



発行/夢を語ろう! 五十嵐茂樹 Shigeki Igarashi

URL <http://www.igarashi-ms.co.jp> e-mail shigeki@igarashi-ms.co.jp

時流

Q・S・Cを基本に戦い抜く!

Q(クオリティー・品質)・S(サービス・奉仕)・C(クレンリネス・お清掃)が我々の仕事の基本になります。美味しいお料理、きめ細やかなサービス、そして清潔な店舗。これらは、お客さまにご満足頂くためには欠かせない条件です。このQ・S・Cを軽視し、努力を怠ればお客さまは離れてゆきます。だから私たちは、常に最高に清潔な店舗環境の中で、明るく丁寧なおもてなしでもって、美味しいお料理を提供します。商売をする上で、このQ・S・Cがいかに大切であるかを認識することが商売の基本と言っても過言ではありません。

品質を保証してこそ信用!

私たちは、美味しいお料理を提供することが、店舗の発展と繁栄上欠くことのできない条件であると信じています。だから常に品質に気を配り、そして、それを向上させる努力を続けています。特に調理による不良品はお客さまの期待を裏切ることになります。まずは、一品一品の品質を保証できる、そんなお店づくりを全員で目指して下さい。そして、自信を持っておすすめできる商品でお客さまに喜んで頂いてください。



サービスがお店の人気を決定!

感じの良い接客はお店の料理をさらに引き立てるものです。逆に、せつかく作った美味しい料理も、無表情であったり、気持ちの入っていないサービスでは美味しさも半減してしまいます。私たちは、美味しい料理と心のこもったおもてなしで、お客さまのおなかも心も満足した幸せな気分にしなくてはなりません。これもまた、この仕事に携わる者の喜びでもあります。お客さまの喜びが自分たちの喜びになるような、そんなお店を目指して下さい。

第一印象はクレンリネス!

隅々までよく清掃され清潔感にあふれたお店は、どなたにも好感を持ってくださるものです。また、清潔感は商品への信頼感・安心感にもつながりますので、商売繁盛の第一歩とも言えます。

クレンリネスは、私たちがお客さまにお約束する3番目の保証ですが、お客さまの好感を勝ち取る最初のチャンスは、このクレンリネスになってきます。床にはゴミやほこりが無い、窓ガラスはいつも磨かれていてキラキラしている。もちろん客席やおトイレ、それに厨房内の掃除も行き届いています。こんなクレンリネスへの取組みが、安全で安心してご利用できるお店としてのお客さまからの信頼を得ることが出来ます。お掃除をするに、全員が一生懸命なお店を目指して下さい。



店舗マネジメント!

店舗マネジメントとは、お客さまの満足を得ることを目的とした店長の仕事のことであり、結果としての売上高と利益を確保するものです。この店舗マネジメントは、大きく3つの仕事に分かれています。その3つとは、

- ① 良いオペレーションをすること。
- ② 良いコストコントロールをすること。
- ③ 良いトレーニングをすること。

この3つが店舗マネジメントの中心になります。そこで先ずは、良いオペレーションですが、これは我々の仕事の目的である「お客さまの満足を得る」ためのものです。その結果としてのお客さまに対する責任を果たすことです。

次に、良いコストコントロールですが、これは予定した利益を確保するためのものです。会社に対する責任を果たすことでもあります。

最後に良いトレーニングですが、これは会社の将来を約束する人財を得ると同時に、部下に対する責任を果たすことです。

この良いオペレーション、良いコストコントロール、良いトレーニングが繁盛店づくりには欠かせません。店長と中心とした店舗のみなさんは、この店舗マネジメントのレベルアップを図ることで、お店を繁盛店、大繁盛店へと導くことが大切です。

指導者の条件

偉大な指導者は古今東西を問わず、勝つことに情熱を傾けてきた。彼らは毎日、毎時間、勝とうとして仲間を駆り立てている。自分の会社の弱点ばかりあげづらい、愚痴をこぼしている上司のために働きたいと思う人がいるだろうか。我々は皆、勝者のために働きたい、勝ち組に入りたいと思っているのである。「勝て、実行しろ、チームを組め」これは私が指導者の条件として提唱しているものである。

Mr. Louis V. Gerstner, Jr.