



思うことが、良いもの。 必要なものを招く

みなさん、こんにちは！やっと春らしい日が増えました。この時期は年間でも多くのお客様がご来店くださる時期です。三寒四温といって、まだ安定はしませんが、体調管理に気をつけ、元気にお迎えしましょう！さて、今回も前回の続きで、植松電機の植松社長のお話です。「どうせムリ」という言葉をなくそうと思ったところまで話をしましたが、これがなくなつたら、イジメや暴力や戦争もなくなるかもしれないというのです。僕らは学問を学んできています。そもそも学問は誰かに評価されるためのものではなく、社会の問題を解決するために人類が生み出し、必死になつて築き上げたものです。教育というのは、失敗の避け方のハウツーではなく、安全に失敗を経験させたためのものでした。それを、失敗マイナスと思っている大人がおかしくしてしまったのであります。失敗しないようにと教えるので、可能性と自信を奪うような世の中になつてしまつたのだと思いません。自信をなくした人たちはお金で自信を買おうとします。そしてそれを自慢し、人を見下します。人の努力を邪魔します。そして、可能性や自信までも奪ってしまいます。「勉強したって、努力したってムダ」と、やつたこともない人がそういうのです。でも大丈夫。これから日本や世界を良くしていくためには、やつたことのないことをやりたがる人、諦めない人、工夫する人、「どうせムリ」に負けない人たちが増えればいいのです。そして、それは僕らみんながそういう人なのです。小さい頃はボタンがあれば押してみたかったし、ハンドルがあれば回してみたときから諦め方なんものは誰も知らずに、

輝いて生まれてきたのです。ただ、僕らも諦め方を習つてしまっています。そんな自分たちの自信を取り戻すには、やつたことがないことをやってみることです。ちょっとやってみてることで、小さな自信がつきます。でもやつたことがないと、失敗します。私はロケットも作っていますが、失敗します。失敗すると危ないです。だから、打ち上げがうまくいかずにもう一歩思つたら逃げます。死んだらダメなので、本当にマズイと思つたら、逃げるのも絶対にアリなのです。しかし、逃げ出した自分を責める必要はありません。人間はたくさん失敗して、危ない思いをして、時には逃げ出しながらも、悩んで工夫してここまで来たのです。悩んで苦しんでいるときは、「ただいま成長中」と思えばいいのです。そしたら、プリッと一皮むけるのです。生まれて初めての一回きりの人生をぶつけ本番で生きるのです。ぶつけ本番だから、失敗して当たり前なのです。僕らは、何かをしてもらうためや、諦めるために生まれてきたんじゃないのです。世界を救うために生まれました。世界を救うのは簡単です。世界を構成する僕ら一人ひとり全員が、「自分なん」と思わないだけで、世界は救われるのです。できない理由を探すのではなくて、できる方法を考えるのです。中途半端な自分を恥ずかしがる必要はありません。完璧な人なんかいないのです。中途半端だから、人が手伝ってくれるし、人助けようとするのです。神様がいて、必要な人に引き合わせてくれるのだと思います。ロケットは危ないので勝手に作つたりできません。でも、どうしても作りたいと思ついたら、奇跡的に安全なロケットの研究をしていた、北海道大学の永田教授に会わせてくれたのです。お互いに足りないものをお互いが持つていたのです。お互い中途半端だから良かったのです。思うことが、良いもの・必要なものを招くのです。

岡本
慶大



現在Rizumu HPにて、岡本社長のインタビュー動画を掲載中！『福岡の社長.tv』バナーをクリック

一麺亭創業祭 2.10.11.水

いよいよ迎えた一麺亭創業祭

15周年を迎えた一麺亭。これまでの集大成として全てを出し切り、ともに楽しんだ創業祭となりました。このイベントには「祭」という文字が出てきます。「祭り」とは日常とは異なる盛大な行事のこと。「祭り」とは楽しむもの・楽しんでいただくものだと誰もが認識しています。楽しむと言っても、会社として、店舗として行なうわけですから、自己満足ではありません。そこで、「ともに」というひとつのキーワードを意識することで随分と変わってきます。仲間とともに、お客さまとともに楽しむということ。これを意識するかしないかで、大きく結果は違っていたと思います。もちろん15年も続けてこられたということの大感謝をそこに添えて。当日はこの「大感謝」を前提として、「ともに」というキーワードを基にお客様に楽しんでいただき満足していただける営業を心がけました。今後も引き続き、このテーマをキーワードに私たちも仲間と、お客さまとともに楽しむ一麺亭であり続けます！

一麺亭 サブマネージャー 益田 健平



築町店



浜口店



中津口店



京浜店



浜口店



小菅店

イチオシ
キャストの
竹下さん



オススメメニューの「とんこつピリ辛ネギ」

Q 店長(リーダー)が、教育面で気をつけていることは？
A 全員仲が良いが、仕事とプライベートをきちんと区別して仕事をすることを心がけています。

Q お店の目標は？
A 常連のお客さまが多く来てくださるため、今以上に地域の皆さんに愛される店づくりをしていきたいです。
Q 当店の自慢をひとつお願いします！
A キャスト全員の仲の良さ！！一致団結したときはものすごいパワーです！

今月は、香川県坂出市にある、
風風ラーメン坂出店をご紹介！



店舗紹介リレー

fufu news



今年もやってきました焼き飯グランプリ!!!各店の予選を勝ち抜いた精銳8名で、1月17日にグランプリファイナルを行いました。今回は、リズム食品の皆さんに審査員としてご参加いただき、例年にも増して良い緊張感の中での大会となりました。一生懸命ではラーメンはもちろんですが、店舗で一から作る「焼き飯」も大人気商品です。常においしい商品を目指し、これからも精進していきます!!!

一生懸命 マネージャー 渡部 洋



最優秀賞 金本店長

優秀賞 坂井さん



企画予告

春のおすすめラーメンをご紹
介です。
まだチャレンジしたことない方
はぜひ風風ラーメンへ。

※一部店舗では取り扱っていない商品もございます



接客の科学

接客術をお伝えしましょ。注文をいただく際に、お客さまの発声した言葉を意識的に大きな大きな声で、二回オウム返しするんです。例えば、「台湾ませそばで」(客)『はい♪』台湾ませそば“ですね！ありがとうございます！”注文いたしましたあ～台湾ませそば“一杯入りま～すツ！台湾一杯で～す！”(店)これは当然オーダーミスを未然抑止する効果がありますがそれと同時に、注文検討中の他のお客様に対し「台湾ませそば」というフレーズを無意識に刷り込むことができ、その結果他のお客様も“台湾ませそば”を自然にオーダーしたり、また、既にオーダーが済んでいるお客様がこれを耳にした場合、後日改めて“台湾ませそば”を注文しに来るなどで再来確率と再来頻度が飛躍的にアップするという効果が期待できるものです。注文品を他のお客様にアナウンスするだけで、手間も費用も掛からない効果的内需拡大策です。(この情報は、既にデータで結果が出ている極めて有益なものです。リズム様関係者限定でお取り扱いください。)

◆“常識の差異”には要注意です。お店の当たり前とお客様の当たり前とには、違いがあります。お店が当たり前と思っていることでも、お客様からすれば当たり前ではない事があるはず。逆に、お客様の当たり前にお店にとつてそうではない場合にトラブルやクレームが発生します。ですから、トラブル防止のために、お客様の当たり前は全てお店の当たり前とイコールにする必要があります。そこで、お客様が当たり前と思う点は何か、店内ミーティングの材料にしてください。お客様は、何も特別なおねがいをしているわけではありません。当たり前のことを当たり前にやってくれと、ただそれだけです。

みなさまお変わりありませんか？暑さ寒さも彼岸までです。がんばりましょう♪さて、プロ野球フリークの私は、特にホークスと巨人が好きです。その巨人の原監督が選手とグーでタッチするのは、選手一人ひとりと自然に目を合わせるために、これは行動心理学に即した人心掌握術の一つです。今回は、この行動心理学の侧面から接客を科学してみましょ。どんな書物にも書いてはおらず、また、ネットにも落ちていないマル秘情報ですので、是非とも一読の上、即実践願います。

◆行動心理学上、お客様が入店するかどうかは、提供する商品が高いか安いかの経済合理性に基づいて判断しているわけではなく、しつくりとくるかどうかという側面に掛かっています。しつくりのポイントは、それこそ瞬時に評価されてしまうものです。それは、①店内の見える化、②メニューの見える化、そして③空気の見える化の三要素です。接道面から店内の様子をうかがい知ることができて、入店前にもある程度のメニューや看板商品がタペストリーなどで可視化されており、美味しい空気が動きを伴って漂つていれば、自然に入店率が高まるのは必定です。

◆秘伝のノウハウ公開：人間だれでも、“行動感染作

用”(脳のミラーニューロン作用)を持つています。これは、近くにいる人の言動や思考を自然とモーデリングしてしまうという行動様式です。これを活用するマル秘

◆多人数でご来店の場合。オーダーをいただこうとそばに行つても、あくだ、こうだと言つて中々注文が決まりません。でも、急にその場を離れれば心証を害するの

は当然です。お客様が注文を決められない原因は、実は接客に問題があるからです。人間は、その行動心理学的に、‘集団同調性バイアス’というものを有しています。これは多数派に自分の行動を合わせることで安心感を得ようとする心理様式です。従いまして、注文を取る際には、その集団で最も声が大きくなり、存在の方を中心に見据えながら、オススメをハッキリと言いつります。「オススメは全部です♪」などとご機嫌に返した日には、決まるものも決まりません。

◆好意の返報性という行動様式を覚えましょ。これが“ミラーリング”効果といって、相手から好意を受けると、自然と同様に好感を抱いてしまうという心理様式を意味します。接客では、これを活用すべきです。全

お客様目線の当たり前を洗い出すこと、これが非常に大事です。

如何でしよう？今回、お金を受けない売上増大の具体的手法をお届けしました。既にやつていたとしても、スタッフ全員が意識的にやつていなければ継続的な効果は望めません。なお、実際にお客さまと会話する際には、またときの頻度を落として、聞き返されないようにハッキリと大きな声で接することが肝要です！と言うことはもうミニミニです（笑）。更にキャッシュでは、「いつもありがとうございます♪」と、意識的に差別化してお客様の自尊心を満足させる事を忘れずに。この一言は、常連客に対してではなく、常連客に対するための魔法の言葉ですか。言われて嬉しい言葉は、言うと楽しいものです。

株システムコンストラクション清野秀道