



Be Moved

Be Moved

vol. 32

2021年3月10日



フードサービス事業部
炭火焼肉牛角 宗像店 店長

ぶ かわ たつ ろう 部川 達朗

部

川は2009年(平成21年)、株式会社ニッシンコーポレーションに新卒で入社した。入社1年後の4月にミスタードーナツで店主に昇格して以来、店長職を務めてきた。ミスタードーナツ2店舗、とりあえず吾平2店舗を経て、2018年に牛角宗像店の店長に就任し、現在に至る。

飲食店業界がコロナ禍に苦戦する今、仕事への想いや今後の展望について聞いた。

入社のかっけは社長

部川の出身は、ニッシンコーポレーションの本拠地、山口県。就職は地元でと、山口県内の会社を中心に就職活動をした。もともと飲食業界に特別な想いや興味があったわけではなかった。そんな部川が入社を決めたのは、最終面接で触れた社長の人柄が大きいという。

いくつかの会社の最終面接に進

んだが、重苦しく緊張感のある雰囲気には不安を覚えた。しかし、ニッシンコーポレーションは違ったのだ。社長に明るくフランクに話しかけられ、上下関係に関わらず風通しの良い会社なのだろうと確信した。それは働くうえで、部川が大切にしたいことだった。

「この会社ならば！」
以来、フード事業ひと筋にまい進してきた。

お客様に感動と満足

ニッシンコーポレーションが掲げる「顧客感動満足提供業」。

部川もお客様の要望を察し、実践することにこだわっている。店長としての仕事は、売上管理やアルバイト教育などが主だが、率先してお客様対応も行う。

牛角宗像店に赴任して間もない頃、ある予約を受けた。

「子どもの誕生日に家族で利用したい」という。さりげなくお子さんのお名前を聞き、当日はサプ

ライズでデザートを用意した。アイスクリームとフルーツをパフェ風に盛合せ、チョコプレートでHAPPY BIRTHDAYのメッセージと女の子の名前を書き添えたスペシャルプレートだ。スタッフがバスデーソングを歌いながら運んでいくと、お子さんはとても喜んでくれた。

「お客様から直接感謝していただけるのは、飲食店ならではの良さだと思います。こうした瞬間の積み重ねが、やりがいにもつながっています。」

会計の際に「また利用したい」と言ってもらえたこととその女の子の笑顔は、今も忘れられない。



未曾有の危機に瀕して

入社当時こそ、友人と休みが合わずに辛いと感じたこともあったが、幸い大きな困難には見舞われずに、店長としての経験を積んできた。そんな部川を襲ったのが、2020年新型コロナウイルスの世界的なパンデミックだ。

4月に緊急事態宣言が発令された際は、1か月以上の休業を余儀なくされた。入社以来、これほどの長期間、連続で休んだことはない。仕事中心だった生活に、ぽっかり穴が空いた。

「こつやつって一気に休みが来ると、何をして良いかわからないものです……。」

店に行きたい、営業を再開したいという気持ち募った。

緊急事態宣言が解除されても、すぐには客足は戻らなかった。そんな時に助けられたのが、常連客の存在だ。お客様あつての仕事だと心底痛感した。

「飲食店なんて別にあつてもなくても生活には困りません。その中で、当店を選んでくださったこと

とが本当に嬉しく、ありがたかったです。」

お客様に安全に楽しんでもらうために、店内はすぐにコロナ対策を施し衛生管理を徹底した。焼き肉店は換気設備が充実していることや、GOTOイートの効果もあり、11月の売上は前年を上回った。しかし、店に活気が戻ったかと思つたのも束の間、繁忙期である12月には再びコロナ感染者が増え、客足は激減。かつてない状況の年末年始となった。

さらに追い打ちをかけるように、年明けに2回目の緊急事態宣言が発令。再び休業に入った。「今が、一番きついですね……。」

(※3月10日現在 3月21日(日)まで 平日16時〜21時、土日祝11時〜21時営業)

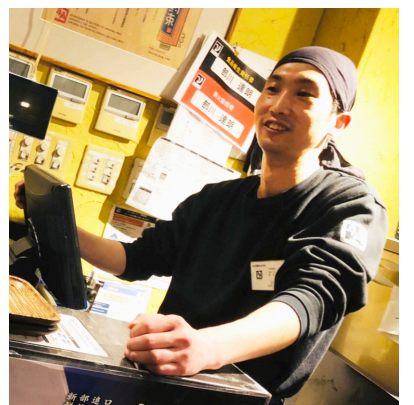
それでも、何もせずに手をこまねいているわけにはいかない。夜のみの営業時間を見直し、土日限定でランチ営業を始めた。1280円で牛角カルビやハラミなどに、ライス、スープ、サラダなどが付く4種のランチメニューを用意したところ、安くてボリュームがあると好評を得た。ランチ営業の可能性を見いだせたのは、コロナ禍ならではの収穫だった。

お客様の要望に応えたい

入社2年目から店長を任されてきた部川。責任は重い一方で、その責任感に支えられてきたことも事実である。店長として5店舗を経験し、今後はさらに広域なエリアを管轄する仕事にも挑戦していきたいと語る。

また、コロナが落ち着いたなら、30名以上の大人数の貸切りなどの要望にも応えたいと思っている。これまではタイミングが合わずに対応できなかったが、柔軟に対応できる体制を作りたいと意欲を見せる。

これまで出会ったお客様への感謝を胸に、部川は前に進んでいく。



店舗 REPORT
麵場田所商店
下関駅前店
 令和2(2020)年6月オープン
 席数:45席



店長
 くるすみのる
末栖 穂さん



店舗の特色

全 国の田所商店の中でも期間限定メニューの販売頻度が1~2か月周期と高いところが当店の特徴です。昨年の開店当時からずっと継続して行っています。さらにリピート率を上げられるよう、店内で次の新メニューの告知をするといった工夫を施しています。

店舗の雰囲気や強み

ス タッフは現在15名。半数以上が大学生で、高校生が数名とほとんどが学生です。店内の内装は、照明の明るさや配色によって高級感のある落ち着いた雰囲気。接客は、明るく大きな声で対応するようスタッフ全員で心掛けています。また、アルバイトスタッフには常にお客様の目線に立ち、主体的に行動できるよう指導しています。

思い出深いエピソード

開 店当初に、スタッフが半数以上入れ替わることがありました。そこで、指導面で問題があるのではないかと考え、ひとつひとつの仕事の大切さをしっかり伝えた上で指導や教育をし、モチベーションアップに繋げていくよう心掛けています。また指導後は成長を確認し、出来るようになったことは共に喜び、改善が必要なことは伝え方も工夫して再度指導しています。現在は私自身もマネジメント面で成長できていると感じます。



◀ 当店自慢
 味噌漬け炙り
 チャシュー

<これまでの期間限定メニュー>

- 7月16日より 伊勢味噌つけ麺
- 8月16日より 山椒味噌らーめん
- 9月27日より 仙台辛味噌つけ麺
- 11月19日より 山形味噌らーめん
- 12月10日より 江戸前つけ麺
- 1月18日より 広島味噌らーめん



▲ 現在販売中の
 広島味噌らーめん。
 味噌がなくなり次第
 終了です。

販売中!

当店の基本の味噌は北海道・信州・九州味噌です!!



▲ 北海道
 味噌辛ネギらーめん



▲ 北海道
 味噌らーめん



▲ 北海道
 味噌炙りチャーシュー麺



注目スタッフ

かつべたかや
勝部 貴弥さん

大 学1年生で、11月上旬に入社しました。まだ半年弱ですが、ハキハキと元気な声で接客をし、自ら進んで仕事を見つけて積極的に行動してくれています。期待の新人です!



今後の目標!

現 在、下関では味噌ラーメン店が増加しています。その中でも「田所商店が一番美味しい!」「駐車場がなくても、近くに停めてでも行きたい!」と思ってもらえるようなお店づくりをすることが目標です。いくらラーメンが美味しくて、接客が悪いと、味のクオリティーに対する感覚が下がってしまいます。お店に入った第一印象から好感を持っていたき、「このラーメンは美味しかった!」と気持ちよくお店を出ていただく。そのようなお店を目指して、全体的なレベルアップを図っていきます!



注目スタッフ

すとう ともき
須藤 智輝さん

オ ープニングスタッフです。当店でアルバイトをする以前にラーメン店で働いていた経験もあり、ホールではお客様にしっかり対応し、キッチンもすぐに1人で任せられるレベルになりました。そのため、オープン当初から今まで、リーダー格として活躍してくれています。とても頼りになる存在です!

感

KAN

互いの気持ち・存在・立場が

応

NOU

感じ合い・交ざり合い・応答し

道

DOU

互いが成長・発展するうえで

交

KOU

無形の形が行き交う

President
column

Vol.24

感応道交とは、人と人間の気持ち・
また教えるものと教えられる者の
気持ちが通じ合い融合すること(仏語)
～全従業員の想いをひとつに～



『ファンづくり』

今年初めの経営執行会議で、
月に1つは、**お店や身の回りで感動したエピソードをみんなに紹介しよう**とお願いをしました。

そこで上がってきた**感動共有エピソード**をいくつか紹介します。

『田所商店山口店からの感動共有』

アイドルタイムに来店いただいたご年配のご夫婦のお客様が、メニュー表をしばらく眺めて決めかねている様子でしたので、目が合ったタイミングでお伺いしたところ、「初めての来店でメニューが多く何を頼めばいいのか分からない…。」

とのことでした。当たり前ですが、各お味噌の特徴や原産、味やその土地の名産品などをご説明していたら、とても会話が弾み、いつの間にか世間話に花が咲きました。

味には自信があるので、

『最高の1杯を作ります!』と厨房に戻り、文字通り【最高の1杯】を提供させていただきました。

「お世辞抜きで本当に美味しい!」と絶賛して下さい、「こんなに美味しいならもっと早く来れば良かった!近所の人や集まりの会の人にも紹介しておくね。」と大変嬉しいお言葉を頂戴し、モチベーションも上がりました。

紹介云々はきっと社交辞令だろうな…と思っていたところ後日、本当に多数のお客様とご来店下さいました。また紹介で来店いただいたお客様もいらっしゃいます。

そのような出来事から今では【立派な常連のお客様です!!】

『黒崎営業所からの感動共有』

昨年、ご主人様の体調が優れないこと、その後お亡くなりになられたことを定期訪問の際に奥様からお聞きしておりました。本来なら契約者名義は奥様に変更しなければならないところですが、

「主人の名前が書かれたものが無くなっていくのがすごく寂しい…」との話をお聞きしていたため、補償の問題のないサニテーションレポート(作業報告書)だけは、あえてそのままにしていたところ、奥様より喜びのお言葉をいただきました。

「主人が亡くなって早1年が経過しましたが、未だに未練、悔いが残っています。引き落とし口座は主人が亡くなってからすぐに私名義に変更しました。その他、色々な請求書関連は私名義で送られてくるのですが、ダスキンさんだけは未だにレポートの名義は主人のままにしてくれています。本来なら私名義に変えないといけないうちに、私個人としては本当に嬉しい限りです。2か月ごとにこの伝票を見る度に元気づけられます。本当にありがとうございます。」

このことは社会的にはあまり褒められたことではないとは十分承知の上ですが、お客様から涙ながらにお礼のお言葉を頂くことができました。

今回の二つの事例は確実にお客様がファンになっています。
お客様がファンになる時にはチョットしたきっかけが必ずあります。

それはお客様との『コミュニケーション』です。

田所商店では、**お客様が迷われているほんの一瞬の行動を見逃さず歩み寄り、コミュニケーションがとれました。**

黒崎営業所では日ごろからのコミュニケーションのおかげでお客様の状況を察知し、お客様の想いに寄り添うことが出来ました。現場ではこのような**チャンスやサインのタイミング**があります。

そこに「気づくこと」がとても重要です。

そして『行動を起こせるか否か』、『一步踏み出せるか否か』が『ファンを創れるか否か』にかかっています。

これからも多くのファンを作るべく、一步を踏み出していきましょう。

社内トピックス

あけぼの珈琲下関店より春メニュー販売開始のお知らせです



あけぼの珈琲

3/11(木)販売開始します♪
感染防止対策万全に皆様のご来店をお待ちしています。

ストロベリー
ヨーグルトパフェ



チーズスフレ
パンケーキ



ヨーグルト
ムース



桜餅
葛きり



桜の
パナコッタ



フルグラ
クッキー



桃のシフォンケーキ



苺のモンブラン



春の
ペペロンチーノ



あけぼの珈琲
インスタフォロー
よろしくお願いします。



お客様の声

ご意見をくださったお客様に感謝し、
さらなる「顧客感動満足」を追求しましょう!

賞賛

●環境衛生事業部

末武中支店 川上直也さんへ

害虫駆除の際の川上さんの対応がとても良かったという旨の感謝の言葉をいただきました。「『ゴキブリが大量に発生し、気持ち悪いので引っ越したい』という悩みを丁寧に聞いていただき、気持ちが楽になりました。作業後はゴキブリが全くでなくなり、とても感謝しています」とのことでした。

ご意見

シロアリ駆除定期管理先のお客様より、「ダスキンスタッフが屋外のベイトステーション(シロアリ駆除用薬剤)を点検する様子を屋内から見ていたが、全ての箇所を確認していないように見えた」と不信感を持たれて、レンタル納品でお伺いしたハーティさんを通じ、指摘していただきました。該当者は「全て点検を行いました」との回答でしたが、その後他の者が伺った際、草や土に埋もれて発見できない箇所もあったそうです。

貞友常務からのコメント



お客様とお話していると、つい自分の話をしてしまいがちです。しかし、お客様との会話では、『相手の話をきちんと聞くこと』・『誠実な受け答えで相手の気持ちを受け止めること』が大切であり、基本。川上くんのお客様の困りごとを最後まで聞く姿勢と、必ず問題を解決する熱意がお客様に伝わり、さらにサービスの品質もよかったです。感謝のお電話をいただけたのでしょう。これからもお客様目線で良い提案とサービスを続けていきましょう!



今回は「お客様が見ていないから」という理由で手を抜いたのではないと思いますが、お客様とのコミュニケーションについて、しっかり考えていたのでしょうか?伝票に感謝の気持ちを一言伝える。報告書は定型文ばかりではなく、詳しい説明文を記載する。ご在宅時間に連絡し、困りごとを確認する。お会いできないからこそ、こちらから積極的にお客様にわかりやすく報告を行うことが大事です。留守でも任せていただいているお客様に、もっと感謝の気持ちを伝えてください。



中村常務からのコメント



今年より「成功事例の共有」という活動がスタート。この成功事例はお客様からの賞賛だけでなく、スタッフの成長など、些細なことでもポジティブな案件を共有する、新たな取り組みです。今回は一人のベテラン店長の感性を紹介。外食産業に携わる人間にとって感性はとても大事だと思います。なぜなら、その感性がサービスレベルへ影響を及ぼすからです。だからこそ、感性を磨くことが大事なのですが、これには経験といったキャリアがどうしても必要。ですので、社内でトップクラスの感性の持ち主である小林さんの感性を共有し、少しでも近道になればと願います。



感性について

●フードサービス事業部

岩国店に勤務し始めて、約3か月が経過しました。最近気づいたのは、毎日のように来てくださっているお客様がいること。味、サービスが認められているのはもちろんですが、同時に、お店がないと食事が困る方も多くいるのではないかと感じています。コロナ禍で集客、売り上げが厳しいのはどのお店にも当てはまるでしょう。それと同じく、店に行かないと困る方や、実際に行けなくて困っている方も多く感じています。一日三食しっかり食べることに罪悪感を持つ人はいないので、食事がメインの大阪王将では、何か一つ選ばれる理由を作り、不安を取り除けば必ず地域で勝ると考えています。その際、選ばれる理由になるのは、多くの店舗から送っていただいた成功事例だと思い、拝見しております。『プチ紳士からの手紙(月刊誌)』を油断して人前でサラサラと読んでみると、急に不意をつかれ、涙腺にきて危ないと思うものが一つはあります。一方で、どこか遠くの出来事のように読んでしまいがちな部分もありました。しかし、「しずか」からの共有など、身近な店舗の工夫を見て、誇りに思うと同時に、刺激を受けました。様々な成功事例を見ると、最も必要なのはものごとの動機付けとその結果なのだろうと思います。私ももっと踏み込んで動機付けを行っていけるように、自分に対して厳しさをもち取り組んでいきます。

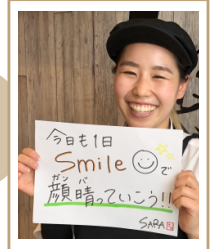
大阪王将岩国新港店 小林 照和



ふじもと のぶこ
藤本 信子さん
所属：宅配ワッパ123
働き始めて：2年半ほど

今月の キラビト

たなべ さら
田辺 紗羅さん
所属：ローマ軒 ekie広島店
働き始めて：3か月



仕事をさるうえでのこたわりを教えてください！

お客様は高齢者ですので、お元気かどうか気にかけるようにしています。一人暮らしの方も多く、もしかしら1日のうち私としか話さないかもしれないので、時間が許す限りは会話できるようにしています。自分が配達することで少しでも楽しく感じてもらえればと思います。

働く店舗の好きなところを教えてください！

幅広い年代が集まったスタッフは皆仲良く、配達前に他愛のないおしゃべりをするのが楽しいと感じます。また、業務には命を預かる側面もあるため、使命感がある仕事だと思います。

最後に読者に一言お願いします！

以前までは30食ぐらい配達していたのですが、最近では40食以上とどんどん増えてきているので、一緒に働いていただける方を募集します(笑)また、知り合いに必要そうな方がいたら無料の試食を持っていきますね!

藤本さんは気さくな方で、面白い話をたくさんしてくれます。すごく面倒見がいいので、スタッフはもちろん、お客様からも愛される存在です。姉御気質で、頼れる、かけがいのない大切なスタッフです!これからもよろしくお願いします!
宅配ワッパ123 店長 熊谷 伸治さん

仕事をさるうえでのこたわりを教えてください！

お店に来ていただいたお客様一人ひとりに毎回笑顔になって帰っていただくことです。私は今ローマ軒でのアルバイトの他に、アーティストックスイミングの指導者もしています。毎回の練習で選手が何か一つでも新しく学べたこと、できるようになったことが増えるような指導を心がけています。それはローマ軒でも同じで、来ていただいたお客様に、心に残るような体験を提供し、またローマ軒に来たいと思っていただけるよう努めています。そのために、どのようなときでも笑顔で対応し、明るくて楽しいと感じていただけるようなお店の雰囲気づくり、満足していただける料理提供を心がけています!

働く店舗の好きなところを教えてください！

とにかく雰囲気が明るいです。お店はカウンター仕様なので、お客様とお話する機会も多くあります。その度に新しいことを教えてもらったり色々な会話をしたりすることで、私自身も成長させてもらっています!そして、お客様も私も笑顔になれます。これはローマ軒のオープンスタッフの方々が作り上げてきたお店の雰囲気、対応のおかげです。私もその一員になれるよう日々頑張っています。また、スタッフ同士の仲が良いところも魅力的です。私が入ったばかりのとき、覚えることに追われあたたかしていた私に、スタッフの皆さんは優しく細かく指導してくださるだけでなく、新人でも楽しんで仕事ができるように接してくださいました。そのおかげで今は仕事にも慣れてきて、パスタを焼かせてもらったり、新メニュー開発に参加させてもらったり、たくさんのごことを経験させてもらっています。私自身、毎回楽しんで働くことができるのは、ローマ軒ekie広島店が大好きだからです!

最後に読者に一言お願いします！

私はまだまだ未熟者ですが、「楽しんで!笑顔で!明るく!」をモットーにこれからも日々精進していきます。コロナ禍でなかなか厳しい状況ですが、そのようなときこそ頑張って、協力しながら、楽しみながら乗り越えていくことが大切だと思います。最後に、ローマ軒ekie広島店にお越しの際はぜひSARAに会いに来てください。最高のおもてなしをさせていただきます!

ローマ軒で働き出してまだ間もない新人さんですが、持ち前の明るさと元気な笑顔で、お客様とスタッフを癒やしてくれています。本当に元気なので、会うだけで元気になります。是非、会いに行ってください!
ローマ軒ekie広島店 店長 的場 充さん

グループ会社トピックス

株式会社グリーンセンター日進

ガーデンマルシェ 下関店・防府店



春のガーデニングフェア 開催!

3/19(金)~3/29(月)

【下関店】電話番号
☎ 083-248-2253

【防府店】電話番号
☎ 083-526-1187



▲Instagramはこちら

下関店



春の花苗

多肉植物



観葉植物インドアグリーン



雑貨

その他、ガーデニング用品の販売や、工事のご相談も!

防府店



春の花苗



オススメ花木



ハーブ



果樹



New Baby

大阪王将北九州若松店
店長代行

サプコタ シヤム ハリさん

次女 プリンシカちゃん

2021年2月8日生まれ



※商品の内容は決定されたものではありません。



絶えず前進し、人々の心を動かし続ける
そして、日本中、世界中の人々に感動の渦を巻き起こそう

株式会社ニッシンコーポレーション

社内報「Be Moved」vol.32

2021.3.10発行

編集担当：経営管理部 藤川

社内報に対するご意見・ご要望がありましたらお知らせ下さい