



時流

一致団結して戦い抜くことが大切!

今何より大切なことは、衆知結集、一致団結、そして一丸経営で全ての課題に取り組むことです。そんな一人ひとりの力の集積が、大きな力となって、そして、その力の集積がお店の成長発展を可能にしてくれます。この力を持てるか否かが、この外食大競争時代に生き残ってゆく大きな鍵を握っています。だから、どこの競争相手よりも、どの企業よりも、この衆知結集、一致団結、一丸経営を大切にすることでこの外食大競争時代に打ち勝ってゆくことです。

良い仕事をすれば結果は出る!

大変厳しい時代ですが、良い仕事をすれば、必ず結果の数字として出る素晴らしい時代でもありません。もし、売上が足りないと言いつつであれば、それは良い仕事が出来ていないということなのです。その一番は、お店のオペレーションが悪く、お客さまの期待を裏切っていることにあります。次には、お店の人間関係がギクシャクしていて、お互いを理解していないことがあります。そして、最後は一人ひとりが、まだまだ良い仕事を出来ていないことがあります。



お客さまを裏切らない!

当たり前のことですが、お店が繁盛するためには、お客さまに二度目、三度目の再来店をいただく。お店のファンになつてもう一つのことです。しかし、お客さま二度目、三度目の再来店を頂ける保証はどこにもありません。あるいは、満足したお客さまが次の機会にまたそのお店を選ぶということもありません。お客さまは得をするからお店に足を運んでくれます。損をする店には絶対にお客さまは行きません。お客さまが得をするお店にこそ、お客さまを繁盛することを怠らないで下さい。

基本的な人間関係!

良い仕事をするためには、お客さまのこととは勿論のこと、働く仲間のこととも理解しなくてはなりません。それは、「お客さまの満足を得る」という一つの目的の下、お互いに相手の立場になって考え行動するということなのです。どうか、良い仕事をするためにも、次の四つを大切にして下さい。

- ①人間を好きでなければ良い仕事は出来ません。
- ②お互いに共感がなければ良い仕事は出来ません。
- ③お互いに喜びがなければ良い仕事は出来ません。
- ④お互いに夢を持ち合わなければ良い仕事は出来ません。

自分を磨くこと!

知識があっても知恵があっても、また技術があっても、そこに一人ひとりが人間としての徳がなければ良い仕事は出来ません。その徳とは仕事に生きがいを持ち、夢を持つことから生まれてくるものです。そのためには、①常にお客さまと仲間のことを考えて行動して下さい。②常に自分から挨拶することを心がけて下さい。③常に一つひとつの仕事丁寧に行なって下さい。④常にひたむきな努力と勉強を心がけて下さい。⑤常に素直な気持ちで聞く耳を持つて下さい。

お客さまを大切にすることの気持ち!

お客さまを大切にすることの気持ちには、親愛な気持ち、素直な気持ち、謙虚な気持ち、反省の気持ち、そして感謝の気持ちの5つがあります。

まず親愛な気持ちとは、あなたが大切なお友達に接する時の気持ちのことです。あなたのお家に大切なお友達をお招きした時の気持ちを思い起こして下さい。

次に、素直な気持ちとは、あなたの人に対する心の表れです。あなたがお客さまに対して素直に接すれば、お客さまは心地の良い時間を過ごすことができます。そのためには常に元氣よく「はい」と返事をしましょう。

次に、謙虚な気持ちとは、あなたを支えて下さる人に対する気持ちのことです。我々の仕事は、お客さまあつての仕事です。お客さまのおかげで仕事をさせていただいているということをお忘れではありません。

次に、反省の気持ちとは、何か自分の過ちで問題を起した時に、相手の人に対するお詫びの気持ちのことです。我々の仕事にもミスはあります。大切なことは素直に過ちを反省し、心からお詫びを言えるようになることです。

最後に、感謝の気持ちとは、何か人に良いことをしていただいた時に、その人に対する感謝の気持ちのことです。

お客さまがお店に来てくださり、そしてお代を支払って下さるから、お店が成り立ち、そしてあなたの生活も成り立っているのです。これに勝る感謝はないことを怠らないで下さい。

お客さまと私達

お客さまは私達のビジネスの中で最も重要な方です。

お客さまあつての私達であつて、決してその逆ではありません。

お客さまは私達の仕事の邪魔者ではなく仕事の目的そのものです。

お客さまは何かを期待して私達のお店にやってこられます。

お客さまのその期待に十分応えるのが私達の努めです。

お客さまには最高のおもてなしを受ける権利があります。