



リーダーとして目標を いかに実現するか②

皆さん、こんにちは！いよいよ心躍る季節になりました。新しい季節とともに、新学期や新年度が始まりました。お店にとっても新しいお客さまとの出会いが増える季節です。しっかりと迎えましょう。さて、今回は、リーダーとして目標をいかに実現するかという内容で、京セラの稲盛さんのお話をさせていただきます。今回はその続きです。

①意見を聞き、取り入れて参画意識を持たせる

「失敗しない程度の仕事をやっているようでは、人間が本来持つ力を最大限に引き出すことはできません。自分の力でより大きな成功に貢献しようとする気持ちが大切です。チームの一人ひとりが、自分の持っている力を最大限に出すことで、チームとして偉大な力を出すことができ、結果として、素晴らしい結果につながるのです。どんなに素晴らしい人でも、一部のメンバーの力ではたかがしれています。全員が今日よりも明日、明日よりも明後日と、毎日一歩ずつでも前進すること、そしてそのためには、「自分もチームの一人として、重要な役割を担っている」という実感を持ちながら仕事をするのが大切なことです。そのために、リーダーは一人ひとりの話を聞いて、良い意見は取り入れること、そうすれば、自然と参画意識も高まってきます。

②日々採算を作り、真剣に検討する

日々・月々を積み重ねなければ、年間目標の達成はありません。採算は良くも悪くもすべてリーダーの毎日の意思と行動、生き様が現れたものです。経営数字とは、健康診断の指標のようなもので、現在の問題(体調不良)と、将来の問題(病気)の種を理解し、手を打つことが大切です。現

在の経営数字を真剣に読み解くことで、現在の問題や課題がわかるとともに、将来における課題の種も見つかりますし、それが今わかれば、今から手が打てます。現状の把握ができていなければ、将来問題が顕在化してからの対処でしか手は打てません。そうなる、受け身での対応となり、後手後手に回ってしまいます。

③リーダーは自分自身のことを犠牲にしても常に意識を会社においておかなければならない

京セラの稲盛さんは、家に帰ると、会社における意識が途切れると感じていました。会社法人という無生物に命を吹き込むのが、頭脳である社長の仕事であるとしたら、自分が会社を離れ、会社についての意識が途切れると会社という生き物も活動を止めてしまうことになります。だから、休みも取らず、家に帰っても常に会社のことだけを考えていました。その結果として、ほとんど家にいなくて、たまに家にいても、家族の話を真剣に聞くこともなく、常に会社のことを考えて上の空だったそうです。それを家庭人として不幸と思う人もいますが、経営者としての自分や家族だけでなく、より多くの人たちの幸せにできる素晴らしい仕事であるということがわかっていけば、大変やりの大きい仕事なのです。今の人たちのそこまで犠牲を払ってがんばれとはいいませんが、より大きな成功を望むのであれば、それに見合った犠牲を払う覚悟がなければなりません。

今回、目標達成・想念実現についての話をしましたが、風風ラーメンも20年を超え、ラーメンチェーンとしても老舗という位置づけで話されることが増えてきました。ただ、私たちはもっと遠い将来のことを考えて仕事をしています。50年、100年先まで愛されるお店でありたいと思いますし、そのために今何をすべきなのかを考えていきます。会社もお店も生き物です。できるだけ健康に長生きできるように、今いる私たちが丁寧に育てていきます。

(岡本 慶大)



紙上セミナー 食う気正常記 (店長さんへの宿題)

『空(カラ)元気でもいい 笑顔でいよう やせ我慢は、開運の元』。妹と愚生が勝手に師と仰ぐ、上村禎彦先生の“絵ものがたり”からの引用です。「なるほど!」と膝を打ちながら幾度となく反芻した、お気に入りのフレーズです。先生、当コラムに対していつも温かいコメントを賜り、恭悦至極に存じます。みなさまこんにちは♪早くも五月ですね。陽気が続くこの季節は、身体だけでなく心もまた、ひなたぼっこと虫干しが必要な時期です。さて今回はちょっぴり難しいですが、行動心理学の側面から業務改善を考察してみましょう(^_^)

◆この時期は、新たな環境に順応しようとしてストレスが溜まり、その結果年間を通して来店客数に対するトラブルクレーム発生確率が高いと言われます。対応の誤りを棚に上げて、『あのひとはモンスタークレマーだから!』などと決めつけることは、努力を放棄して楽な対応を選ぶということに他なりません。そうすると必ず再発しますし、次回はもっと大きなトラブルとなるのか必定です。原因のない結果もありませんし、またクレームは決してひとりで構成されるものではなく、相手がいて初めて成立することです。トラブルやクレーム。その対応には、相手のココロと響き合って材料となった事柄に対する既視感(当事者意識)を発揚する必要があります。

◆ご参考までに、兄弟が複数いる場合、長男長女よりも次男次女、そして次男次女よりも三男三女の方が、クレマーになる確率がより低いというのが心理学的知見からの考察です。つまり、末っ子ほどにストレス耐性や協調性がより高く、クレマーにはなり辛いという研究結果がニューヨーク州立大学から発表されています。同学の研究結果を見ると、更に面白い記載がありましたので御紹介します。

◆おひとりさまで新規来店⇒友人や会社関係者といっしょに来店⇒友人や会社関係者それぞれが、おひとりさまで再来店⇒休日にご家族で来店⇒ご家族それぞれが再来店 これが飲食業のスパイラルアップの五段活用と明記されています。一方、おひとりさまで新規来店し、それ以降何ら広がりや再来がなく、これでクローズとなるケースが83%を超えると、テクニカル的に倒産・廃業が不可避といえます。これが外食産業先進国である米国のマーケティング理論です。意識的に、自店舗での状況を洗い出してみることをお勧めします。

◆再来誘致のためには、店内の雰囲気作りが肝要です。貴方は、食う気が読めますか?空気が読めないことを一般に“KY”と云うようですが、食う気が読めないこともまたKYですね。業界人としてベテランになると、店内の「空気」を『食う気』にさせるためのツボが体

感的にわかってきます。それを支えるのが観察力と洞察力。10年を超えるキャストさんは、ものの数秒見ただけでそのお客さまの似顔絵が書けるほどです。しかも、甘えさせる懐の広さがありますので、甘えん坊のクレマー対応もお手のものです。

◆さて、3月のことですがスタッフとともに昼時にラーメン店に入りました。これはあとから分かったことで、少し小さい声で言いますが、そこはフランチャイズ形式の店舗で、親子での経営でした。ガラスは黒ずみ、しかも半開きになっている入り口の引き戸を開けて入店すると、手には引き戸から転移した油脂が附着してしまいました。臭いをかぐとそれはグリースそのもの。先に入店した方が、仕事で着いた手を洗わずにそのまま入店したことが透けて見えます。

◆入店して間もなく気付いたのは、店内の香りというか臭い。締め切った地下室のカビの香りやら、永年洗っていない柔道の胴着やら、ミドリコケがピッシリと張り付いた水槽の臭いのような数種類が複雑にブレンドされたような、ただならぬ悪臭です。どこに座ろうかと店内を見渡しましたが、その親子は何やら仲良く談笑中で、全くこちらを振り向いてくれません。好意的に捉えれば、厨房内の音がうるさかったからかもしれませんが。

◆油だらけのクリアファイルに納められたメニューには、ランチセットが数種類記載されていましたので、その中からスタッフはBセット(ラーメン+半チャーハン+餃子=864円)をチョイス。私もそれに乗っかりました。しかしまだ店員さんはこちらに気付かないため、こちらから呼びに行きました。

◆配膳された物体には驚きました。麺はボイルオーバーで、箸で掴めないほど伸びきって、スープは温度が高過ぎて香りが飛んでおり、チャーハンもピチャ飯で食感なし。それでも経営ができていいる理由が知りたかったです。このような他店を反面教師とするためには、自店の客観的評価が必要で、それらの構成要素は次の五大要素と米国でのマーケティングレポートに説かれています。①視覚②聴覚③嗅覚④味覚⑤触覚 つまり五感ですね。

◆そこで、自店舗にてこれらに関係する項目の洗い出しと客観的評価を進める必要があると思います。例えば⑤の触覚。つまり、皮膚で触った感じのことですね。どんぶりを片手に持った時に、鋭角に手のひらで持った器(どんぶり)の底脚部分が鋭角に欠けていて、器と中身の重さも加わって手のひらが切れて、数針縫うという事故も多く、これは業務上過失傷害を構成するものです。

◆このような事故は、前述の①から⑤の評価項目に従って事前に確認していれば確実に防げたはずですが。因みに自動車の設計では、車輛とヒトとのインターフェイスパーツであるシートやハンドルやドアノブやシフトレバーなどの官能評価が、特に徹底して行なわれているのはクライアントさまを見ていると良くわかります。

ここで紙幅が尽きました。今回の内容を踏まえて次回も、少し面倒な内容を掘り下げます。

(株式会社システムストラクシオン 清野秀道)

風風ラーメン 仙川店リニューアルオープン

平成13年にオープンし、今年で15年めを迎える風風ラーメン仙川店(東京 世田谷区)ですが、この4月から前オーナーさまより、現在風風ラーメン牛久西口店、高円寺南口店を経営されている、AGRI T株式会社(社長 細田 惟由)さまに引き継ぎ、4/1(金)にリニューアルオープンを行いました。今、ノリについているオーナーさまと言っても過言はないと思いますが、どこも人手不足と言われる状況のなか、ご縁やつなかりを大切にされる細田社長には、ともに目標へ進む仲間がどんどん増えていっていることに、気持ちが人を引きつけるのだと改めて感じさせていただきました。リニューアル前日には、恒例の魂入れセレモニーを行ないましたが、これからますます公私ともに支えることとなる、社長の奥さまの涙に、今までの想いやこれからへの想いが溢れているのが伝わり、とても感動しました。仙川ので、イチからのスタートとなりますが、気持ちの入った丁寧な商品提供、ハツラツと元気なあいさつ、居心地の良い空間づくりを念頭に、今までご愛顧くださっていたお客さま、そしてこれから風風ラーメンを好きになってもらえるお客さまに満足してもらえるよう日々の営業!がんばってくださいね!!

(FCサポート本部 寺脇 美保)



毎年テーマを設定し、募集していますが、岡本オーナーよりいただいたテーマは「人間の能力は、『行動力』だと思っています。記憶力とか発想力とか計算が速いとか、または力持ちとか(笑)。いろいろありますが、行動力のある人間こそが能力者であると思います。それは、昨年のテーマ『時間』の大切さにもつながります。今年こそ更にその行動力の重要性が高まります。タイミングを失すれば如何に素晴らしいものも価値を失います。どんなに素晴らしい理念も生かされないままに消えてしまいます。僕は個人的には、孫子の「風林火山」を自分の戒めとしています。」『行動力』にて募集を行なった結果、各店社員さんのみならず、キャストさんからもたくさん応募をいただきました。その中で、選ばれたのは...



風風ラーメン黒崎店のベテランキャスト
(社歴おそろく10年超えてます) 白石美穂さんの



**思い立ったら即行動
行動なくして
進歩なし**

に決定しました!! 今期一年、このテーマを念頭にそれぞれが
進歩・成長するために行動していきましょう。

「冷し中華」販売



今年は、冷やし中華を完全リニューアルしました。野菜をふんだんに使用し、歯ごたえのあるクラゲを乗せた新食感の冷やし中華に仕上げました。ヘルシーを全面に出していますので、お年寄りから女性まで幅広いお客さまに喜んで食べていただける一品です。タレは、前年と同様に3種類(しょうゆ・ゴマビリ辛・梅)を用意していますので好みに合わせてご賞味ください。(商品開発 西村 直之)

店舗紹介リレー 【風風ラーメン和光店】

- Q お店のオープン日は？
A 平成25年9月20日
- Q 当店のおすすめメニューは？
A バリ黒とんこつ
- Q イチオシのキャストさんは？
A 藤枝 拓さん
- Q その理由は？
A 性格が真面目ながらも、ユーモアも兼ね備えている。責任感も強く、男気溢れる茨城男子です。ただ今、麵場修行中です。
- Q 店長が、教育面で気をつけていることは？
A 浦和道場店同様に、若いキャストが多いので、馴れ合いにならないように、キャストとの距離感は意識して接しています。
- Q お店の目標は？
A 売上全国一の維持。人時売上高5800円。忙しい時間帯でも、お客さま目線での接客をするように心がけています。
- Q 当店の自慢をひとつお願いします！
A とにかく回転が早い。漫画本のクオリティーが高い。2つ書いちゃいましたね(笑)

オススメ!
バリ黒
とんこつ



店舗紹介リレー 【風風ラーメン朝霞東口店】

- Q お店のオープン日は？
A 平成12年6月29日
- Q 当店のおすすめメニューは？
A 半チャーハン
- Q イチオシのキャストさんは？
A 久保田 大智さん
- Q その理由は？
A 元甲子園球児らしく、熱く男気のある営業をしてくれています。
- Q 店長が、教育面で気をつけていることは？
A 商品トッピング、店内など全てにおいて綺麗にするように言っています。
- Q お店の目標は？
A 衛生検査A判定です。
- Q 当店の自慢をひとつお願いします！
A 楽しくやっている中で、みんな切磋琢磨してがんばってくれています。これからの成長が楽しいなキャストが多いです。

オススメ!
半チャーハン



ちょっと良い話 かつや卒業メッセージ

この春、進学や就職でお店を卒業するアルバイトキャストさんも多くいましたが、「かつや上の原店」で見つけた、お客さまへの感謝のメッセージをご紹介します。責任者の堺さんの提案で、この春、お店を卒業するアルバイトさんにお客さまへの感謝のメッセージを書いてもらいました。仕事をする中で、お客さまに育ててもらい、成長できたという想いもあったそうで、レジ横に掲示してあります。

た。このメッセージを見たお客さまより、「あの子辞めたのね？すごく良い子だったよね。」「保育士さんになったんやね〜。あの子ならがんばると思う」など、さまざまな声をいただいたそうです。きちんと締めくくりをし、気持ちよく卒業させてあげたいという、堺さんの気持ち、新たなステージでスタートを切るキャストさんへ、想いのつまったひとコマでした。