



期間
限定

ローストビーフ 油そば

9月中旬頃販売スタート

※価格は地域によって異なります。

オリーブスパイスをきかせ

ローストビーフをのせた、ぜいたくな一品。

1日、数量限定の今しか食べられない油そばです。

通常の油そばと食べくらべてみてください。

幸せな人生を 送るために③

皆さん、こんにちは！今年の夏も暑かつたです
が、残暑も厳しい中、体調にはくれぐれも気をつけ
ましょ。

さて、今回は幸せな人生を送るために…の最終回
です。実はこの内容は、以前このコーナーでも何度
か紹介させていただいた、伊那食品工業の塚越会長
の著書からの引用です。たくさん本を出されてい
て、その中の数冊から素晴らしいと感じたものを集
めました。何かひとつでもいいなと思うものがあれ
ば、ぜひ一度読んでみることをお奨めします。

結果は出すものではなく、出るもの…会社の利益
(損害)は、結果として出てくるものです。本質は結
果ではなく、その目的にあります。会社の目的は、社
員・お客様・取引先といった関係者を幸せにす
ることです。その目的に対する努力が正しく行われ
た結果として、利益が生まれるのであります。

・ペンギンのくちばし…ペンギンには鋭い牙も、肉
を引き裂く鷹のようなくちばしもありません。しか
し、そのくちばしには、内側に毛が生えていて、捕ま
えた魚が自然に喉の奥へ奥へと向かうようにでき
ています。ペンギンが生きていけるのも、この一方
に向かって生えている毛のおかげなのです。会社
やお店はチームです。チームのメンバーがこの毛の
ように同じ方向を向いていれば、特別な武器がなく
てもしっかりと生きていけるのです。

・仕事とはファンを増やすこと…個人としても、お
店としても、会社としても、ファンが増えるよう
ことをすることが仕事です。逆の見方をすると、
ファンが増えないような活動・作業は仕事ではな
いということです。直接お客様に接する仕事ばか
りではありませんが、そんな仕事をするときにこ

そ、仕事とはファンを増やすことだと意識しましょ
う。社長や裏方の管理部門を含めた会社の全員が
ファンを増やす仕事をすれば、どんな会社になるか
は簡単に想像できるでしょ。

・敵を作らず、過当競争を避ける…どんな商売でも、
誰かが成功するとすぐに真似をする人が出てきま
す。それでは、結局、限られたパイの奪い合いとな
り、皆が苦しみます。そうではなく、新しいやり方や
商品で、それまでこの世になかった価値を、それま
でお客さまではなかつた方々に提供できるような
ことができれば、過当競争に陥りません。

・見えない問題を発見する…誰にでも目に見える問
題発見と、その解決は比較的簡単です。見えない問題
とは、無意識に見過ごしている問題です。「今までこ
のやり方でやつてきたから、なんとなく今日もその
やり方でやつてきましたから、なんとなく今日もその
それが表面化するときには、とても大きな力が取ら
れます。それを事前に発見・対処できるように、いつ
も「正・早・安・楽・全・美」を意識しましょう。

・自分が欲しいと思えるものを作る…仕事を単なる
作業とか、与えられた役割分担をこなすといった受
け止め方をすると、感動させられるような仕事はで
きません。こんな商品を出されたら嬉しいだろう
な、自分がこんな風に接客されたら絶対にまた来た
いと思うだろうな、というレベルの仕事をしましょ
う。その日最初のお客さまをお迎えするときとシ
フト上がり十分前の接客が同じように新鮮な気持
ちで最高の状態でできているか、自分自身にいつも
問い合わせながら仕事をしたいものです。

後半は仕事に関する内容が多くなりましたが、仕事
は人生の大半の時間を費やします。そこで充実して
いれば、人生全体としても素晴らしいものになるで
しょう。

クッションワード

「チーズバーガーおふたつですね♪ただいまドリンク半額キャンペーン中ですがいかがでしょうか?」『。。大丈夫です♪』近年良く耳にする『大丈夫です』という返事が、果たして敬語なのは言語学者の間でも割れていると言います。半世紀以上生きてきた私から見れば、大丈夫かどうか聞いている訳じゃないのに大丈夫って、会話としてズレてるのはと違和感があります。しかしながら、断ることで尋ねた相手を傷付けないように配慮を込めたフレーズとして、既に市民権を得ているようですので、恥ずかしながら私も使い始めていますが、言えば顔を見られることもあるので、中高年には余り馴染まないコトバなのかもしれません。さて、巷には無意識に堂々と間違った言葉を使っている方もいますので、ご自身ではどうなのかを素直に振り返り、是正すべきは改めましょう。では早速。

◆「すいません」残念な教育を受けて来たと勘違いされますので、やめましょう。正確には、『すみません』です。

◆「お名前頂戴できますか?」という問い合わせ。これは謙虚さのない言い方です。『お名前をお伺いしても、よろしいでしょうか?』が正しい問い合わせです。

◆部下が上司に対して、「ご苦労さまです」と発声したのを目の当たりにしました。これは、『お疲れさまです』が正解です。疲れてないのにお疲れさまとは何ごとか?!などと返されることもありますが(笑)。

◆同じく、部下が上司に対して「どうしますか?」は、余りにマズいです。目上の人に対する言葉は、『いかがいたしましょうか?』が正確な表現。「了解です」もまた、失敬。『承知いたしました!』『かしこまりました!』が正解です。

◆「参考になりました」これも良く耳にしますが、本来“参考”という言葉の語源はどうなのかをスマホで調べてみてください。上司や目上の人に対しては『勉強させていただきました』が正しい言い回しです。

◆「とんでもございません」。これも普通に良く聞くセンテンスで、何ら問題はなさそうですが、実は“とんでもない”でひ

とつの単語なので、「ない」の部分だけを「ございません」に変えることとなります。例えばこれは、“とっぴょうしもない”を「突拍子ございません」、「あり得ない」を、「あり得ございません」などと言うもいらっしゃいます。とんでもございませんは誤った言葉で、正しくは『いいえ、とんでもないです』。

◆「いらっしゃいませ~♪」これも、正確には単体で使う物ではないそうです。『こんにちは♪いらっしゃいませ』あるいは『いらっしゃいませ、こんにちは♪』と、挨拶語を付けて完結するフレーズです。

◆さらに、トラブル抑止に役立つ“クッションワード”を使いこなしましょう。私たちのようなサービス業では、すぐに役立つ知識です。

- ・『よろしければ、』
- ・『差し支えなければ、』
- ・『お手数ですが、』
- ・『恐れ入りますが、』
- ・『申し訳ございませんが、』
- ・『ご迷惑おかけしますが、』

これら6つのクッションことばのあとに続けて伝えたいことを伝えることで、クレームやトラブル防止に役立ちます。

質問コーナー：当コラムにお寄せいただいた、読者からの質問・相談に回答するコーナーです。

“閉店時間を過ぎてもお客様がいる場合、どうすれば良いのでしょうか?”というご相談をお寄せいただきました。閉店間際にご来店されたお客様がいたとします。あなたのお店の閉店時間。その定義は、どのようなものですか?例えば9時が閉店時間とします。そのお客様は8時40分に来店されましたとします。通常通り普通に受け入れますか?それとも、「オーダーストップ時間を過ぎましたので、1品で良ければ」などと言って、制限付きで受け入れますか?或いは、入店 자체をお断りしますか?つまり、閉店時間の定義と周知が曖昧なお店が多く、これがトラブルの原因になります。居心地が良いお店ほど、お客様同士の談笑が進んで閉店時間を過ぎても居座わられるケースが多いもの。時間が経過したら朗らかに退店を誘導し、気付かせてあげることは遠慮すべきではありません。ただし退店を誘導する際には離れた場所から発声するのではなく、お客様の傍まで歩み寄ってからです。

当コラムでは皆さま方からのご相談を隨時承っています。

お気軽に、何なりとお寄せください＼(^o^)／

info@sys-con.jp

(株式会社システムコンストラクション 清野 秀道)

7月12・13日 第165回NHKK研修

研修生7名中、6名が新入社員ということもあり、不安と緊張の中、スタート。はじめは消極的な面もありましたが、時間が進むにつれ仲間意識や積極的な場面も見ることができました。検定では、私も彼らが入社してから初めて厳しいアドバイス(愛のムチです)をしましたが、素直に受け止め、一回り大きくなった姿を見られとても感動しました。それぞれの場所で活躍してくれる期待しています!

(FCサポート本部 サブマネージャー 寺脇 美保)

【研修レポートより】

○いろいろなことに限界を決めず、積極的に挑戦し、どんどん失敗、どんどん成功してもっと上を目指します。

○すごく晴れ晴れした気持ちになりました。研修に来る前より、ひとつ、ふたつ成長した気持ちになりました。いろいろなアドバイスをもらい、今まで一番ふしきれた気がします。

○研修に参加するまでは消極的な部分もありました。昨日と今日で自分の新しい一面もみえて本当に参加して良かったと思いました。



新入社員紹介

8月入社の 福山 玲順さん です！

はじめまして。飲食業はほぼ未経験で不安ですが、多くのお客様を笑顔にします。ご迷惑をおかけすることも多々あると思いますが、それ以上たくさんのお返しができるようがんばりますので、どうぞよろしくお願ひします。



写真中央:福山さん

7月13・14日 FCオーナー会・懇親会開催

今回は久しぶりに小倉で開催となり、懇親会では、オーナー様同士の交流・横つながりを深める場となりました。お酒を飲みながら、オーナー会では聞けない話や本部への要望を伺うことができました。貴重なご意見はしっかり今後に繋げます。翌日のオーナー会では、人材不足や今後の改善事項、また強みである教育を店舗に落とし込み、商品のプラッシュアップを進めていく流れで話し合いを行ないました。改めて「風風ラーメン」、「桜吹雪が風に舞う」の商品は「人=キャストさん」、そのためにはキャスト一人ひとりが元気で明るい笑顔で接客ができる環境と、教育が必要だと共有することができました。今回はぐるなびさまからインバウンドセミナーも行なっていました。今後はぐるなびを活用して外国人入客誘致を進めていきます。暑い中、小倉に来ていただき誠にありがとうございます。「今日の仕事は」を実践できるよう、これからもご協力お願いいたします。

(FCサポート本部 部長 宮原 尚之)



7月16・17日 風風ラーメン武蔵小金井店周年祭

今回、久しぶりの周年祭開催となりました。周年祭に向けての店内ミーティングを1回、本部主催のミニNHKK研修を1回、行ないました。接客の見直し、声掛けの一体感と、どちらの内容もチームの足りないものを補える濃い時間になりました!『みんなで創る1000杯』を目標として戦った2日間、目標には遠く及ばなかったですが、お客さま・仲間・お店への感謝を改めて感じじることのできた2日間。店長として、本当に『感謝の883杯』となりました!まだまだお店としては、課題を多く残しますがこれを機に、さらに地域に好かれるミリオンスマイルなお店創りをしていきます!多くの方々に感謝!

(風風ラーメン武蔵小金井店 マネージャー 大竹 真理)



7月21・22日 風風ラーメン朝霞東口店周年祭

自店のキャストが少なく、ミニNHKK研修も行なうことができず、幸先は良くなかったですが、延期せずなんとか予定通り開催できました。当日も他店からのヘルプに来ていただきながらのシフトでしたが、とても楽しく営業できました。初日658杯、2日め685杯と、目標の600杯も越えることができ、達成感もあります。反省点もありましたが、今後の課題として改善していきたいと思います。お力を貸していただいた方々に感謝です。今後の営業がさらに良くなっていくよう、日々精進していきます。

(風風ラーメン朝霞東口店 店長 鶴岡 透)



7月26・27日 風風ラーメン黒崎店周年祭

今年は現状に満足するのではなく、今以上の接客力を身につけ、常に前へ進み続けることを目標に、テーマを「おもてなし～伝える、伝わる～」とし、周年祭を開催しました。事前にテーマに沿った内容のミニNHKK研修を実施し、ロールプレイングなどを交え、全員でまじめに楽しく研修をして、周年祭を迎えるました。事前の準備から、店内装飾、近隣へのポスティングなど、黒崎店メンバー全員で力を合わせ取り組んだおかげで、2日間とも目標売上を達成することができました。また、たくさんのお客さま、関係者の方々がご来店され、とても感謝しております。これをゴールとするのではなく、スタートと位置づけ、お客さまに感謝の気持ちを伝える、感謝の気持ちが伝わるお店を全員でつくっていきます。

(風風ラーメン黒崎店 角木 勇介)

