平成２１年９月２７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。今回はある支店の日報を紹介します。

① 先日お子様つれのお母さんが「この辺にコンビニありますか？」と聞いてこられました。よく聞くとオムツを持ってくるのを忘れた・・とのことでした。マネージャーが「車で買いに行ってきます！！」といって買いに走りました。「お客様は助かります・・」と喜んでおられたそうです。後で葬儀社さんから「お客様からおむつ代預かっています」と連絡が事務所にあったみたいで集金のときにお渡しします・・との事でした。

② 当日通夜料理はなかったのですが、斎場にお湯のみセットとポットをお持ちしました。「頼んでないのにありがとう」と得意先様はおっしゃっていました。

③ 今日のお仕上げの仕事でお客様のお帰りのお見送りを料理長と担当者の配膳係りの 4 人でしていると、喪主様が「この年やから、お葬式もいっぱい出て、料理も食べてるけどこんな美味しい料理は初めてやった・・」と料理長に話しかけてこられました。他のお客様も「おいしかったです」と声をかけていただき、アンケートの評価もよく、嬉しかったです。

④食事では今回ははりはり鍋と土瓶蒸しがつきました。「土瓶蒸しがおいしかった・・」「はりはり鍋が珍しい・・」と喜ばれていました。アンケートに「次回も利用させていただきます」と書かれていました。

以上の出来事はすべて三徳庵のブランド力を高めてくれているものです。経営者としてホントに嬉しくこの仕事をやっててよかったなと思える瞬間です。担当いただいた方に感謝しています。
いつも申し上げているとおり私どもの会社は「お客様に喜んでいただく」ために存在します。この部分は文言は変わろうとも創業から決してぶれていません。今、ものが売れない時代で理念だけでは売り上げは増えないとよく言われますが、私は逆に今の時代は理念なくして長期安定的な利益拡大は決して望めないと思っています。つまり私どもの理念（お客様に喜んでもらうこと）は「会社が伸びる仕掛け」なのです。理念という御旗があるからこそ時には失敗もしながらもそれに基づいたプランや方針のもとで会社が未来を切り開いていくことができるのです。お客様や協力事業者から深い共感者（いわゆるファン）の輪が広がります。つまり経営理念は会社と社会との約束です。みんなで力を合わせもっとお客様に喜んでもらいましょう。それが他店との差別化です。お客様が楽になる喜び、便利になる喜び、快適になる喜び、幸福になる喜び、心が豊かになる喜びを追求しましょう。これらを実現することで提供する私たちにもプロとしてのプライドが生まれてきます。喜んでくれることに対して喜ぶメンタリティを育みましょう。

「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