平成２１年７月２８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　鷲岡和徳

　前略、今月も業務に専心いただきありがとうございます。
８月中旬に社員総会を開催いたしますが、６月の決算期の時点では当社の売り上げは売上げ単価の下落など厳しい情勢が続きましたが、支店店舗の増収などで前年とほとんど変わらず横ばいとなりました。しかしながら人件費の上昇や修繕費などの管理費が増えたため残念ながら利益としては前年を割り込みました。
本日（7 月 28 日）の新聞でも報道された通りすべての大手外食チェーンは売上前年度対比減少となり、特に高級店は大きな売り上げの低下を余儀なくされています。しかしながら外食不況と言われる中でも中津にある某ホテルは施設自身は小さく客室も狭いのですが、様々なお客様の心に響く独自性のあるイベントや企画・宴会プランなどを打ち出し、またそれを様々な営業手法や広告を使ってお客様を動員し収益を増やされています。たとえば関西発信の情報誌とコラボしてオリジナルのハンバーガーの販売、家庭料理研究家の先生とイタリアンレストランのシェフがコラボした料理教室、フランスからパティシエを招いてスイーツだけのフルコース晩餐会（このイベントは私も参加しました。大盛況なのに驚きました。）お客様にとってはこのホテルからはいつも有益な楽しい情報が得られるということで多くの固定ファンを作っています。繁盛しているお店、元気なお店（会社）は必ずどこかに秘密があります。共通することはお客様に有益になるたくさんのことをスタッフ全員で考え、それをより多くの人に知らしめ、そしてご満足いただけるよう心をつくして料理を作り接客をしています。流行っているお店と終わっていくお店の差はここにあります。その為にはこの会社で働く一人ひとりが敏感なアンテナをもって時代やお客様ニーズを的確に感知いただきたいのです。私たちはお客様に喜んでいただくために働いています。もっといえば喜んでいただけなければ働く意味や意義はないということです。この目的がぶれると私たちは何のために働いているか分からなくなります。もっといえばこの部分が私どもの会社の軸です。
たとえば先日、友人の息子の応援に住ノ江球場に観戦に行きました。彼らは高校野球の大会で優勝を目的として一丸となって相手に向かいます。そこでは全く出番のない控えの選手も、ベンチにも入れずにスタンドで大声で応援する選手もいます。それでも誰も「やっとられんわ」と文句もいいません。つまり「チームで優勝すること」が絶対無二の彼ら全員の目標だからです。つまり会社は何をする所で私たちは何を目的にしていて何を達成するべきなのか。それを真に共有できれば同じ目標に向かって頑張れる「チーム徳」が作れます。その目的が達成できて初めて従業員が精神的・物質的に豊かになり生活基盤が安定し、その積み重ねが社会のためになります。人はどうしても慣れてしまう動物です。今日の料理の出来が今までの中で最高によく出来たと、今日の接客が今までで一番お客様に感動してもらったと自信を持っていえる仕事をお願いします。
本年度はさらに社内体制や食材以外の製造原価の見直しの徹底を実施いたします。以前にも申し上げたことがあるかと思いますが、弊社のもっとも直近の課題は広範囲に広がった業務を処理する仕組みをきちんと作ること、現場スタッフの力量のアップとともに能力の向上を通した現場の自立です。現在もブロードバンドを駆使して進めています。昨年未達であった売り上げの目標や事業計画を本年ともに達成しましょう。皆様のご協力よろしくお願いいたします。

「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