



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

お客さまから選ばれる仕事をする!

外食産業界も大競争時代を迎え、まさに生死をかけたサバイバルの時代といつてよいでしょう。その結果、過去に例をみない企業間格差が発生しています。選択権は常にお客さまにあります。つまりお客さまに選ばれたお店だけが残り、お客さまに選ばれなかったお店は生き残ることはできないということです。何よりも大切なことは、お客さまから選ばれる仕事をするということです。私たちの仕事の目的はただ一つ、「お客さまの満足を得ること」です。この仕事の目的が成し遂げられてゆくとき、お客さまの数が増え、確実に大きな成長を遂げることが出来ます。

最良の販売策!

お客さまを満足させることこそが、最良の販売策です。営業活動を確実なものにしていくためには、お客さまを満足させるしかありません。

そのためには、一貫して優れた商品力・人間力・好感力でお客さまの要望に心えるよう、全従業員で厳しく仕事に対して取り組む姿勢が必要です。言葉にするのと簡単ですが、日々の業務にしっかりと根付き、確実にオペレーションで表現するのは、至難の業です。そこには、「当たり前前」のことを、当たり前前によつてのける伝統づくりが必要になります。



人づくりがお客さまの満足!

店数が多くなることはむしろ重要ですが、何よりも大切なことは、一店一店が、その地域のどのお店よりも、美味しくそして楽しく食事ができるお店と評判をいただくことです。そのためには、人づくりが何より大切になってきます。お店は「人に始まり、人に終わる」といわれるぐらい人が一番大切です。それは、人づくりこそがお客さまの満足を得ることに直結しているからです。引き続き、人づくりを中心としたお店づくりを行って下さい。

お客さまの満足が仕事の喜び!

私たちは、お客さまに美味しいお料理を召し上がっていただきたい! 楽しく食事の時間を過ごしていただきたい! という願いを実現しようと努力を続けた結果、成長してきたのであり、最初から成長を見込んでスタートしたところとは根本的な考え方の違いがあります。そこには、一人ひとりの食べ物屋のプロとしての仕事に対する情熱と、たゆみない努力があります。

この考え方は、不変の経営哲学です。



クレームの本質!

お客さまからクレームがでるのは大変残念なことですが、しかし、クレームをおっしゃるお客さまは、私たち以上に嫌な思いをされているのです。そのお客さまがわざわざ私たちに、お店の問題点を指摘下さるのですから、有り難いことと考えるべきなのです。

クレームがきっかけで、以来お客さまとの信頼関係が深まり、お店のファンになって下さることも多くあります。過ちやクレームから何も学びとらず、問題の抜本的解決を図ろうとしないのは、極めて遺憾なことです。

お客さまは、すぐにアクションが起されることを期待するものです。そうすることによって、我々はお客さまを大切に思っているということが彼らに伝わります。ですから、お客さまの質問に答え、問題に対処することは、我々の日々の店舗運営にとって極めて重要なことであり何もせずにはすまされな

大いなる情熱

お店は我々の大いなる情熱そのものです。

お店を成功に導くために、我々はいつも大いなる情熱を持ちつづけてゆきます。また、その大いなる情熱を働くみんなとのコミュニケーションの基本としてゆきます。

我々は、情熱のないところには良い仕事が育たないことを知っています。

大いなる情熱が未来を決定するのです。

あらゆる問題解決への挑戦も、我々の夢と情熱の表れです。