様に更に満足を与えようとするのは至難の技といえるでしょう。

「顧客満足」というのはお客様に満足を与えようとする事よりも「満足の中の不満足」いいかえれば「お客様の困った」の解決といえます。たとえば三徳庵の各店舗では小さな子供が時間を持て余してしまいがちな事が多いために「お絵描きセット」を提供し、いつもお母さんに喜ばれお誉めいただいています。満腹のりちゃんでも肉体労働系のお客さまから「コンビニにはないこんな弁当が食べたかった。もっとあちこちにお店を出してほしい」という声もよく聞きます。私どものビジネスのすべてのことはお客様から教えていただきます。商品やライバル社について知るよりもお客さま（生活者）について知る事が顧客満足への一番の近道であると私は考えます。

#### 【徳の経営理念】

「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。」

#### 【徳のモットー】

「一膳入魂」～うまい料理は世の為、人の為～

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