



「仕事ができる人」

皆さん、こんにちは！一年で一番寒さの厳しい時期になりました。二月になると、いつも子どもの頃聞かされた話を思い出します。何人も先生が話してくれた『寒肥』の話です。この時期に、寒いからとコタツで暖まってお百姓さんと、外に出て、畑に肥やしを入れる仕事をしてお百姓さんとは、秋の収穫量が大きく違う。春になり、種を蒔いて水をやり、夏に雑草を刈り、秋に収穫することだけが、農業ではない。人が休んでいるとき、作物が育っていないときにこそ、寒肥を効かせるようなことをやらないといけないと教えられました。自分の弱さに負けることなく、修行のような仕事を、人が見ていようといまいと関係なくやることの大切さを教えてくれる、今思えば、とても日本的な考え方だと感じます。ただ、こういった、人が見ていないところで積み重ねてきたものは、他でもない自分自身はわかっています。人の見えないうちでサボっても、自分自身は紛れもなくわかっているのと同じです。それが、生きていく中で血となり肉となるのです。それはそのまま自信につながります。

「僕「報・連・相ができる人ですか？」…。上司「仕事ができる人とは、周りの人が、『あの人は仕事ができる』と思っている人のこと。実際仕事ができるできないは問題ではなく、『仕事ができる人としての雰囲気やオーラみたいなものがある人』を、周りがそう評価して、仕事ができる人となるんだよ。そしてその人にはいろいろな仕事が集まって、結果として他の人ができないような仕事をするようになる」と教えてくれました。そのときは「なるほど〜！」と思っただけで、どうしたら仕事ができる人のオーラが身につくかを聞くの聞き忘れましたが、今なら少しわかる気がします。

それにはふたつの方法があるように思いますが。冒頭にお話した、『寒肥を効かせるような仕事をきちんと積み重ねる』ことにより身につけた自信がオーラとなります。そしてもうひとつは、『何かに対して、誰よりも強く深い想いを持っている』かどうかです。自分が作る商品に対して、いっしょに働く仲間のため、お客さまの喜ぶ笑顔のため、それに対して、誰よりも強く使命感や愛情を持っていると、周りはその人を助けようとするようになります。そうすると、自然に深い感謝の気持ちが生まれます。その気持ちは、必ず言葉や普段の行動にも出てきます。

もし、思い通りに物ごとが進まないとか、人間関係で悩んでいたりするようなことがあるなら、参考にしてください。一朝一夕にできることではないかもしれませんが、一度身につけることができれば、それはどんなときにも力を発揮してくれることでしょう。

(岡本 慶太)





経営コンサルの独り言
Vol.119

人心掌握術



皆さまこんにちは。寒さが身に染みる季節と言いますが、お腹のゼイ肉がシックスパックに割れ、天然で厚手のミートテックを着込んでいる私には大変心地良い季節です♪さて、成功に偶然はあっても失敗は必然のみと言われます。しかし偶然の成功は、その原因を認識しないと持続性が無くなります。成功を構成する最大の要素は人心掌握とも言われています。では、どのような所作が人心掌握に繋がるか、検証してみましょう。

1. 集客直結の人心掌握術

当社のクライアントさまで、大手焼肉料理専門店があるのですが、そこで働くひとりのキャストさんには、他には決して見受られない独自のノウハウがありましたので、同店・同職承諾のもと、読者諸兄姉限定でお伝えしましょう。

◆商業ビルの飲食街フロアに多くの店舗を持っているそのお店では、満席の時を除いては、入り口付近でエスコートスタッフが常時起立状態で待機しています。そこで特定のスタッフが立った際には、例外なくお客さまを早期に入店誘導していたのです。

◆これに気付いてその様子をつぶさに観察してみると、他とは違った彼女の独自性を検出することができました。それは、“誰もいない方向を向いて、視線を水平にした状態で笑顔になっていること”なんです。そして通りすがりの回遊客は、笑顔の訳を知ろうと彼女の横顔を見つめると、その笑顔はサッと回遊客の正面に向けられるんです。

◆つまり彼女は、横顔を魅せるという動物的(猫的)求愛手法を正に実践している訳です。「そっぽを向いていた女性が自分に笑顔を向けて来た。そこにトキメキを感じる♪」という訳です。アラフォーの彼女はビジュアル的に決して先天的な美貌に恵まれている訳でもなく、かといって残念な見た目でもないのですが、入店誘導率の高さは、人心掌握術を無意識に習得している所作と判断できます。

◆彼女にインタビューを試みると、何年も同じことをしていると、自然と成功体験が積み上げられて、このようなスタイル

になったと教えてくれました。つまり彼女は無意識にやっていた訳ではなかったのです。意識しながら、考えながら編み出した取り口な訳です。

◆因みにこの手法は、女性に対しても大いに通用していました。特に老女グループの集め方は半端無く、老若男女を問わず回遊客が次から次へと誘導されて店内に消えてゆきます。満席になったのでしょうか、彼女もまた店内にサッと入って行きました。私に笑顔の余韻を残しながら。

2. 怒らず叱る人心掌握術

「怒る」は、自己の感性と感情の押し売りの示威行為。『叱る』は、相手への違和感を更正させるための、視点を変えたアドバイス。単に怒るのでは、云った方は気持ちの供養ができるのですが、言われた方は憎しみと昇華して去り行く人も多いもの。

◆「あのひとのためにがんばってみよう！」人心掌握がシッカリとできている経営者や管理職は、周囲にそう思わせることができている。では、あのひとのためにがんばりたいと思わせる要素は何かといえば、それは的確に叱ることであるというのが現代の心理学での定説です。ならば、的確に叱るとするのは、果たしてどのようなことか？それは、相手に対する違和感を矯正するための表現と換言できます。

◆そこでポイントになるのが、マスト＝しななければならない！と、シャル＝すべきですよ♪の使い分けで、特にシャルを多用することです。絶えず相手の変化に敏感に、そしてNGだと感じるものがあれば即座に、「ん？、●●した方が良いんじゃないかな」というアドバイスタッチで刷り込むこと。しかも人前では無く、マンツーマンで。

◆そして、私服で会う機会を作ること。手っ取り早いのが奢ること。あなたが既に店長やオーナーと知り合いの、行きつけのお店に誘導できれば最高デス。自分が刷り込みたい内容を、オーナーや店長さんの口を借りて叱ってもらいます。特に、飲食を奢ると言う行為は、刷り込みには最適な環境です。

※このあたりで紙幅が尽きましたので、人心掌握術は次回以降で再び取り上げます。

特にこの時期は店内外の防滑に注意で、場合によっては管理責任を問われることもあります。配るのはラーメンのみならず、気配り・目配り・こころ配りも忘れずに\(^o^)/

(株式会社システムコンストラクション 清野 秀道)



衛生検査勉強会

(株)阪急クオリティーサポートの野口さまにきていただき、衛生検査の勉強会を実施しました。衛生検査はなぜ行なうのでしょうか？食品衛生法第3条を要約して簡単な説明ですが、「食品等事業者は販売食品等の安全性の知識及び技術習得、原材料の安全性の確保、販売食品等の自主検査の実施、その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。」となっています。

私たちはラーメンを通じてお客さまに元気を与えることが仕事です。そのためにはそのツールである商品が安心・安全でなくてはなりません。店舗

では衛生検査を実施して、お客さまに販売している食材の安全が確保されているか、調理の際も衛生面を意識しているか、厨房内や厨房機器も清潔に管理されているか等の必要な措置に努めています。お店では温度管理チェック表や従業員体調チェック表、食材の日付管理を日々実施していることも必要な措置です。決められたルールをしっかりと守って、安心・安全に食事ができる空間提供をお願いします。一人ひとりの自覚によって衛生面は改善されます。再度フィードバックされた衛生検査表を確認して自店の弱い部分の改善をお願いします。

(FCサポート本部 マネージャー 宮原 尚之)



2月企画掲示板

風風ラーメン

〈お子さまお楽しみ企画♪〉

2月3日まで

「鬼のお面を作ろう」

※一部店舗では実施しておりませんのでご了承ください。

2月4・5日

風風ラーメン朝霞南口店
12周年感謝祭

2月18・19日

風風ラーメン朝霞台店
15周年感謝祭

たくさんのご来店
お待ちしております！

一麺亭

「HOTあった辛あめんフェア」

新登場 ベジ辛豆乳麺 780円
ミニライス付き

大復活 台湾ラーメン 780円



一麺亭

一麺亭全店で
創業祭実施！



かつや 北九州上の原店7周年感謝祭

今年の感謝祭は、去年よりも準備になかなか時間がとれず、感謝祭自体が初めてのキャストさんがほとんどで不安要素がいっぱいで挑みました。去年よりチラシを減らし、店内告知やポケットティッシュでの告知をメインで行ないました。当日は皆ドキドキしながら営業に挑み、多くのお客さまが来店され大賑わいとなりました。前年の数字は越えなかったものの、

あまりお客さまを待たせることもなく内容的に今回はこれでもよかったと思います。反省点や、課題は多くありましたが、皆が一丸となって挑めたことはそれぞれの成長に繋がっていると感謝祭後の営業で感じています。来年の感謝祭では人数や戦力的にも体制を整えてチャレンジしていきたいです。

(かつや北九州上の原店 堺 千恵子)



クリスマス装飾のご紹介
 昨年12月に実施した
 クリスマス装飾コンテスト。
 今年もたくさん素敵な
 心温まる装飾に癒されました☆
 少しですが、ご紹介いたします。

のぼり龍はちぎり絵になっています!

風風ラーメン黒崎店作



毛糸でひとつひとつ編んで、
 一面絨毯になっています。



風風ラーメン紺屋町店作

発泡スチロールを細かくカットし、
 ラメ加工、色塗りのした、とても細かい作業



一麺亭東長崎店作

壁に3Dに飾られたプレゼント
 が工夫されています。



風風ラーメン下曾根店作