



目標達成のためには

皆さん、こんにちは！一年のうちでもいろんな意味で動きのある季節になりました。来月からの新年度を控え、別れの季節でもあり、また新しい出会いの季節でもあります。こういった動きのあるタイミングは誰にとってもチャンスになります。ぜひより良い人生へと好転するきっかけにいきましょう！

さて、皆さんは自分の思い通りの人生を過ごしているでしょうか？それとも、なかなか思い通りにならない人生でしょうか？誰でも夢や目標があると思いますが、それを実現する人と、手に入られずに終わってしまう人がいるようです。その違いはいったい何なのでしょう？

人間は、思い描くものしか実現しないといわれています。NHKK研修の中でも、想念実現といって、強く深く思い念じ続けることで、想いは実現すると言っています。ただ、最近感じるのは、『想っているだけでは実現は難しいのかもしれない』ということです。特に、新年にあたっての今年の抱負といったようなものは、ほとんど実現されることがないような気がします。私自身、40年以上の新年の抱負を立てて来ましたが、そのほとんどは実現することなく、実現されなかった抱負はわずかに1ヶ月を過ぎて覚えていたこともありませんでした。

ところがここ数年は、かなりの確率で抱負や目標を達成できるようになってきました。どうしてそうなったのか説明することは簡単ではないのですが、最近読んだものに「なるほど...」と思えるものがあつたので紹介します。

そこでは、目標達成のために、

- ① その目標や目的・夢を明確に思い描くこと。
- ② それが映像で目に浮かぶくらい繰り返し想像し、細部まで思い描くこと
- ③ そうしたら、その最終目的を実現していく途中の段階や目標を、時間軸も含めて具体的に、論理

的に設定すること

- ④ ③で立てた具体的な方法を実行し、中間目標を確実にクリアすること
- ⑤ ④で実行した各段階での目標達成を反省し、足りなければ追加の行動を起こすこと

以上が目標達成のための有効な手段だということです。もう一つ大切なことは、実行計画を作るときに、2週間単位の行動にまで落とし込むことが良いそうです。なぜなら、人間は1年後の姿をイメージするのは非常に難しく、イメージできないことに対して行動を積み重ねていくことはさらに難しくなるからです。一方、ほとんどの人にとって、2週間後の状況をイメージすることは難しくないので、それに向けて行動していくことは簡単だからです。

2週間後のイメージができれば、1ヶ月、3ヶ月、6ヶ月、1年、3年と延ばしていけば、どんな目標に対しても、実現に向けて着実に近づいていくことができるということです。2週間というのも、人によって違いますが、1ヶ月先までイメージできる人は1ヶ月単位で、1週間後とか、数日しかイメージできないという人はそれぞれのペースでやればいいわけです。それぞれのイメージできるところからスタートしましょう。また、ムリのある計画では失敗しやすく、小さな失敗が罪悪感を生みます。罪悪感を伴うような行動は自然に避けてしまい、挫折しやすいです。たとえば、今まったく本を読まないAさんが、1ヶ月に一冊読むという目標を立てたとします。別の、同じように本を読まないBさんが、一日に5分読むという目標を立てます。すると、Bさんは読めなかった日があっても、次の日に10分読むことで目標に追いつくことができますし、調子の良いときは15分とか30分読むこともあるかもしれません。ところが、1ヶ月過ぎたあとに全く本を読んでいなかったことに気付いたAさんの罪悪感を取り返しがつかないレベルで、元々の目標を諦めるのに十分な痛手かもしれません。

(岡本 慶大)

紙上セミナー 実る努力の探し方

皆さまこんにちは。“何も考えず、ただ単にボーッと客待ちをして、来店客に普通に接して配膳し、お金をもらって愛想笑いを添えて送り出す”それはシゴトではなく作業です。一度きりの来店で、二度と来てくれないというように顧客寿命が短命だと、いつでもそしていつまでも新規来店を追い求める必要性に迫られ、だから客数が不安定となります。今回は、ちょっぴり厳しいお話をさせてもらいますが、美味しい薬などありませんので、我慢して服用して下さい!!(^~^)!

1. 「武器」は、『笑顔』

◆顧客を長寿化させるためには、先ず初期段階が肝心。つまり初回来店時に、あるいは2度目のご来店時に、そのお客さまはお店にナゼ来たのか? / お店の何に惹かれたのか? / お店に何を期待しているのか? / 期待に対して結果はどうだったか? を直接聞き出すことです。聞けば唄い出す方が実に多いんです。そしてそのインタビューは改善点の宝庫でもあります。巷には、様々な飲食店がある中で、そのお客さまが自店舗に来店するというアクションを起こしてくれた背景には、必ず“何らか”のきっかけや理由が存在するはずで、逆にそれがない来店は行動心理学的に有り得ません。“何らか”が何か、潜在的な理由を顕在化させてそれを定着化させることが安定した業績に直結します。

◆『うん、紹介で。』『タペストリーが美味しそうに見えたからね。』『道路になんか香りが広がっていたからさ。』『ネットに出てたじゃん♪』『値段がリーズナブルと思った』このように、噛み砕いた具体的な来店動機の洗い出しがあれば、自店舗の強みは伸ばして、足りない所を補うことが可能となります。来店動機の洗い出しが無ければ、実践ではないシャドーボクシングをするようなものです。

◆更に、お客さまへのインタビュー時に、また来てくれるかどうかを、笑顔添えてヒアリングします。そうすると、“約束を守りたがる合意応報性”という心理スイッチが入り、100%近

くが再来店してくれる”ということは、余り一般には知られていませんので、この場で覚えましょう。つまり、ひとりのお客さまから、たったひとこと『また来るよ!』という言葉を引き出すだけで、後日確実に700円が入ってくるわけで、これを50人に実施すれば、約3万円が売り上げとして入ってきます。

◆スタッフのどなたか、手が空いた時で構いません。店外でヒアリング。そして何かしらのサービスチケットを手渡しするんです。そうすると、単に会計時に渡すのとは効果が7倍も違うプラチナチケットと化します。

2. 笑顔は武器

◆だれでも努力はしているつもりになっています。しかし実際は、実る努力をしている店長さんは意外に少ないもの。正しい努力とは何かといえば、それは、美味しい料理をお届けして、朗らかな接客を心掛けて、綺麗なお店でお出迎えという方法論と思い込み、これを前提に努力を重ねたがるのが普通です。しかしこんなことは至極当然であって、ほかといっしょのことをやっていては人並みにしかならないという当たり前の理屈を強く深く認識すべきで、全力で足踏みしても前に進むわけではなく、現状維持を目的とするが如くです。

◆そこで近年のマーケティング理論では、客単価を高める / 新規顧客を増やす / 来店頻度を上げる それぞれの仕組みと工夫と熱い想いの根幹は何かといえば、それは顧客とのコミュニケーションに帰着すると言われています。ご自分の店舗では、お客さまとのコミュニケーションは、具体的に何をどうしていますか?

◆相手を受け入れようとする意思表示、それが笑顔。あなたは笑顔のチカラを知っていますか? 出張途中に、従業員二人とともにグループ某店舗で食したところ、店内全スタッフに、笑顔が少し足りないという印象を持ったので敢えて書き置きます。雑談に真剣なのは、客として悲しいものです。今は何か具体的な改善が進んでいると、希望をもって信じたいと思います。実は、当社従業員47名それぞれが一般客としてグループ各店を巡店しており、ローリングはもう12年にも及ぶことです。

紙幅が尽きましたので、今回はこの辺で。

(株式会社システムコンストラクション 清野秀道)

西日本地区FCオーナー懇親会

2月8日に、西日本地区フランチャイズオーナー会を開催いたしました。今回は、4社・6名さまに参加していただきました。会議と親睦会では、オーナーさま、マネージャーさま、と「飲コミュニケーション」ができ、楽しいひとときを過ごすことができました。優秀店舗の表彰では、店舗さまの営業努力のおかげで、平成27年度上期は平均売上前年比100%以上を19店舗さまが達成することができました。本当にありがとうございます。皆さまのおかげで、地域の方々を明るく元気にすることができています。各オーナーさまからは大変貴重なご意見をいただきました。いただいたご意見は、実現できるように改善・努力していきます。これからもお客さまに喜んでいただけるお店作りをお願いいたします。私たちも全力でサポートします。

(FCサポート本部 マネージャー三宅 威能)



下曽根店・吉松さん



下曽根店・倉崎さん



黒崎店・石崎さん



紺屋町店・菊池さん



紺屋町店・高木さん



渡部マネージャー



一生懸命 焼飯 コンテスト

Fried rice contest



冬にもかかわらず、今年もとても暑い日がやってきました。年に一度の大イベント「熱男は誰だ? 第4回焼き飯グランプリ」を2月11日(木)に行いました。この大会を行う目的

は、焼き飯のナンバーワンを決めると共に、全員の焼き飯レベルの向上です。日頃からの、レシピチェックはもちろんのこと、大会の中での、自身の作る味のチェック、他のメンバーの焼き飯作りを見て、改善、工夫につなげます。大会では①盛り付け ②味 ③手際 ④表情 の4つのポイントで評価して、順位を決めます。多くのメンバーが見守る中での調理で、緊張の中でも、全員が、もてる力を存分に発揮して、誰にも負けない熱い気持ちをもって試合に臨んでくれました。これからも、主力商品のラーメンと共に、ご来店いただく風風ラーメン焼き飯ファンの皆さまのためにも、熱い気持ちをもって、美味しい焼き飯を、提供し続けていきます。

(大会委員長 金本 健治)

一麺亭同ミニNHKK&創業祭

〈福岡・山口地区〉

一麺亭16周年創業祭へ向けたミニNHKK研修を、小月店、中津口店の合同で行ないました。私が挨拶で述べたことですが、全員が仕事の基本を見直す機会になってくれればと考えました。講義のメインは、(感謝は返謝で完成する)ということで、お店としてできること、キャストとしてできること、そして仲間への返謝を話しました。初参加が、6名いましたが、「接客の3ステップ」、「仕事と作業の違い」の話聞くことにより、お客さまへの意識の変化、仕事を考え、積み重ねていくことの意識が、出来ていくと思います。利己と利他では、会社として進めている、ワンダフルカードの重要性を再認識してくれたと思います。最後に、接客目標、仲間への感謝、目標杯数を決め、創業祭に臨みました。当日は両店舗とも、笑顔で、元気な営業ができました。小月店は、2日間とも、目標杯数を達成でき、中津口店は、過去最高の餃子の出品数を記録しました。両店舗とも課題は山積みですが、研修や創業祭での経験を積み上げていければと思っています。

(一麺亭 店長 古賀 聡)



浜口店



京泊店



中津口店

〈長崎地区〉

一麺亭の16周年と言うことで、2月10日・11日の2日間、創業祭を実施しました。目的は、「お客さまに対する感謝」、そして「仲間に対する感謝」であり、ミニNHKK研修を通じ、より具体的に皆で勉強し、のぞみました。17年目の新たなお客さまとの出会いも大事なのですが、創業祭同様に、目の前のお客さまをどれだけ満足させるかを仲間とともに考え、行動し、17年目を歩んでいきます。

(一麺亭 マネージャー 石川 敏)



小月・中津口ミニNHKK



長崎ミニNHKK

新入社員紹介

郷司康雄さん

2月1日入社しました、郷司康雄(ごうじやすお)と申します。前職も飲食業で勤務しておりました。ラーメンという業態は初めてとなります。まずは、ゼロからのスタートです。先輩方に教えていただきながら、会社に貢献できるよう、がんばって参ります。

