NEXT CHALLENGE
がんばろう 日本！

Smile Times

２０１３．０１ 第１３号

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

仕事の目的は、お客さまの満足を得ること！

私共の仕事の目的は、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時、確実にお客さまの数が増え、そしてお店が繁盛店へと歩むことが出来ます。だから私共の競争相手は、競合店ではなく、年々高まるお客さまの満足です。そんなお客さまの満足感にお応えしてこそ繁盛店への道を歩むことができます。２０１３年度も、お店の価値を高めることに一生懸命になって下さい。

商売繁盛の基本その一！

商売繁盛の基本は、お客さまに満足していただき、次回も選んでもらえるお客さまを増やすことです。

そんなお客さま集めのコツは、Ｑ・Ｓ・Ｃを常に高めることと同時に、そのお店独自の魅力をつくることが大切になります。

それは、人気の看板商品を創ることであり、お客さまの記憶に残るようなおもてなしをすることであり、お店の空間対価を高めることでもあります。

そんな努力のあるところ、小さなお店でも必ず人気は高まり、そしてその人気が評判になり、その評判が多くのお客さまを呼び込んでくれます。

そんな人気の蓄積こそがお店を繁盛店へと導いてくれます。

商売繁盛の基本その二！

本当に商売というものは、単なる売り買いではなく、そこには、懸命な努力や創意工夫が必要で、更に、そこに良き心が通いあわなければ上手くいきません。

だから、お客さまを迎えるときには、目が輝いていないといけません。

また、おじきも心からおじぎをしなければなりません。

それでなければ、お客さまは増えないし、お店の人気も高まることもありません。

つまり、常に使命感を持って仕事に取り組むと言うことで、お店を進化させ続けると言うことでもあります。

そこに力強い店舗運営が生まれ、そして、商品も人も育ってきます。

そんな誠実に謙虚に精一杯応えていくことが商売繁盛の道でもあります。

繁盛店の基本その三！

武道の世界には、心・技・体という言葉があります。

その心とは、相手とそして自分自身に打ち勝つ強い精神を言い、次に技は、厳しい鍛錬で磨き抜かれた技のこと言います。そして体は、強い体づくりのことを言います。

その道を極めるためには、この、心・技・体を磨くことだと言われています。だから、どれか一つでも欠けていたら大切な勝負では勝てないと言われています。

食の道にも心・技・態というものがあります。

我々の仕事でいう心には、精神的な強さの他に、親切なおもてなしの心が必要になります。それは、もっと美味しいお料理を出したい、もっと良いおもてなしをしたい、もっとお店のお掃除を高めたい、と言う心を持つことです。

この心を磨きつづけることが、お料理やサービス、それに、お掃除の向上になります。

次に技とは、調理技能やサービス技能、それに、店舗マネジメント技術のことです。いくら心を高めても、それを表現する調理技能やサービス技能、それに、店舗マネジメント技術等が身に付いていなければ、最終的なオペレーションでＱ・Ｓ・Ｃを表現することは出来ません。だから、技を磨くことによって、美味しいお料理を創ることができ、良いサービスを行なうことが出来、さらには、安定した店舗運営が出来るようになります。

そして最後の態は、強い体づくりにプラス態度のことを言います。それは、料理人としての態度やサービスパーソンとしての態度、更には店長・料理長としてのリーダーとしての態度を身につけることです。

この心・技・態を我々一人ひとりが磨くことが、お店の成長発展と、そして、我々一人ひとりの成長につながるのです。