



Be Moved

Be Moved

vol. 41

2021年12月10日



フードサービス事業部
店舗運営トレーナー

こばやし てるかず
小林 照和

第

二の創業と位置づけ、
メガフランチャイジー
展開をはじめた約20

年前に入社した小林照和。店長業務に長年従事し、社長からも「従業員への指導力が高く、会社の考え方や想いを理解してくれている」と信頼を寄せられる存在だ。そんなベテランの小林に、後輩たちへの想いや今後の目標について聞いた。

自身の成長のために

入社以前から飲食業界で働いていた小林。年月と経験を経て、仕事に対する自信もついてきた20代の終わりに「より挑戦できる場身を置きたい」と考えるようになった。ちょうどその頃、ニッシ

ンコーポレーションがメガフランチャイジー戦略のもと、事業展開をはじめたことを知り、チャンス求めて転職したのだった。

最初に配属されたのは、フランチャイズ契約をしたばかりの牛角。広島にある海田市駅前店でスタッフとして勤務し、店創りの楽しさや大変さを一から学んだ。

必死に働く小林の実直さや熱意が認められ、福岡の宗像店オープン時に店長に就任。牛角で約10年勤務した後には大阪王将へ異動となり、北九州黒崎店、岩国新港店の店長を務めた。現在はしゃぶしゃぶ温野菜二又瀬店をはじめ、大阪王将防府店、T G A L福岡東店の宅配業務など、サポート業務に携わっている。

「入社から20年近く勤続していると、いろいろな出会いがありま



す。かつて学生でアルバイトをしてきていたスタッフが家族を連れて会いにきてくれると、温かい気持ちになります。」

人と人のつながりを何よりも大事にしている小林は、後輩たちにも接客や仲間とのコミュニケーションを通して、仕事のやりがいを感じてほしいと考えている。この信念の背景には、入社面接の際に先代の社長にかけられた、忘れられない言葉がある。

「人を育てる」ことの 大切さ

「『人・モノ・金』の中で何が一番大事だと思いますか。」

当時社長（先代）からそう問われ、小林が出した答えは「人」だった。社長はうなずき「人を育てることが一番大事である」と、小林に教えてくれたという。

「『人を育てる』とは、同時に自身が成長する機会でもあります。全力で向き合えば、相手も本気で返してくれます。こうしたコミュニケーションによって、自分では気が付かなかった思わぬ発見もありました。」

コロナ禍ということもあり、今は若い世代の人たち同士で交流する機会が少ない。まずはフードザービス事業部から、意思疎通が図れる仕組みをつくっていききたい

と考えている。

後輩たちのために 道筋をつくる

若手の育成にも力を入れていきたいと考える小林。小林自身も経験してきたことだが、若くして店長になると、日々の運営業務だけで精一杯になり、自身の成長や理想とする将来像を見失ってしまうことがある。

「私が30代の頃は同世代の仲間がたくさんいたので、情報を交換したり、励まし合ったりできていました。でも、今は相談し合える若い世代が当時と比べると少ないのです。孤独を感じることもあるのではないかと心配しています。」
待遇面や福利厚生者の改善については会社全体で考えることだが、小林自身も時代に合わせた人材育成方法を模索している。20〜30代

の従業員が目をキラキラと輝かせて働けるような環境づくりが目標なのだという。

「これからもアドレナリン全開で、人材の育成に臨んでいきたいと思っています。」

会社の成長のために若い力を伸ばしていきたいと考える小林。今後も後輩たちのために、自身の力を存分に発揮していくに違いない。



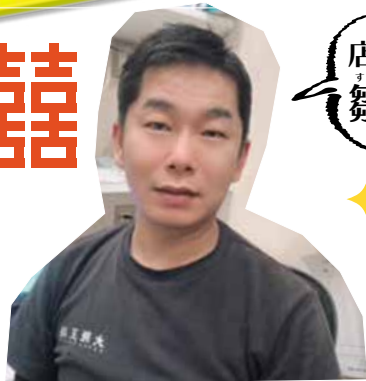
店舗REPORT

大阪王将 防府店

2021年(R3)9月8日OPEN!
テーブル10卓 カウンター6席 (計58席)



囍



店長
鄒 瀚霆さん

店舗の特色

当店のメンバーは20名でホールスタッフ11名、キッチンスタッフ7名、そしてオープンより尾崎SV、蒲原運営トレーナーにも協力いただきながら運営しています。新しい取り組みをしている店舗で、王将アプリで注文できるシステムを導入しています。オープンして間もないですが、メンバー全員が美味しい料理と付加価値のあるサービスを提供しようと頑張っています!

嬉しかったこと

オープンする前から近所の方がとても楽しみにしてくださっていました。お客様から「美味しかった。近所に王将ができて良かった。また来ます!」と言っていただき、とても嬉しい気持ちになりました。すでにリピーターのお客様もおられるなど、地域に方々に望まれていることを実感しています。



\\ 今後の目標! //

大阪王将のファンを増やしていくことが大きな目標です。20時半までのラストオーダーにも関わらず、オープンから高い売上を維持継続しているので、ファンを増やすことは夢ではないと思っています。また、スタッフが今どんどん成長してくれているので、今後はキャンペーンやイベントなどの企画も立ち上げていく予定です。

強み

新しいタイプの店舗ということもあり、少人数で運営ができることです。チームワークも抜群で、それぞれの役割に関係なく、みんなが協力して働いています。

杉本 将宗さん

注目スタッフ



初めてのアルバイト経験にも関わらず、行動力と努力する姿勢がトレーナーの目に止まり、ホールでデシャップ(※)を担当してくれています。素敵な笑顔の接客とホールスタッフをまと

める的確な指示出しで、店舗のリーダー的存在です。

大村 典子さん

注目スタッフ

前

職はトラック運転手ですが、調理経験もあったことから、キッチンで活躍中です。焼き場や揚げ場など色々なポジションがありますが、色々なポジションを行ってくださっています。最近では新人教育も担ってくれていて、短期間で新人を育成する丁寧な指導には本当に頭が下がります。



思い出のエピソード

オープンしてから有り難いことに毎日多くのお客様が来店されて、なかなかスタッフ同士の交流会はできていませんでしたが、最近スタッフから「交流会をしよう」という声上がるようになってきました。この店舗Reportの取材のために撮影したときも、とてもみんなが和気あいあいとしていました。「次はみんなで遊びに行こう!」という話になりました。



※デシャップとは・・・「料理の盛り付け完了」という意味の英語「Dish up」からきた言葉です。キッチンできあがった料理をホールの接客担当者に渡す場所のことをデシャップといいますが、多くの場合、デシャップで行われる業務や担当する人という意味で使われています。



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.41

感応道交とは、仏と人間の気持ち・
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～



ちょう び 『掉尾を飾る』

早いもので12月を迎え、今年もあと半月余りとなりました。

その12月は旧暦では「師走」と呼ばれていました。
師走の語源は諸説あるようですが、その中の一つに

「もともとは『為果つ月(しはつつき)』であり、一年の
終わりの物事をなし終える月』という説があるそうです。

皆さんは、年の初めに立てた目標は達成できたでしょうか？

昨年に引き続き、今年は年明けからコロナ対応、対策
に振り回された感が否めません。

コロナ禍もワクチンや一人ひとりの行動・意識などにより、
少しは落ち着いた感がありますが、まだまだ油断は
許せません。

早く『為果つ月』にしたいものです。

また、12月のこの時期を、「年の瀬」という表現で表す
ことがあります。

この「瀬」とは、
川などの流れが速く歩いて渡れるところ(浅瀬)や、
川の流れの急なところ(早瀬)、海流の流れを指す言葉
です。

つまり、「年の瀬」とは、「年(時間)の流れが速いところ」
という意味になります。

それだけ、この1ヶ月は慌ただしく、あっという間に過
ぎてしまうということなのでしょう。

皆さんは、今年の残された時間をどのように使ってい
きたいでしょうか。

また、新たな期を迎えるまであと3ヶ月余りでもあり、
この時期は、次年度に向けて力をためる時期でもあります。

環境衛生の仕事は特に期首前の3か月間でどれだけ種ま
きが出来ているかで、4月からの新年度、大きな差が出る
と言われています。

また**フード事業**に関していえば、PAさんご自身の卒業やご
家族の転勤等の関係もあり、一番人の入れ替わりがおこる
時期でもあります。

これまで高いレベルで運営出来ていたのに、人の入れ替
わりによってレベルが落ちてしまった…という事がよくあり
ます。

スムーズな引継ぎ如何によって店舗のレベルを左右するこ
とになりますので、

明確な目標と計画をもって、この時間を有効に使って頂き
たいと思います。

会社には、年末と、年度末の2回、一年間の締めくくりを
するチャンスがあります。

最初のチャンスでもあるこの1ヶ月。

盛り上げて、掉尾を飾る(※)1ヶ月にしてほしいと思ってい
ます。



※「掉尾(ちょうび)」とは
最後の方で盛り上がってくる様子を示す言葉で、「掉尾を
飾る」とは、物事の最後を立派にしめくくることを指します。

あけぼのファーム

すみれ

★ 寿美令の販売を開始しました!!!



贈答用も是非
ご利用ください♪



出荷日

●火・金曜日

【道の駅】きくがわ・北浦街道豊北・ホテル街道西の市、
花の海、サンシード山口、あけぼの珈琲下関店

●金曜日

ガーデンマルシェ下関店・防府店

※道の駅への納品日が定休日の場合は翌日納品となります
(配送の都合上、道の駅様全店の納品が翌日になる可能性があります)

お米も引き続き販売中です!

3kg

5kg

あけぼの
ファーム

10kg
(玄米)



ガーデンマルシェ 下関店・防府店

ガーデン
マルシェ

寄せ植え教室・クリスマス・
お正月向けの寄せ植えの販売や
シンビジウムなど商品の入荷状況は
Instagramでご確認ください♪



▼インスタグラムはこちら



電話番号

☎083-248-2253

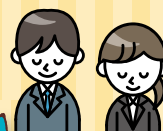
下関店

☎0835-26-1187

防府店

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!



称賛

●環境衛生事業部 ヘルスレント 末永さんへ (熊谷店長より)

宅配クックのお客様を紹介いただき、手続きの為某社のケアマネ様を訪問しました。「宅配クックさんの対応は他社よりもいいと評判なのでお願いしました。」と有難いお言葉の後、「宅配クックさんはダスキンで福祉用具もやっているのね。」という話になり、実はダスキンヘルスレントの店長も兼務していますと自己紹介したところ、「そちらの営業の末永さんは非常に感じが良く、施設のケアマネ皆が気に入っています。私達の会社でも福祉用具を取り扱っていますが、機会があれば末永さんをお願いしたい。」とお褒めの言葉を頂きました。社員の頑張りを他社から評価していただき、とても嬉しく感じました。

ご意見

「店舗入り口の泡手指消毒剤の容器に間違えてハンドソープをセットしている。前にも同様の事があり、従業員は気づいていない。本当にいい加減してくれ。」と呆れた感じでお電話をいただきました。

貞友常務からのコメント



こちらの会社から福祉用具のご依頼をいただける可能性が少ない中でも、末永さんは定期的に訪問し、ケアマネさんに有益な情報をお伝えし続けています。そのひたむきさ・真面目さや丁寧な対応を評価していただけたのでしょう。末永さんが前向きに定期訪問しながらお客様との関係を深めていっている事が良く伝わりました。また、宅配クックの良い評判もとても嬉しく思います。我が社が運営を引継いで6年経過しましたが、信用を積み重ねてきた事が報われた気がして感無量です。これからもヘルスレントと連携して高齢者に安心をお届けしていきましょう。



またも確認不足によるクレームです。入れ間違いが発生しないように、ダスキン本部はボトルの表記やキャップの色を変えてくれています。そして今回強く言いたいのは、同じお客様で短期間に同じ内容のクレームを発生させている事です。有り得ない事です! 1度クレームを発生させたら、それを反省し、学び、同じ事を繰り返さないよう対策する事になっています。そして次回以降降心の注意を払いながらお客様対応を行うのです。クレームに2度目はありません!



episode

●フードサービス事業部

今回はエピソードを一つ共有します。
某ハンバーガーショップでの些細な出来事です。

先日、4組の家族で某ハンバーガーショップに行きました。子どもの要望で店内に入ると店内は混雑状態。私の家族はテーブルオーダーを選択し、他の家族はレジに並んでいました。

するとレジカウンターへ30代の男性が「ナゲットのソースが間違っている」と若いスタッフへ怒鳴っていました。しかし当スタッフは「BBQ味と聞きました」と主張。頭の中で「あら、やってしまったな」と思いました。(レジにいるのは私の友人の短気な父親)

ソースの間違いで怒るレベルを通り越す男性。しかし、丁度商品を受け取った友人の父親が神対応! 「僕のソースと交換しましょう」と。即座にレジ前の強面のパパも「これで十分やる! はける!」と一言。ソースで怒っていた男性も周りの視線が気になったのか引込みました。

その後、この件について話をしていると「あの時の店としての正解はなに?」と問われたので、「謝罪して交換すれば単純に済む話」と返答しました。

この出来事自体は他愛もない内容です。ただ、変わったお客様であり、当スタッフが間違った対応をしたこと。そして、解決に導いたのがお客様。

ここが通常と違った出来事だったと思います。

でも、我々視点からすると色々気づけます。まず、**なぜ謝罪できなかったのか? 商品の交換を提案できなかったのか?** **他のスタッフが間に入って対応できなかったのか?** 社員らしき方もいたのに。

数年前に最近謝れないスタッフが目立つという話が各所から届きました。これから繁忙期を迎えます。ミスは必ず起きます。また、今回の様に些細なことでも指摘を受けます。その時に先ずは謝罪。これは大事なアクションです。最初に対応する方はお店の代表です。今一度、気を引き締めて臨みましょう!



いりみなおみ
泉 直美さん

所属：宅配ワック123 下関店
働き始めて：3年

こだわりを教えてください！

私の担当は山陰方面が中心です。山陰地域は、生まれてからずっと同じ町に住んでいるお客様が多く、地域全体が家族ぐるみのようなお付き合いをされています。私もその中に入っていただけるようなお客様対応を心がけています。

働く店舗の好きなどころを教えてください！

皆さん仲が良いところですよ！まかないのお弁当と一緒に食べることもあり、とても働きやすい環境だと思います。

最後に読者に一言お願いします！

お食事のことでお困りのご家族様がいましたらいつでも相談してください。

いつも明るい泉さんは店舗のムードメーカーです。ダスキンと宅配ワックと、2つの業務をしっかり行って下さるので大変助けられています。これかも未永くよろしくお願いいたします。

宅配ワック123 下関店 店長 望月 俊平さん

今月のキラビト



むらかみ まり
村上 麻友さん

所属：ミスタードーナツ祇園新道ショップ
働き始めて：1年

こだわりを教えてください！

接客をするときは常に明るく笑顔でいること、マスクをしていて声が届きにくいので声を大きくすることを心がけています。色々な人に見られているということ意識しています。

働く店舗の好きなどころを教えてください！

働いている方が優しく、仲が良いところですよ！たくさん指導していただき、できることが増えていくことに喜びを感じています。

最後に読者に一言お願いします！

あと少しで卒業しますが、これからもよろしくお祈りします！最後まで気を抜かず頑張ります！

村上さんは明るく、正義感が強く、ダメなことはダメだといえる人です。昼の主婦さんと他のアルバイトさんの懸け橋になってくれています。来年就職を控えているので、そのまま社会でも頑張ってくださいと思います。あと数ヶ月で卒業ですが、これからもよろしくお祈りします。ミスタードーナツ祇園新道ショップ 店主 吉松 健太郎さん

社内トピックス

えいのまる
ミスタードーナツ永犬丸ショップ

12/11(土) オープン!!!

店舗所在地 〒807-0851 福岡県北九州市八幡西区 永犬丸4丁目10-24
営業時間 9時～21時
席数 38席



お立ち寄りいただきやすいロードサイドの店舗です！

あけぼの珈琲冬メニュー販売開始しました！

ロゼクリームパスタ



コチュジャンをベースにしたピリ辛のパスタで、体を温めてくれます。寿美令トマトを使用する事で甘味・栄養価が高くなり美味しく仕上がりました。

パスタ2種類はあけぼのファームの**寿美令トマト**を使用♪

冬のパングラタン



昨年からの大人気商品で今回はベーコンとほうれん草です。

冬のバジルパスタ



オリーブオイルとスイートバジルに寿美令トマトを合わせました。バジルにはアンチエイジング効果・リラックス効果もありこの冬にピッタリです。

チョコレートフォンデュ



温かく濃厚なチョコレートにフルーツをディップ！

冬のショコラシフォン



しっとりとしたシフォンに苺の酸味とホイップクリームがよく合います。

苺のグラスケーキ



苺のショートケーキをおしゃれにグラス仕立てに作りました。

あけぼのフルーツクレープ



旬の苺と、フルーツを使った見た目も王道なクレープです。

お芋のきんつば



寒い季節にとてもよく合う和菓子です。

スフレプリン



あけぼの手作りプリンに手作りスフレケーキを合わせました。

麺場田所商店下関駅前店

こな雪らーめん

期間限定販売開始！

田所商店の冬の定番メニュー濃厚チーズが味噌の旨味を引き立てる“こな雪らーめん”期間限定で販売を開始しました！



新入社員紹介

2021年11月16日 正社員登用
様々な飲食店で勤務してきましたが中華は初めてのため不安もありますが、これまでの経験を活かせるよう、1日でも早く成長出来るように努めて参ります。



大阪王将下関長府店
うえだ とおる
上田 達 さん



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.41

2021.12.10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