

ぱりこくシリーズ



にんにくをじっくり揚げて焦がし、
香ばしくした
黒マー油を使用。
独自の風味が
堪能できる一杯です。

人生と仕事の心得

皆さん、ここにちは一暑い夏が過ぎたと思つたら、急に台風や朝晩の冷え込みが厳しくなりました。ぐれぐれも体調には気をつけ、いつでも周りに元気を与えておきましょう！

さて、今回は、元総理大臣の田中角栄さんの名言を紹介します。最近はSNSがどんどん発達し、いろいろなニュースや気付きを与えられます。これもSNSからの引用なので、正直、本当に田中角栄さんの残した言葉なのかどうか、調べていません。ただ、内容は素晴らしい、読んだ人に力を与えるものだと思いましたので、ここに書きます。もし、共感する部分があつて、他の誰かに教えたい場合は、出典をきちんと調べてからでお願いします。元々は、『田中角栄百の言葉』日本人に贈る人生と仕事の心得』というところから引用されたようです。

さで、今日は、元総理大臣の田中角栄さんの名言を紹介します。最近はSNSがどんどん発達し、いろいろなニュースや気付きを与えられます。これもSNSからの引用なので、正直、本当に田中角栄さんの残した言葉なのかどうか、調べていません。ただ、内容は素晴らしい、読んだ人に力を与えるものだと思いましたので、ここに書きます。もし、共感する部分があつて、他の誰かに教えたい場合は、出典をきちんと調べてからでお願いします。元々は、『田中角栄百の言葉』日本人に贈る人生と仕事の心得』というところから引用されたようです。

一、いやなことは、その日のうちに忘れる。自分でどうにもならんのにクヨクヨするのは阿呆だ。

二、念仏を百万遍唱えても実行、実現しなければ意味がない。

三、寝言を言つたり不満ばかり言つたりしている奴は、人生終わるまで不満を抱き続ける人間になるぞ。

四、無理は、しなければ、しないほうがいいんだよ。苦労というものは、いい部分もあるが、悪い部分もある。苦労はしてもいいけど、無駄な苦労はしないほうがいいんだ。

五、時間の守れん人間は何をやってもダメだ。

六、どんな境遇におかれても辛い思いをして、天も地も人も恨まない

七、約束したら、必ず果たせ。できない約束はするな。ヘビの生殺しはするな。借りた金は忘れるな。貸した金は忘れる。

八、人間は、やっぱり出来損ないだ。みんな失敗もある。その出来損ないの人間そのままを愛せるかどうかなんだ。

九、私が大切にしているのは、何よりも人との接し方だ。戦術や戦略じゃない。会って話を書いて安心感があるとか、自分のためになるとか、そういうことが人と人との結びつける。

十、私は小学校高等科の卒業である。しかし、いささか仕事のコツはしっている。われと思わん者は、遠慮なく大臣室へ来てくれ。上司の許可は要らない。何も言つてくれ。できることはやる。できないことはやらない。すべての責任は、この田中角栄がとる。

こうしてみると、救われるような言葉もあれば、力強く励まされるような言葉もあります。田中角栄は新潟の貧しい家の出ながら、一生懸命努力し、政治界のトップである総理大臣まで登り詰めた理由がわかるような気がします。いろいろな疑惑問題もありますが、間違いなく出会った人を魅了する力を持っていたんだろうと思います。岡本オーナーも生前、一度会つたことがあると言つていました。身長は決して高くなかったにも関わらず、力強い握手と、大きな声でとても大きな人と感じたと聞いたことがあります。

私たちも自分自身の魅力を磨き、周りの人たちに元気や勇気、明るさを与えてられるようになりたいですね。

クレーマーが明かす、 クレーム対策

皆さまこんにちは!風は秋色ですね♪さて、私自身がモンスタークレーマーだからでしょうか(笑)、自分にはクレーマーの心理が良く解ります。そして経験上、クレーム対応が上手かった店舗には、間違いなくリピーターとなってしまっています。実際にクレームを付け、その対応に満足した顧客のリピート率は、なんと8割を超えるという行動心理学上のデータもあります。それに対して、心の奥底に不満を持ちながらもそれを表には出さない、いわばサイレントクレーマーのリピート率は10%を割ります。ということは、クレーマーはノンクレーマーの8倍の確率でリピーターになると言ふこと。つまり、クレーム対応はそれ自体が営業実務なのです。しかもクレーマーほど周囲に自分の印象を伝えるクチコミ発信者となり、間接的な営業支援を展開するのです。今回はクレームのメカニズムと基本対応策を考察しましょう。

1. クレーム体験の筋立て

- ①あなたはこれまで、どこの誰に対して、どのようなクレームを付けたことがありますか?
- ②当時あなたは、なぜ不満に思ったのでしょうか?
- ③当時の対応に何か気付いた点はありましたか?対応はどうだったでしょうか?
- ④あなたは当時のその対応に、100点満点中どのくらいの点数を与えられますか?
- ⑤何をどうすれば、100点を提供できたと思いますか?

2. 顧客側の評価軸

何かひとつがゼロだと、全体としてゼロとなってしまう掛け算が、顧客心理と言われています。つまり、いくらキャストさんが美人でも、そして接客が良いとしても、いくら迅速な配膳ができるも、いくら値段が安くても、いくら美味しいても、器の中にゴキブリが入っていたらそのお店全体の評価としては0点となるということです。そしてサイレントクレーマーほど、ネットで拡散されることで気持ちの供養を計るという行動特性があります。

3. 顧客の価値基準

事前期待-結果=顧客満足度 そして事前期待は、3つの価値に分類されます。ひとつは“原点価値”。これは最低限度のニーズを満足させる必要不可欠な価値です。つぎに“満足価値”。これは顧客が当然の如く期待する価値です。水が冷たい、器が清潔、おもてなしなどですね。そして最後に“付加価値”です。これは、顧客が期待はしていない、レベルを超えた感動提供です。ここで大切なのは、マニュアルが頼りになるのは原点価値と満足価値のふたつまでということ。つまり付加価値は、マニュアル化ができないサプライズとなります。そしてクレームは、最初の原点価値を充足できない場合に発生します。

4. クレームのメカニズム

人間の発する言葉や態度は全て脳からの指令です。その指令のもととなるのは右脳と左脳。つまり、感情・感覚(右脳)と理論・理性(左脳)です。そして両者のバランスが崩れた時に、それはクレームとなって表れます。ですから左脳では理解できても、右脳ではそれを受け入れられず、ハレーションとなって態度や言動に現れる訳です。ですから大脳生理学的なクレーム対応としては、まずは右脳を落ち着かせることから始めることが合理的です。といふのも、いくら説明して解らせようとしても、つまり左脳を納得させても右脳が納得してなければ、人間は絶対にそれを受け入れようとしません。ですから先ずはお詫びから入って、その人の感情を、口について表現し正当化させ、その上で理解させるような説明を展開する訳です。

5. 対応のプラットフォーム

クレームは改善要素の宝石箱です。お客様の生の声で、貴重なメッセージです。ただ、そこに感情が絡まってほつれると、糸を元通りにするのには労力が掛かります。クレーム対応は、まずは感情の漂白から。先ずはお詫び⇒相手に気持ち良く唄わせ⇒途中でシッカリとあいづちを打ち⇒お客様の言葉をそのまま自分の口からも発声し同化して、(当然綺麗だと思っていたテーブルの上が、実は汚れてて、置いた帽子が汚れてしまって、そんなの有り得ないというお話しですよね!ある意味、信じて置いたのに裏切られたって感じですよね。。私が同じ立場だったら絶対にそう思います!)⇒解決の方策を、相手方から言わせる(どうしたら許して頂けますでしょうか)。

6. クレーム対応の流れ

- ステップ1. 先ずはお詫びの気持ちを伝え、落ち着かせる。
- ステップ2. 落ち着いた段階で事実関係を洗い出す
- ステップ3. 相手方に寄り添い、同化・共感する姿勢をアピールする
- ステップ4. 解決策を洗い出す。ない場合には“提案”する。
- ステップ5. 最終的な解決まで、しつこいくらいにアプローチする。
- ステップ6. 解決の道筋が決まったら、そこからはお詫びの言葉は使わず、感謝の気持ちを伝え、前向きな言葉でのクロージングとする。(今回の〇〇さまのご意見と御叱正を真摯に受け止め、今後の改善に生かして参ります。貴重なご意見に感謝しております。ありがとうございました)



期待が無い所にクレームもありません。ただ、クレームは理屈よりも感情が優位になっている状態ですから先ずは感情の初期化を計ります。そのためには脳の仕組みを理解した上で対処が効果的です。クレーマーによるクレーマー対策は、一般的な書籍とはちょっと違うかもしれませんね(笑)。

(株式会社システムコンストラクション 清野 秀道)

[発行] リズム食品株式会社

〒802-0081

北九州市小倉北区紺屋町13番1号 毎日西部会館7F

TEL:093-531-1120 FAX:093-533-0122

E-mail : news@rhythm-food.co.jp



8月22日長崎地区BBQ大会



やってまいりましたこの季節！前日までは悪天候で開催が危ぶまれましたが…当日は晴天！関係者の皆さまご協力ありがとうございました。今回のBBQでの一番のイベントは、各店責任者からキャストさんへ、ワンダフルシートで日ごろの感謝を伝えたことです。中でも、浜口店では、橋本サブマネージャーへ逆にキャストさんたちから熱いメッセージが伝えられ、涙の展開となりました。責任者として最高の瞬間のひとつではないでしょうか。気持ち新たに、営業もキャストさんへの情熱も高めていきたいと感じました。

(一麺亭京泊店 郷司 康雄)



新入社員紹介

7月20日から、外国人技能実習制度の枠組みで、インドネシアから来日し当社に入社した、ヒフサンと、ダニエルです。



はじめまして。
Factory-Sで主に麺工程を担当しています。まだまだ日本語も仕事も良くできないですが、皆さんから少しづつ学んで、慣れてきました。日本での仕事を一生懸命がんばります。

ダニエル タンブナン



はじめまして。
ヒフサンと呼んでください。Factory-Sで主にチャーシューを作っています。周りの皆さんに助けられ、毎日がんばっています。日本語の勉強のため日本語教室にも入りました。一生懸命がんばります。

ヒフサン マンガラ パンガベアン



(株)ミリオンスマイルさま オペレーション向上研修

関東で5店舗を運営される、(株)ミリオンスマイルさまの社内研修にお邪魔しました。クレドの唱和で会社の方向性の確認から始まり、ロール扮演研修で日ごろの接客を見つめなおす内容でした。普段は主催側なので、客観的に店舗での研修を見る機会がありませんでしたが、改めて気づいたことは、同じことをしていても接客の仕方は人それぞれで、接客にゴールはなく、面白いなと改めて感じさせていただきました。皆さんで色々と考え、話し合い研修を作り上げていこうという姿勢がとても素晴らしいなと思いました。また、ぜひおじやみたいですね！



(有)パートナーさま ミニNHKK研修

関東で9店舗を運営される、(有)パートナーさまの責任者会議の時間をお借りして、リーダー研修を開催しました。1年ぶりのリーダー研修でしたが、会社やお店の存在意義、目的を持って仕事をすることなどのお話をさせていただきました。皆さんの熱いまなざしに、少々こちらも熱が入り過ぎたところはありましたがあ、気持ちをひとつに、今まで以上に会社を盛り上げていくぞ！という良い雰囲気を感じることができました。

(FCサポート本部 サブマネージャー 寺脇 美保)



7/28~30 ジャカルタラーメンフェスティバル

インドネシアの南ジャカルタで、ラーメンフェスティバルが開催されました。現地の日本のラーメン店、軽食店の合計10店舗が出店し、リズム食品「風風ラーメン」も出店しました。非常に多くのお客さまが来店し、「風風ラーメンはどこにあるの？」と「いつオープンするの？」と風風ラーメン・とんこつの人気を感じる3日間でした。イスラムの教えで「ハラム」といって豚肉を禁じられている方も多いため、鶏白湯(パイタン)や醤油ラーメンの人気もあります。現地のキャストさんといっしょに営業し、非常にまじめで、一生懸命にお客さまに風風ラーメンをアピールし、仕事に対する姿勢や意識の高さを感じました。お店のオープンはまだ未定ですが、ジャカルタでの風風ラーメンの大成功を期待できるラーメンフェスティバルとなりました。今後もお店に向けて、準備を進めて参ります。

(海外事業部 マネージャー 三宅 威能)

