平成19年9月30日

従業員各位

株式会社　徳　・株式会社傳六
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。
私どもの事業の大きな柱の一つに葬儀の際の食事の提供があります。その仕事を手がけて私自身すでに 25 年くらいになります。その間、葬儀の業界もめまぐるしく変化してきたように思います。昔は親方が一人ですべてを仕切り、価格も不透明でサービスという概念すらなかったような気がします。しかしながら少子高齢化が進み、葬儀ビジネスが今後の成長産業であるということが世間で認知されることにより、さまざまな他業種からの参入等があり、その結果競争が生まれ、劇的な業界内の変化が発生しています。葬儀の低価格化や葬儀規模の縮小など私どもの事業にかかわる要因も少なくはありません。しかしながらその変化の中で著しいと感じるのは葬儀社の従業員教育とお客様に対するサービス、心配りであると感じます。私の知り合いの葬儀社の社長のお話をしたいと思います。（得意先ではありません）その方は高校を出られてすぐにアルバイトで葬儀社に入られ、その後大手葬儀社等でマネジメント等を学ばれ 38 歳で独立し、現在約 30 店舗の葬儀場を運営され昨年度上場されました。彼は自身の仕事を究極のサービス業と位置づけ、仕事をさせていただいたお客様に感動を提供すること、そのことでお客様からの「ありがとう」の言葉の積み重ねを会社の存在理由にされています。私はその方と 2 年前に出会ったとき自分とまったく同じ考えを持って会社経営をされている方がいることに驚きました。以来いろいろな考え方を経営の参考にしています。いつも私が言っていますように私たちの仕事は「お客様喜ばせ業」です。自分がこの季節に本当に食べたいと思うもの、おいしいと思うもの。この状況でやってもらいたいサービスを自ら考え実行してください。お客様の無理を聞いてください。少しでも邪魔くさいと思えばお客様は決して喜んでいただけません。お客様が望まない方向での合理化、効率化は意味がありません。現在ＯＪＴマニュアルを作成しています。11 月には皆さんに研修をお願いする予定です。しかしながらこの接客研修はお客様に対する「気配り」を高める研修です。大切なのはこのマニュアルにプラスしてお客様に心から喜んでいただけるような「心配り」をそれぞれのスタッフが自ら考えて実行することです。そのためには食事を提供する、召し上がっていただくお客様の心情をしっかりと考慮し、予測される事態（直前の数量の変更、時間の変更、献立の変更等は当たり前です）に万全の対処をしなければなりません。大切なことは信念を持ち、ぶれずに行動することです。結果は必ずついてきます。

「私たちはお客様のために常に新しい事に挑戦し、食生活に新たな価値を創造し続けます」

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

来月も一緒にがんばりましょう　　草々