平成２１年５月３１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。
５月は社員の皆さんと研修旅行で北京に行ってきました。食事もそうですが外国は文化や歴史の異なりが興味深く大変有意義な時間を過ごすことができました。さて、現在、徳グループではすべてのお客様から料理の内容や接客サービスについてアンケートを取らせていただいています。また接客担当の方からも毎日報告をいただいています。また支店の管理責任者からはその店舗と本社間の連絡と報告、業務の改善内容をメールでいただいています。これらの報告は必ず私自身が時間をかけて見ていますので皆様が考えるお客様に喜んでもらうためのちょっとした改善や仕事をやりやすくするための工夫があればどんどん教えていただきたいと思っています。私たちの会社で働くスタッフは正社員であれアルバイトであれ、調理担当であれ洗い場を任されている方であれ、事務員であれ配送員であれ、私を含めてすべての従業員が**お客様に喜んでもらう**というこの会社の至上命題のもと働いています。ここで先日ある支店責任者からの報告を紹介します。
**今日は 4000 円 15 名ということで○○さんと 2 人で担当しました。数日前のアンケートで接客が「あまりよくなかった。」と書かれていてその部屋担当の○○さんは「原因がわからない‥」と悩んでいて「でもなにか原因があるはず‥」と言ってきました。もう一度基本からやってみよう‥と言う事で、まずお出迎え、喪主様に担当であることのご挨拶、御飯を先にお出ししたほうが良いかの確認‥お客様がせかされてる感がないように、御飯をおだしした後は、10 分ほど時間をあける、コーヒーをおだしした後は下げものをしない‥という三徳庵接客マニュアルを徹底しました。結果、アンケートはすべて「とても良い」でした。良かったです。**
世の中におこりうるすべての事象にはすべて原因があります。言い換えればうまく行かなかったという結果にはその原因が必ずどこかにあるということです。大切なのはその原因を探求し、改善策を見つけ、自分たちの仕事の仕組みやルールにしっかりと取り入れることです。あと皆様に報告ですが６月１日より神戸そごう地下一階にて総菜を販売します。店名は「Nori-deri」です。世間にあるような画一的な献立と内容、そして画一的なサービスを脱却し、その地域に根差した食材を使用し**手作り感のある本物の味**とサービスする人の**人となり**を感じることのできるような接客を目指し、お客様に「ホントに美味しいねえ」と言ってもらえるお店づくりをいたします。この店舗には様々な社内担当者や外部協力者の英知が結集されています。必ず成功させ私どものグループの新たな事業の軸にしていきたいと考えます。神戸に来られる時はお立ち寄りください。

「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