



一日の過ごし方には レシピが必要

みなさん、こんにちは！個人的には一年でいちばん気持ちのよいと思っている季節がやってきました！新緑も目に鮮やかで、やる気がみなぎります！

さて、今回も元リツカールトンジャパンの高野登さんのお話です。前回まで、おもてなしについて、感性が必要だが、今苦手とする能力でも鍛えればレベルが上がるというお話をしました。今回はどうやって鍛えるのかというお話をします。

人は、易きに流れるものなので、ある程度強制される環境に身をおくことが大切です。通常は、それが会社や所属する組織です。その中で、自分の「当たり前」のレベルを上げていくのですが、まずは、レベルの上がった自分を意識することがスタートです。一生今のままの自分でいるのではなく、よりレベルの高い周りの人の地位に自分が上がるのをイメージすれば簡単です。また、感性を磨くということについていえば、自分の靴のホコリを毎日落とすこと、スープのしわを取ることからはじめましょう。自分の身だしなみに気をつけないと、普段から身だしなみに気をつけている人に気付くでしょう。そして、それに気付いたら話しかけたりになります。挨拶も、しっかりと相手を見なされないまじょう。目をそらすのは、「関わって欲しくない」という意思表示です。そうすると、相手はあなたと人間らしい意思疎通を行なつてしましょう。これひとつとっても簡単ではありません。家でご飯を食べるときでも、お母さんや奥さんが作ってくれるご飯を一口食べて、褒めてみたり、感謝の気持ちを伝えてみたりします。たときに、まず、何について褒めるかという決断力が身につきます。また、どう褒めるかという表現力も身につきます。さらに、いつもと何が違う

かといった気付き力も身につくのです。高野さんは、自分自身でもそうした課題を持っていて、一日の過ごし方について、レシピが必要だといいます。どんな料理でもレシピがあり、レシピに従って料理をすれば、いつでも誰にでも作れるという再現性があります。料理人として駆け出の頃はそれにも触らせてもらえません。はじめは皿洗いや仕込みの作業の繰り返しだすが、その後、メニューの中の一品を作るよう指示されます。そのときになって初めてレシピに沿った料理作りができます。そのひとつの料理を繰り返し作るようになれば、レシピを見なくても体に馴染んできますし、上手に早く作れるようになります。そうしたレシピが日常生活の中にもあれば、継続という難しい作業が楽になるのです。高野さんのレシピには、毎朝起きてから、日常的に行なう20ぐらいいの項目があるそうです。まずは目が覚めたことに感謝しつつ、料理を褒める…といったように深呼吸する。窓を開けながら、「今日もいい一日になるぞ！」と3回繰り返して言う。朝食では、奥さんに感謝しつつ、料理を褒める…といったようなことです。また、フェイスブックも週に2回タイムラインをアップする。それ以外のときは開かない。毎月4回はセミナーに出て勉強し、伝えるモノを仕入れるといったことも決めているそうです。こういったレシピも繰り返し行なって習慣化できれば、レシピそのものを見なくてもできるようになります。リツカールトン時代から、いろいろな失敗をしてきて、どんな問題課題が出てきても、諦めずに取り組むことで答えを出してきました。特に、接客業では、全員の感性を磨くことが重要なポイントで、今では、一人ひとりにそのレシピ人生の計画+社内プログラムができています。そしてそれは、上司が一人ひとりと徹底的な話し込みによって、本人が望むことと、本人が気付いていない方に気付かせるようなものとなっているのです。

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

一麺亭築町店リニューアルオープン

5月11日一麺亭築町店をリニューアルオープンさせていただきました！

長崎県長崎市の中心部にある築町に、平成24年7月11日にオープンさせていただき、地域の皆さん、お客さまに支えられ3年の月日が流れました。この度、より一層お客さまとのコミュニケーションを深めるため、会計システムを券売機から対面レジへと変え、また一部内装をリニューアルし、あらたな再出発をはかるべく準備を進めて参りました。地域密着、愛されるお店にするべくキャスト一同がんばっていきます！



新入社員紹介

新たに5名の仲間が加わりました、それぞれの職場でそれぞれの役割を果たし共に成長していきましょう！

4月より株一生懸命の社員になり、現在は桜吹雪小倉エキナカ店に勤務しています。アルバイト時代が長かった私ですが、気持ちを新たに人のために動けるよう成長していくことが目標です。よろしくお願い致します。

(桜吹雪小倉エキナカ店 村田 賢吾)

1月より入社しました坪田 学です。工場の勤務となります。精いっぱい業務に励み、より良い商品づくりに日々努めて参りますので、よろしくお願い致します。

(Factory-s 坪田 学)

3月より入社しました柿西 宏です。衛生面の管理を徹底し、品質向上に励みます。自分に何ができるかを考え行動し、常に向上心・好奇心を持って業務に努めて参りますので、よろしくお願い致します。

(Factory-s 柿西 宏)

「4月」は「スタートの月」ですので新しい気持ちで仕事に取り組めます。今後も、お客さま目線のPOP作りを目指して日々まい進したいと思います。

(FCサポート本部 奥村 愛美)

かつや上の原店のオープンからともに歩んできました。まだまだ道の途中ですが、あきらめない、くじけないように、これからも先輩や仲間と一緒に歩んでいきます。肩書きに負けないように、強い心で「お客様の笑顔」を求めていきます。

(かつや上の原店 塙 千恵子)



こんにちは赤ちゃん♥
一麺亭の若きエースのおふたりにお子さんが誕生されました。
とっても可愛いですね。
おめでとうございます。



平成27年4月7日生まれ。予定通りに新しい物語のページが開かれました。病院に着いてなんと1時間！光の如き速さで生まれた僕の名前はそう！光(ひかり)です。
(一麺亭サブマネージャー 橋本 剛)

平成27年3月27日次男が誕生しました。名前は紳平(しんpei)です。生まれてすぐから手足を力いっぱいバタつかせて、とても元気な男の子です。長男の一平と次男の紳平。子供たちの明るい未来のためにも一生懸命がんばります！
(一麺亭サブマネージャー 益田 健平)

～風風ラーメンの夏季限定商品～

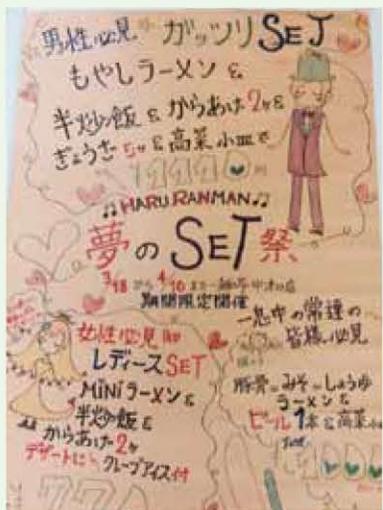
黒ごま担々つけ麺登場！

この夏新登場、旨さと辛さがクセになる！「黒ごま担々つけ麺」キレのある辛さと風味豊かなゴマの香り、辛い中にもスッキリとした仕上がりです。麺を冷たくしたのど越しの冷盛り、つけ汁が絡むあつ盛りは、その日の気分にあわせて、冷、温でまた違った味わいをお楽しみいただけます。太麺をつけ汁にくぐらせて豪快にお召し上がりください。(商品開発マネージャー 野馬 嘉晃)



★一麺亭 販促合戦 Part 2★

前回ご紹介した一麺亭の販促企画パート2です。各店のお客さま層や強みを活かした内容となっています。



企画名「夢のSET祭」

期間限定のセットメニューを販売。
好評なセットはそのまま定着も？!



企画名「BINGO数だけ訪れる至福の時～浜口BINGO～」

- ①専用のBINGOカードを配布し、画像の商品を購入することで枠を埋める。
 - ②BINGOになった瞬間に即サービスが可能。
 - ③全ての商品を埋めていたぐと…絶頂の時が舞い出します。
- (浜口店で配布することは非常に珍しい感謝チケット)

店舗紹介リレー

埼玉県熊谷市にある、
風風ラーメン熊谷南口店をご紹介！

Q お店のオープン日は？

A 平成20年9月21日

Q 当店のおすすめメニューは？

A 昼のランチセットです

Q イチオシのキャストさんは？

A 石川 美代子さん

Q その理由は？

A キャストさんの中で一番の経験者(勤務歴5年)でお昼のアイドル！？

Q 店長(リーダー)が、教育面で気をつけていることは？

A お客様へ伝わる元気！

Q お店の目標は？

A オープン当初の月間売上

Q 当店の自慢をひとつお願いします！

A キャストさん全員がまじめで
良い人がそろっています！

イチオシ
キャストの
石川さん



店舗経営、攻めと守りの裏話。

みなさまこんにちは♪ラーメンの場合、初回来店のお客さまが次も来店する確率はどれくらいかと言えば、それは35%前後であり、たった三人に一人の再来確率です。さらにここからです。二回来店したお客様の何割が三回目の来店をされるかといえば、これは何と70%前後にもなります。つまり一回目の来店よりも、2回来た方が3回来店する確率の方が二倍もの高率となります。

ここで見えてくるのが、「二回来てもらえさえすれば、三回来る確率は飛躍的に上がる」という事実。ですから、初回来店時に何らかのサービスを提供するという行為は、実は三回目以降のリピート定着率向上を狙つた正しい施策と言えます。その意味では、来店二回目こそが、リピーター化するか否かの分水嶺となる勝負の時なんです!。今回も香ばしい話題を二本。テーマは攻めと守り。店長さん必読です。

1 攻め。【追加オーダーのノウハウ】

お客さまからの、「すいません!」の言葉に、私たちは『はあーい♪』といつて応え、お客さまのもとへとすぐさま駆け寄ります。「すいません」や「恐れ入ります」「いま大丈夫ですか?」「ここにちは♪」などの言葉は、本題に入る前の《クツシヨン言葉》と言わるもので、これらは相手の状況を気遣うもので

◆仮に、いきなり唐突に本題に入るのは空氣を壊す要因となり、クツシヨン言葉なしに自分の用事を話はじめるようなことは、例え外国人でもやらないことで、アメリカでも『ソーリィ』から入ります。◆お客さまの方がクツシヨン言葉を使ってアプローチして来るのに、お店の方がクツシヨン言葉を使わず唐突に『何にします?』といった自分の都合とタイミングで話はじめるようなお店は、日本国内でしか見当たらず、海外であれば暴行沙汰にもなるような重大なコミュニケーション違反です。

◆なんにします?という言葉の前に、ここにちは・いらっしゃいませ、というクツシヨン言葉を入れて発声するのは当然として、さらにもうひとつクツシヨンとなるが笑顔です。「クツシヨンスマイル」とでも命名しましようか。クツシヨン言葉には、更に無料サービスである、とびつきりの笑顔を添えてオーダーをいただきましょう。

◆このクツシヨンスマイルを伴う注文取りには一つ副産物があります。それは、オーダーを一度お受けしたあの追加注文発生確率が1.7倍もの高確率に跳ね上がることなんです!つまり、例えば醤油ラーメンのオーダーをいただいた後、しばらく経つてトッピングやサブメニューの追加注文が入る確率が高くなるということです。

◆忘れてませんか、クツシヨン言葉。客単価アップの秘密と秘訣がこのクツシヨン言葉とクツシヨンスマイルです。しかしこれも、事前に訓練をして意識して忘れずに言い聞かせながらでなければ決して自然には出ませんし、継続性も出て来ませんから、店内口一プレーを即実行です、店長さん!

2 守り。【謝罪のやり方】

アメリカ映画では、最初憎しみ合っていた者同士がその後結託し、最後には無二の親友になると言うストーリー仕立てを良く目にしますが、邦画では最初

仲良しだった者どうしが、ふとしたきっかけで憎しみ合い、それがエスカレートして周囲を巻き込むと言ったストーリーが多いもの。

◆学校では決して教えてくれない対人関係。中でも「謝る」という行為は、日本人が最も下手なコミュニケーションだと言います。謝り方次第では、事が起きる前と比べ物にならないほどに強固な人間関係が構築できるのに、この好機を自ら放棄し、その結果国外からは「日本人との関係って、一度こじれると修復不能で陰険な国民性だよね」という民族的評価が下されていることを日本人は余り知りません。謝り方が下手だからこそ、歌舞伎ではお詫びの型を重視するとも言います。

◆欧米に学ぶ、正しい謝罪のやり方を考察しましょう。まずは第一段階として、相手方の言い分をシッカリと受け止めることです。うつむきかげんで相手方の言葉を傾聴し、うなずきと相づちで気持ち良く呴ませることです。相手方の話の途中でこれを遮ったり、責任転嫁したりすれば火に油。ここは、全て私の責任ですと言い切ることです。

◆その上で、「誠に申し訳ございませんでした」と謝罪の言葉を発声する前に、うつむきながら可能な限り呼吸を止めます。すると顔は真っ赤、白目も充血状態となり、謝罪の言葉という聴覚情報とともに、反省の意思があるという視覚情報が相乗効果として相手方に強い印象を伴つてアピールすることができ、これにより相手方が身にまとつている怒りのマイナスオーラが目に見えて静まります。

◆うつむきながら、目は血走り、真っ赤な顔で謝罪の言葉を口にする相手を見たら、これで收まらない人類はこれまでの経験上では皆無です。腹の中で何を思おうが、相手に非があるうが先ずはリセットです。行動心理学に基づく謝罪のノウハウ。必要なのは想定力と準備力。是非とも部下の指導項目の一つに加えてください、店長さん!!