



Be Moved

Be Moved

vol. 51

2022年10月10日



ミスタードーナツ祇園新道ショップ
店主

よし まつ けん た ろ う
吉松 健太郎

三

スタードーナツ祇園新道ショップに勤務する吉松健太郎が入社した

のは2020年6月。翌年4月に店主へ昇進して以来、何事にも前向きに取り組むチャレンジ精神を強みに邁進してきた。そんな吉松はこれまでどのように仕事と向き合ってきたのか。仕事に対する姿勢や会社への想いを聞いた。

立場が生み出した
意識の変化

吉松は高校時代から約12年もの間、イタリアンレストランやホテルなど、数々の飲食店でアルバイトを経験してきた。ミスタードーナツJR広島ステーションショップへアルバイトとして入社したのは2019年。その後、社員登用の誘いを受け、正社員としての入社を決意する。そこからわずか1年足らずで祇園新道ショップの店

主へと昇進した。店主になるにあたって受けた研修や会社の理念に触れ、働く上での意識も大きく変わったという。

「アルバイト時代から一番変化したのは、責任の重さです。振り返ってみれば、上司である店長がいた頃は、意外と気楽にやらせてもらっていたのかなと、今の立場になってはじめて気づかされました。」

1個のドーナツに
全力をそそぐ

アルバイト時代から最も大きく変化したのはドーナツ作りに込める気持ちだ。製造に関しては、すべてにおいて全力でなければいけないと肝に銘じている。

「1個のドーナツに対して1人のお客様がいると捉えているので、8割程度の完成度でよしとするのはお客様に対して失礼にあた

ります。クオリティーに関して妥協してはいけない、というのが私の考えです。」

忙しくなってくると、目の前の作業に追われ、質より量の店主体の運営に傾きがちになるが、吉松は『一目見て「美味しそう」と思ってもらえるお客様目線のドーナツ作り』にこだわっている。流れ作業ではなく、一つひとつに気持ちを込めて作ることで商品の質を上げ、お客様に付加価値を感じてもらえるように試行錯誤する日々だ。

目指すのは家族の 思い出に残る商品

なぜそこまで強いこだわりをもってドーナツ作りに励むのか。そこには特に、小さなお子様のお客様に対する「おもてなし」の心が働いている。

「小さい頃にお父さんやお母さんと味わった食べ物の記憶は、誰にとっても大事なものです。私たちはドーナツだけでなく、夢や思い出も売っていると信じているの



で、箱を開くときの、宝箱を開けるような楽しさも伝えていきたいと思っています。」

普段からファミリー客のご来店も多い祇園新道ショップだからこそ、吉松はかけがえのない家族の思い出のために、使命感をもってドーナツ作りと向き合っている。

店主就任当初の困難を 乗り越えて

吉松はレシピ通りに作っただけのドーナツに感動は生まれないと考えている。しかし、その信念に対してスタッフから共感を得られずに、頭を悩ませた時期もあった。

業務が多忙を極めると、前述のお客様目線の店舗運営がおろそかになり、商品の質が下がるだけでなく、材料の入れ忘れなどのミスにもつながりかねない。こうした想いがスタッフにうまく伝わらず、誤解を生んでしまう場面も多々あった。

その経験を踏まえ、スタッフを教育する際に取り入れたのが、自分がいとおもう商品とそうでない商品の比較だ。両方を並べてどちらを買いたいと感じるか、皆で意識と感覚をすり合わせていった。よいと思えば「これ、めっちゃ美味しそうですね!」とスタッフに積極的に伝え、商品として魅力のあるドーナツを皆が作れるように尽力している。

選ばれ続ける店に なるために

コロナ禍によるテイクアウトの需要増で、店舗の売り上げが伸びている中、新たにファンになってくれたお客様を継続して来店していただくようにすることが今後の

課題だ。商品の質にこだわり続けるのはもちろんだが、お客様目線を徹底したサービスや接客を心がけることで、同じミスタードーナツでも祇園新道ショップを選んでもらえる店創りを目指す。

さらに、自店の強みでもあるネットオーダー数の維持や品ぞろえの豊富さ、また最近売り上げを伸ばしているキッズセットの販売数など、数字に対しても意識を高くもっていきたいと意気込みを見せる。店長としてはまだまだ勉強段階だと冷静に自分自身を捉えている吉松。熱心に挑戦を続けていく姿に、今後も注目していきたい。



あけぼの珈琲
宗像店

2022年6月オープン 座席数：53席

あけぼの珈琲兼
VANSAN統括店長
まつもと ぼ みのる
的場 充さん

店舗の特色

下 関店に続く2号店として、2022年6月22日にオープンしました。福岡進出にあたり、従来の喫茶店業態から、本格的なパンが食べられるカフェ業態に刷新。テイクアウトもできるR Bakerの焼きたてパンは、30種類揃えています。

メンバーは、社員の宇野さんと、アルバイト23名の総勢24名。年齢層は10~50代で、そのうち11名が10代の大学生という、活気あふれる店舗です。

モバイルオーダーや、オープン後に導入したQRコード決済、そして明るい接客を特長に、便利で居心地の良い店舗創りを模索しています。

店舗の強み



R Bakerと共同で提供する、本格的な焼き立てのピザが一番の強みで、ピザ用オープンも導入しました。パンは、テイクアウトにも対応しています。しかし、新しい試みということで、オープン時の研修は手探り状態。私と直属の上司の山本SV、店長代理の宇野さんと、連日遅くまで話し合っただけで、スケジュールを組んでいきました。研修で重点的に伝えたのは、私のモットー「with a smile」と、パンコーナーの業務です。様々な挑戦を繰り返しながら、日々邁進しています。

今後の目標!

商品については、パンの種類を今よりも充実させたいと考えています。パンの販売目標を1,000個にしたいです。これからも、お客様にとってもスタッフにとっても、安心できる店舗にしていきたいです。



注目スタッフ

うの しゅんぺい
宇野 峻平さん

弱 冠23歳の店長代理。若い力で、店舗運営に全力投球で挑戦中です。コミュニケーション面でまだまだ伸びしろがありますので、今後はその部分の成長にも期待しています!

注目スタッフ

かつ き ち ひろ
甲木 千尋さん

店舗管理業務も担当する、アルバイトのリーダー的存在です。オープン時から、持ち前の明るさで皆を巻き込みながら、より良い店舗創りに尽力しています。私には、LINEを通して当日気づいた改善点を報告し、皆にも周知・実践させてくれます。

注目スタッフ

みや ざき はるか
宮崎 晴果さん

初めてのアルバイト経験をしている高校生です。最初は慣れない様子でしたが、今はとても頑張っている姿を頼もしく感じています。

思い出のエピソード



オープン初日の朝、パンの到着後、社長、常務をはじめ、業者の方々の手もお借りし、オープンに間に合わせるために集中して袋詰めをしました。オープン初日、皆でドギマギしながらオープンに間に合わせたことで「これから皆で頑張っていこう」という気持ちが高まりました。



フォローお願いします



Instagram

Twitter

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.51

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～



「感銘を受けた 一流人の心構えと考え方」

私の好きなテレビ番組の一つに「人生最高レストラン」というトークバラエティ番組があります。

加藤浩次さんがMCで、毎週ゲストが自分の好きなお店や行きつけのお店を紹介する番組です。

下積み時代にお世話になったお店などの紹介もあり、ゲストのこれまでの私生活の話や苦労してきたエピソード話などを聞ける番組です。

先日、ゲストでフリーアナウンサーの高橋真麻さん（父親：俳優の高橋英樹さん）が出演されていたとき、「高橋英樹さんの家に生まれたことをどう思いますか？」と質問されたときの答えを紹介します。

「大変なことも多かったです。何が大変だったかということ、どこに行っても『あの子高橋英樹の娘らしいよ』って言われて…。

負のサイクルに入っていくような感じでした…。入社2、3年目ぐらいのときには、この日空いている女子アナなら誰でもいいような仕事しか来なくて…。

そのとき父親に、『誰がやってもいいような仕事しかこなくて、モチベーションが上がらないんだよね…。』という話をしたら、父親が、『誰がやってもいいと思われている仕事こそ一生懸命やりなさい。そうしたら、最初は誰でもいいやと思っていたけど、真麻に頼んでよかったね。じゃあ、次も真麻に頼もうってなるから。』と言ったんです。

今があるのは、あのときに父の言葉があったからかなあと思います。」

「誰がやってもいいと思われている仕事こそ一生懸命やりなさい」

素晴らしいメッセージと思いました。私も娘がこのメッセージが必要なときに伝えようと思います。

別週のゲストは武田鉄矢さんでした。武田鉄矢さんは歌手から俳優へ転身され、今では名俳優としてマルチに活躍されていますが、その中で山田洋次監督の映画「幸福の黄色いハンカチ(※)」



画像はお借りしました

で共演した故・高倉健さんの伝説を明かしました。

感動の名場面としても知られる黄色いハンカチが上がるラストシーンは、晴天にならなかったため、撮影まで4～5日かかったそうです。

武田さんは「監督に粘られてね。こっちは疲れ切ってたさ。」と当時は振り返っていました。

現場で待機させられていた武田さんと桃井かおりさんは、炭鉱で働く人々向けの家に上がり、ストーブにあたりながら「晴れるわけないじゃん、もう(笑)」と愚痴っていたそうです。

そんななか、高倉さんはファーストポジションのバツン印の所に立ち続けたとのこと。

武田さんが「4～5日動かない。」と証言すると、MCの加藤浩次さんが「絶対ウソでしょ、それ?」とツッコんでも、武田さんは「本当だって」と否定していました。

続けて、「とにかく毎朝指定されたバツンの所に立ち続ける。8時にはもう立っておられたから、昼前ぐらいに行って『ちょっと休ませませんか。お茶もいれますから、どうぞ。』と促しても高倉さんは、『今、あったかいところに行くと気持ちが切れちゃうんだよ』と静かに答えた。」といえます。

俳優としてのデビュー作で一流の考えと心構えを教わった武田鉄矢さんは、あの映画に出演していなければ、今の私はありませんと仰っていました。

お二方もいい出会いといい影響を受けて、またそれをしっかり実行し、活かしてこられたのだと思います。

この話が皆さんにとって、成長の一躍を担うものとなればと思います。

※幸福の黄色いハンカチ：第1回日本アカデミー賞で最優秀作品賞をはじめ6部門、キネマ旬報ベストワンなど、1977年度の映画賞を独占した山田洋次監督の代表作の一つ。

ガーデンマルシェ 下関店・防府店



“秋セール”開催予告!!

10/14(金)~10/24(月)開催します✿
秋植えの苗なども入荷しています。

最新の入荷状況は
Instagram・Twitterで
ご確認ください!!!



下関店



【下関店】電話番号

☎ 083-248-2253

防府店



【防府店】電話番号

☎ 0835-26-1187

あけぼのファーム 高品質トマト



Instagram・Twitterにて

9月2日に植付けを終えた苗の「成長日記」更新中です🍅

▼あけぼのファームはこのような
素晴らしい環境にあります



寿美令の実がなっできています♪

あけぼのファーム独自の
Instagram・Twitter更新中!

\\フォロー大歓迎です!!!//



お客様の声

称賛

●飲食店オーナー様より 村岡部長へ嬉しいお言葉

「施工不良で厨房の水がホールに流れくるので、緊急対応をお願いしたい」と連絡が入りました。かなり難しい内容のご相談でしたが、すぐに伺い、試行錯誤しながら今できることを素早く対処し、トラブルを改善することができました。オーナー様より「今まで12年間付き合いしてきたS社からは対応できない、とあっさり断わられた。ダスキンさんは契約先でもないのにすぐに来てくれて、私たちの気持ちに寄り添って対応してくださった。本当に感謝しています!」と。その流れですぐさまS社を解約し、当店と契約して頂くことになりました。その後もオーナー様と大変良好な関係を築くことができ、「今後の出店時も村岡さんに依頼したい」と大変嬉しいお言葉をいただきました。

ご意見

●ミスタードーナツショップへ

10時50分~55分に来店し、モーニングをオーダーするために列に並んでいましたが、私の番になったのが11時を少し過ぎてしまい、「もうレジでセットが組めないからセット対応はできない」と言われました。そんなことってありますか?私の前に6人位お客さんが並んでいましたが、その人達への対応が遅かったから、こんなことになったのではないですか? 他企業の店舗でもモーニングを食べたりしていますが、こんなことを言われたことはありませんよ。諦めて帰る際に再度、本当に対応できないか確認をしましたが、「レジが……」と言われるのみでした。納得できません。

貞友常務からのコメント



たまたまですが、このご相談をいただく直前に昼食のため店舗に伺いましたが、駐車場が満車で、店内もかなり混雑していたので、食べることを断念しました。そのような状況の中、役員も総出でトラブル対応に追われていたそうです。工事の施工不良が原因なので完全な問題解決はできませんでしたが、村岡部長はダスキンの商品に拘らず色々トライしたと聞いています。契約が欲しいという下心からではなく、少しでもお客様の負担を減らせるようにという気持ちだったと思います。その努力する姿をお客様に評価していただき、信頼も勝ち得た素晴らしい事例です。ときには自社の商品やサービスで解決できない相談を受けることもあります。そのようなときこそ「相手の状況に寄り添って考えて行動」をしていきましょう。NO!と言わないダスキンです。



中村常務からのコメント



残念な案件が発生しました。10年以上前にあるマクドナルドで同じような事例を見て、悲しい思いをしました。私の前のお客様で急いでいる方が朝マック終了 2~3分前にランドメニュー商品の注文を断られていました。電車移動があるためにその方は何も注文せずに帰られました。私はレジ前でしばらくメニューを見ながら注文口に行くスタッフは何事もなかったように朝マックメニューを下げてランドメニュー表を置いて「ご注文どうぞ!」と。ミスタードーナツもマックもマニュアルは間違っていないだろうと思います。しかし、間違った対応だとして取り組みたい……。是非、各店舗でケーススタディとして考えて欲しいと思います。我々が提供すべきものはなんですか?使命は?ミッションはなんでしたかね?そこを忘れてはいけませんよね。答えは意外に簡単に見つかります。



社内トピックス

楽しもう! 今できることを全力で!!

(42回スローガン)

第42回 F&F ミスタードーナツ フレンドシップフェスティバル



9/21(水)、オンラインにてミスタードーナツのフレンドシップフェスティバルが開催されました。

このフェスティバルは、1973年から始まった歴史ある行事で、ドーナツ製造部門と接客サービス部門のショッパ代表者をそれぞれ1名ずつ選び、技術と知識を競い合い“全国No.1”を決める大会です。今回は当社内での受賞等は残念ながらありませんでしたが、ミスタードーナツ事業のみではなく、全事業にも通じる内容でした。

◆今回は、オープニングメッセージを共有致します。◆

お客様の喜びのために 私たちの成長のために
真心のこもったサービスを目指す
おいしいドーナツで笑顔になっていただく
くつろぎの空間と幸せな時間をご提供
「いいことあるぞ ミスタードーナツ」実現のために



今回の実行委員長は河野社長でした
河野社長、お疲れ様でした!!

当社の「ミスタードーナツ事業」は、1983(昭和58)年3月(株)ダスキンとミスタードーナツのフランチャイズ契約を締結し、開始致しました。ダスキン事業と共に、当社の根幹になる事業です。他の内容も次回以降共有させていただきます。



あけぼの珈琲下関店 秋メニュー販売開始のお知らせ!



サーモンのレモンクリームパスタ



きのこをふんだんに使い、サーモンをアクセントにしたクリームパスタを作りました。レモンクリームに仕上げているため、さっぱり食べられます。

バターが決め手の栗のパイ



秋の味覚、栗とかぼちゃを使った見た目も可愛くインパクトのあるパイです。シナモンのアクセントとバターのコクが広がります。

ほうじ茶のベイクドチーズケーキ



濃厚なクリームチーズのコクと香ばしいほうじ茶の香りは、珈琲によく合います。

リンゴの濃厚な味わい冷製タタン



当店人気のタルトタタンを冷製にアレンジ。温かいタタンとはまた違った濃厚な味わいをお楽しみください。

三種のきのこハンバーグ



きのこをバターソテーして、特製のチーズクリームをたっぷりかけてチーズを乗せました。チーズ好きにはたまらない一品です。

北海道のおやつ かぼちゃ団子



北海道の田舎でよく作られているお菓子です。旬のかぼちゃのうまみをしっかりと感じるができます。

新入社員紹介

新しく入社した社員を紹介します!



はじめまして。この度R Baker広島LECT店に配属になりました。今までと違う環境に緊張と高揚で胸がいっぱいです。たくさんのお客様に満足していただきたいと思っております。よろしく申し上げます。

R Baker 広島 LECT 店
福田 陽向さん

入社年月日：2022年7月5日



R Bakerで再び働かせて頂く事になりました。1年以上のブランクがあり感覚を取り戻すのに多少時間がかかるかもしれませんが、出来る限り精一杯取り組んで参ります。店舗の皆様にはご迷惑をおかけすることもあるかと思いますがどうぞ宜しくお願いします。

R Baker BRANCH 福岡下原店
岩崎 祥子さん

入社年月日：2022年9月16日



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.51

2022.10.10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