



## 相手の素晴らしいところに 自分のやり方に どう加えるか?

みなさん、こんにちは！本格的な夏を迎え、  
今回の衛生検査も結果が出ました。

今年風風ラーメンは一号店の紺屋町店がオープ  
ンしてから20周年を迎えたわけですが、食中毒等  
の事故はありません。これまで、そしてこれから  
も、常に”今よりも少しでいいので、どうした  
ラベルアップできるか”を積み上げてきたつも  
りです。ミスティリーショッピングリサーチも同様  
ですが、点数やランク付けに一喜一憂することな  
く、自分たちができること、やるべきことを一つ  
ひとつ大切に改善していきましょう。

今回は、私が月に一回通っている、九州寺子屋  
百年塾で学んだことをお話しします。冒頭で、今  
年3月に北陸新幹線が営業開始した話が出ま  
した。東京駅から大宮(埼玉)、高崎(群馬)、長野  
・富山、金沢(石川)までが開通しました。私が住んで  
いる北九州市(福岡)でも、国内外のコンベン  
ション事業(会議やイベント、大会)誘致が盛んで  
すが、今まで陸の孤島だった金沢が非常に前向き  
に取り組んでいるそうです。加賀百万石の時代か  
ら歴史的にも文化的にも素晴らしいものがあつ  
た土地だけに、医師会や海外からも交通の便がよ  
くなつたことで観察も増え、注目を浴びているそ  
うです。そんな中、かなり焦っているのが長野県  
で、このままでは、善光寺(国宝)だけ見て素通り  
されてしまうと戦々恐々としているわけです。外  
部環境の変化はいつの時代にもありますし、自分  
たちの立ち位置や、自分の強み、自分たちが何を  
すべきなのかがわからなければ、相手を見て戦う  
ことになり、自分の土俵という有利な状況では戦  
えなくなります。NHK K研修での、ウサギと力  
の話を思い出しましょう。ウサギは相手である  
カメを見ていたので、油断して負けました。一方、

カメラはゴールだけを見ていたので、寄り道したり迷ったりすることなく一筋にゴールに向かった結果としての勝利がありました。私たちは、昔から”ラーメンに元気をトップингしてお客様に提供する”と言つきました。私たちがお客様に届けたいのは、明るさと元気です。まだまだお店が少なくて、届けられるお客様も限られていますが、果たしてその限られたお客様にでさえ、それができているでしょうか？人間は誰しも、「今」しか、「ここ」でしか、生きていけません。目の前の仲間やお客様に全力で元気と明るさを伝えていきましょう！それができれば、「相手を見る」とも意味が生まれます。単に相手を見て、そのやり方を真似るだけでは、いつまで経っても真似しかできませんし、それでは最終的に自分らしく生きることができず、勝負があるとしたら、それにも勝てません。もし、相手を見るのであれば、相手の素晴らしい部分を自分たちのやり方の中でどう取り入れるかを考えながら見ることです。またもう一つの見方としては、相手が何かをしてうまくやっているものを勉強したうえで、「どうして(別の)●●はやらないのだろうか？」そうすれば、もっとお客様が喜ぶはずだけど…」というところを探してみることです。そのやらない理由のほとんどは、「面倒くさいから」「そこまでやると大変だから」という理由です。私たちサービス業がお客様の喜びづくりに対して面倒だと思ったら終わりなのですが、一般的にはそこまでできないという理由ともいえない理由でなされるべきことがなされないままになるのです。最後に、九州寺子屋百年塾にゲスト参加して大久保寛司さんから頂戴した言葉を載せて終わりにします。身近に「どうしてあんなことをするのだろう?」というようなことをする方がいると思います。そんなときは、「その人がそんなことをするのには、それなりの理由がある」ことを認めることです。そこからしか心は開かれず、変わることもない、ということでした。

次回はこの話をします。

岡本 慶大



## 風風ラーメン下曾根店 18周年記念祭開催

地域の皆さんに愛されているからこそ、本年も周年祭を迎えることができました！今年は「温故知新」をテーマに、これまでを振り返り、且つ、それを新たな世代に伝えるべく、新たな挑戦へむかう期間となりました。自分自身の熱い念を込めた四字熟語（個人目標）。キャストさんがこれからの中学生のために一生懸命作ったマニュアルムービー。いまどきのキャラクターからエナジーを受け取れる大きな看板。そして何より、両日ともに多くのお客様にご来店いただき、下曾根店のメンバーがアニメチックに模られた特注ユニフォームを着て、バタバタした営業の中、キャストさん一人ひとりが真剣に楽しんでいる営業ができました！周年祭を通じてお店も個人にも課題がたくさん見つかりましたが、より良い店づくりのために、大切なバトンを後世へ繋げるべく、掲げた目標に沿って改善していきます！また、食べに来て下さった関係者の皆さん、応援してくださった方々には深くお礼申し上げます。ありがとうございました。

（風風ラーメン下曾根店 宮本 大地）



### かつや上の原店 初めての職場体験

6月18・19日の2日間、近隣の中学校2年生の2名を迎え職場体験を実施しました。全てが初めてでした。学年主任の先生との打ち合わせを行ない、生徒さんが挨拶に来たときはお互い緊張しましたが、目を合わせて話しができる、とても好感の持てるふたりでした。森田さんを中心にランチメンバーで、流れや役割分担などを決めましたが、不安ばかりでした。しかし、当日になると、わが子のように皆が教えている姿がとても新鮮でした。2日間で何ができるかと思いながらでしたが、私たちが初心の気持ちに戻され、笑顔を受け取りました。最終日に寄せ書きの色紙を渡し、はずかしながら握手でお別れしました。学校からのアンケートに、次回も引き受けますか？の問い合わせに、是非と答えました。私たちにとって、とても意味のある経験でした。ありがとうございました。

（かつや上の原店 堀 千恵子）



### 経営計画発表大会



6月16日リーガロイヤルホテルにおいて、従業員に向けての今期の経営計画発表会ならびにリズム食品（株）20周年ならびに（株）一生懸命10周年の記念パーティーを開催しました。第1部では優秀店舗の取り組みの発表等がありました。また経営方針の発表で岡本社長より、今よりもっと組織を強化するため従業員の成長を促すために、役職者に対し責任と権限の委譲を行なうことが発表されました。それぞれ身の引き締まった思いで真剣に聞いていました。

第2部では、社員だけでなくお店のアルバイトキャストさんも多数参加し、表彰式やゲームを行なって、食事をしながら笑いあり涙ありの楽しい会となりました。本当は全従業員の皆さんに参加してほしかったのですが、残念ながら距離や時間の問題で都合が合わなかったキャストさんもいましたが、次回はもっと多くの仲間で楽しみたいと思います。人手不足での店も大変な状況ではありますが、これから1年間力を合わせて、お客様と従業員の喜び作りを行なっていき、1年後また旨いお酒が飲めるようがんばっていきましょう！

（管理本部 西村英朗）

## 四国ミニNHKK研修：香川県

### (有)燐 ミニNHKK研修開催

6/9香川県で風風ラーメン4店舗を運営されています、(有)燐さまにて久しぶりにミニNHKK研修を開催しました。昼の部、夜の部に分かれ、各店合同での研修でしたが、研修中も皆さんから明るく元気な雰囲気を感じることができ、楽しく進めることができました。今回は、風風ラーメンの基本理念から存在意義、接客・調理の基本などの見直しを行いました。「風風ラーメンはラーメンを売っているのではなく、ラーメンの上に元気をのせてお客様へ提供する！」この想いを皆さんに伝え、共有し、毎日の営業でお客様へ元気を提供していただけるようにこれからもともに頑張っていきましょう！！

(FCサポート本部 寺脇美保)



#### ★参加者の感想★

- ・風風ラーメンのキャストとして働く自信ができたと思う。研修を活かし接客の向上に努め、自分も幸せになりたいです
- ・自分にできること、笑顔を大切にしていくと前向きに考えることができたので本当に良かったです
- ・自分の内で仕事の目標や向上心をもって取り組む決意がされました。また研修があればうれしいです



## 店舗紹介リレー 前回に続き、沖縄県にある、風風ラーメン松山店と名護店をご紹介！

### [風風ラーメン松山店]

- Q お店のオーブン日は？**  
A 平成8年9月11日
- Q 当店のおすすめメニューは？**  
A バリコクシリーズの「バリコク豚骨」です
- Q イチオシのキャストさんは？**  
A 中国出身の陳潮さんです
- Q その理由は？**  
A 元気があつて、バリバリ仕事をこなす姿がカッコいいです
- Q 店長が教育面で気をつけていることは？**  
A お客さまに気持ちよく食事をしてもらうように、スタッフ同士の連携を大切にしています
- Q お店の目標は？**  
A 接客のクオリティを上げられるよう努めたいと思います
- Q 当店の自慢をひとつお願いします！**  
A 中国語ができるスタッフがいるので、中国観光客へのおもてなしが喜ばれています



### [風風ラーメン名護店]

- Q お店のオーブン日は？**  
A 糸数未来さんと崎原未歩さん姉妹です
- Q その理由は？**  
A 名護店の看板姉妹です。昼間はほとんど女性スタッフですが、お客さまより「珍しいね、でも入りやすい」と言っています
- Q 店長が、教育面で気をつけていることは？**  
A 笑顔に勝る化粧なし！相手の目を見て笑顔で話すこと
- Q お店の目標は？**  
A 去年の同月よりも売上を伸ばすことです
- Q 当店の自慢をひとつお願いします！**  
A 少ないスタッフの中でシフトをやりくりし協力できること。眞面目に働いてくれて助け合いがあることです



## 紙上セミナー “店長職 マネジメント研修”

自分が無能である」とのカミングアウト(告白)フレーズ。それは、「いま、忙しい!」の一言。そんな言葉を発声しても、周囲からは、店長は忙しい振りをするのに忙しい」としか思われません。激務振りをアピールして、忙しそうですね、大変ですねなどという同情でも欲しいのでしょうか?多忙さは自分にしか分かることではなく、また、相手に知らしめることでも無いはず。

皆さまこの組織でも、役職が上に行くほどに押さえるべき情報が増えるものです。店長として自分が知るべき情報は何なのか?現状それらをどこまで知っているのか?知った情報をどのように活用しているのか?情報のアップデートは怠っていないか。情報は、収集と共に分析と共有そして蓄積が大切。今回も書籍やネットには決して落ちていない、当コラムだけの実践的なお話しです。それでは紙上セミナーを開講します。『おねがいします!』

景気が悪いから…。と言う根拠のない言い訳は、店長職の絶対的禁句のひとつです。冷静に考えてみてください。貴方のお店の業績って、本当に景気に依存するものでしょか?なら、景気が良くなれば必ず業績も上向きますか?あのバブル期でさえ倒産した飲食店は非常に多いもので、その確率と数でいえば今よりもむしろ高くて多かったということは、余り一般には知られていません。つまり、景気が良いから倒産しないという理屈 자체が成り立ちません。従いまして、自店舗の業績を風任せにするという考え方では、例え景気が良くなつたとしても自店だけは蚊帳の外などとな

りかねません。やるだけやつた上で結果を待つなうともかく、風は作るものであつて、決して任せせるものではありません。

ここで店長さんに質問です。貴方は、自分の管理しているキャストさんのフルネームを知っていますか?それを紙に正確に書き置くことが出来ますか?出来るよと言う方、それで各キャストさんの生年月日は知っていますか?部下の名前が誰かも把握していないで、上司が務まりますでしょ?か(笑)。今回は、前回不評を博しました店長禁句集の第二弾です。残念な管理職と思われないよう、そして組織をミスリードしないように、自分にこそ当てはまるという謙虚さの下で検証してみましょう。

① キャストさんに対する指示に具体性が無く、あいまい

「あれ、やつといで♪」『なんであれやつてないんだよ!、信じらんねえ♪』言葉が文字化けしていく伝わらないのに、乱暴にも部下の責任に切り替え。

② 指示がクルクルと変わるため、店長のどの時点での指示を履行すれば良いか部下は全く分からぬ。「先にタペストリー掛けで!」「あ、やっぱ窓拭いてから掛けで!」「いや、もう少し経つてからでいいや。」

③ 「それは私の責任じゃない!」と、責任を取ろうとせず、逃げるという陰険さ。トラブルシユートに積極的に加担しないのも、実はこれと同じで、つまり責任力がない証拠。

④ 依頼心が強く、そんなことと思えるようなささいなことでも何でも平気で頼みまくる。自分で積極的にやるという意思が欠落し、女中にしか思っていないのではと誤解される。「あんたは要介護認定者か?」と陰口を言われていることに、お気楽にも自分だけは全く気づかない。

◆前記の6や10に該当する店長の店舗では、調べてみると

キャストさんのご家族や友人知人、そして業者さんの新規来

店がありません。すなわち、内需拡大が上手く進みません。一方、そうでない店長さんの店舗では、在職中の方々の友人などが数多く来店します。それどころか、そのキャストさんが退店されても引き続き来店してくれ、退職したキャストさんは自身もまたお客様として訪店してくれます。

◆9の場合、特に年上の部下に対する口の利き方には工夫が必要です。一定の距離感と緊張感が求められます。「お前死ね!」初対面の方に言えば確實にトラブルになりますが、人間関係の出来上がった仲では、同じ言葉でも笑い声だけです。出来的店長さんは、雑談力があり、それを生かして

⑤ 部下に依頼したこと自体を忘れる。しかも、依頼したことをやつても、「ありがとう!」の一言もない。そんな店長に限つて、「オレ、やつてやつてる」という恩着せアピールが強く、その癖、「おい、ありがとうの一言もないのかよ!」と、自分のことを棚に上げて相手を批評する。

⑥ お客様や他の同僚の前で、普通に叱つてくる。地元だから、いつ知り合いが来店するか分からず、冷や冷やハラハラする。

⑦ 怪訝(げげん)。そんな態度で、やたらと周囲に気を使わせる。『『『』』』と言ふこと聞けよ、俺は管理職だぞオーラ』がマジでウザい。

⑧ 天気変化に合わせるみたいに、気分が安定していない。『『』』』天気変化に合わせるみたいに、気分が安定していない。』

機嫌が悪い時には、指示が言い掛かりと化する。

⑩ 出入り業者さんに対し、取引優位性に甘えて偉そうにパワハラを振りかざす。『『』』』出入り業者さんがプライベートで訪店しない場合、これが疑われる。

### 考察

◆前記の6や10に該当する店長の店舗では、調べてみるとキャストさんのご家族や友人知人、そして業者さんの新規来店がありません。すなわち、内需拡大が上手く進みません。一方、そうでない店長さんの店舗では、在職中の方々の友人などが数多く来店します。それどころか、そのキャストさんが退店されても引き続き来店してくれ、退職したキャストさんは自身もまたお客様として訪店してくれます。

⑦ 怪訝(げげん)。そんな態度で、やたらと周囲に気を使わせる。『『』』』と言ふこと聞けよ、俺は管理職だぞオーラ』がマジでウザい。

⑧ 天気変化に合わせるみたいに、気分が安定していない。『『』』』天気変化に合わせるみたいに、気分が安定していない。』

機嫌が悪い時には、指示が言い掛かりと化する。

⑩ 出入り業者さんに対し、取引優位性に甘えて偉そうにパワハラを振りかざす。『『』』』出入り業者さんがプライベートで訪店しない場合、これが疑われる。

◆実際に自分が当てはまるかどうかが直ぐに分かる方法があります。それは前述の1から10番までをゆっくりと丁寧にキャストさんの前で音読し、反応を伺うことです。愛想笑いが発生した項目は、bingoです。ぜひぜひ自店舗で実践してみてください。

(株式会社システムコンストラクション 清野秀道)