クック特報

2012年 新年号

経営理念
私達は外食産業を通して
お客様の心からの満足と
健康に貢献し
社会の役に立っているという
認識を持ち
感謝の心で
発展する企業を目指し
この社風を
誠実に伝えます。

社訓
一、信頼を重んじ
　社業の発展に努める
一、品質を高め
　地域社会の奉仕に努める
一、従事者意識をもって
　生きがいのある
　職場に努める

クックサービス株式会社

〒020-0122 盛岡市みたけ5丁目8番20号　クックサービス株式会社　ＴＥＬ019-643-8888　ＦＡＸ019-643-8023

篠木社長・新年の挨拶
―今年こそ原点回帰―

年頭に当たり、篠木社長からメッセージを寄せて頂きました。以下はその要旨。

新年明けまして
おめでとうございます

昨年は大震災があり、大変苦労されたと思います、ことに沿岸地区の皆さんの苦労は並大抵のものではなかったかと拝察いたします。

また大船渡店におかれましては奥様が犠牲になられ、廃業を余儀なくされたことは痛恨の極みであり、心よりお悔やみを申し上げます。

被災地は少しずつ復興に向けて確実に力強く進んでいます。今でも現地を見ると傷跡生々しく、愕然とします。震災直後、停電となり、食材も燃料も無く毎日2トンダンプで朝早くから本社に張り付き、対策に当たりました。

無我夢中の毎日でした。正規の食材が仕入れる事が困難な時、取引の無かった業者さんからもご協力を頂き、代わりの食材を分けて頂きました、忘れる事の出来ない恩義を感じました。加盟店の皆様にも多くのご協力に感謝の気持ちで一杯です。限られた食材で臨機応変に調理して頂き、お客様に喜んで頂いた事は調理人(プロ)として一番の嬉しい事でした。グループ間の普段の交流と絆と優しさを強く感じた時でした。感謝です。

日頃の、味求会、のれん会の活動も効奏したのではないかと思います。

今後も他のグループには無い、強いグループでお客様に喜んでいただく仕事を行なっていきたいと思います。

昨年は直営、加盟店とも赤字店をなくすことが目標でしたが、これもある程度達成できたと思っています。

特に業績の良かった店は、震災効果もあって遠野花りんを始め、山ひろ、乙部店等々、全店頑張った。

繁盛店は、日頃から色々考え、基本に忠実にやっているからだと思います、しかし良い後は気を付けなければなりません、お客様は一瞬のゆるみを許してくれません、やるべきことをやらない人には、相応の結果しか出ない。何事でも真剣に取り組む姿勢が大切だと思う。

日頃思うことは、リスクに立ち向かわなければ進歩はない、今年も新たなことに挑戦する年にしたい。ラーメン業界は厳しい状況にあります。店の清潔感、味の基本を守る、原点回帰、Aji-Qであれば、売りである南蛮ラーメン、ネギみそラーメン、支那そばは揺るぎないメニュー。各店にも一番人気メニューがあります、しっかり見据えるべきと思います。

今年の景気はどの様になるか、政治は分からないが経済は良くなると考える経営者が多いのです。復興には莫大な資金と年月が必要です。どんな事をしても、消費税が上がっても復興させなければならないのです、人が動けば金が動く、みんなで負担しなければなりません。叩き合いばかりではない良い政治を望みたいところです。

最近、接遇についての話題があちこちで聞かれますが、先日平林先生の講演を聞き、如何に『笑顔』が大切かを学んできました。笑顔で商売繁盛、笑顔から発信する効果は計り知れない。

『笑顔』で、店がどう変わるか実験してみてはどうか。三ヵ月後、六ヶ月後必ず効果が出るはずです。

現在、日詰店の強化を実験している。すでに三ヶ月過ぎ、店内の雰囲気を変え、外観を変え、メニューを基本に変え、それによってスタッフ『心』が変わった結果、お客様が変わる。今は固定客より新規客が7割の日もある。チャレンジしたいお店はお知らせ下さい。私が直接訪問し、取り組みます。

駄目な店の特徴は人の言うことを素直に聞かず自己流のやり方に固執するから、『基本に忠実になれ』と言うことです。心がけひとつ、笑顔になれば店の空気が変わり、味が美味しくなり、お客が増える、これは経験上間違いありません。

乙部店はいい例で、いつ食べても味が変わらず美味しい。しかし、まだ百%ではない、まだまだ努力が必要。

値段は量や価格ではなく、たとえば300円が安くて、1000円のラーメンが高いのではない、中身が価格以上になっているか、笑顔や優しさ、それに見合う中身(美味しさ)でなければお客から支持されない。

また、リーダーの仕事は人づくり。今年是非実現したいことは、各店がIT化すること、今の時代、パソコンが必要である、情報の共有、スピードに勝つことは必要と思います。

「三ツ星制度は四月に実施するので、乞うご期待、既に採点中。

本年も頑張りましょう。

震災特需？50%増・遠野店
復興支援の客で賑わう

東日本大震災は、県内外企業にさまざまな影響を与えているが、わがグループ店には、家族を失った人や、一時営業休止に追い込まれるなど、程度の差こそあれ、その傷跡は小さくない。

その中で遠野のごはん屋花りんは、震災景気に沸き、皮肉な結果となった。

草野店長(五十三歳)によると、震災の二、三日後あたりから、徐々にお客が増えだし、多い時で平日でも180人もの来客で賑わった。

お客のほとんどが、復興支援に携わった人たちで、3割増の売上げが6ヶ月も続き、今(12月)ようやく落ち着いたところ、それでも震災前とは比べ物にならないほど来客があり、毎日緊張の連続だ。

草野店長と篠木社長との接点は、足かけ8年、Aji-Q水沢店の藤本オーナーの紹介によるもので、面接のとき、緊張の余り、社長の顔をよく見られなかったという。

もともとは料理人で、経営に携わったことはなく、多少の不安があったが、震災景気に遭遇するなど、短い期間で、さまざまなことを経験した。いま思うことは何があっても社会に役に立つ、人間でありたい、そのためには健全経営を心がけ、社員共々ハッピーライフを維持して行きたいと言う。

その為には商売繁盛が前提、今の人気メニューは、ダントツで唐揚定食(780円)、ついで中華(600円)、花りんラーメン(750円)

これで月間平均150万から160万を稼げればベスト、震災景気が落ち着いてきたので、新年からは難しいとは思うがめげずに頑張っていくつもり。

ラーメン屋に将来はあるかと問うと

「大いにあり期待大、何故なら日本人は昔から米が主食だが、今やラーメンも馴染み深く、日本人の食生活に溶け込んでいる」

社員教育は?「それは大丈夫、社員教育は、常にお客の立場になって行動するようにくどいほど言い続けているから」との事。趣味はDVDの映画鑑賞、アーティストのLIVE。

好転した！日詰店に何が？

今、Aji-Q日詰店が、元気を取り戻し、話題となっている。

苦戦した理由はいろいろあるが、外的要因としては、近くのパチンコ店に食堂ができたことのほか、近隣に2店舗ものライバル店が出店するなど競争激化のあおりがあった為と思われる。

日詰店は平成15年に独立し、年間2千万の目標を掲げ、善戦してきたが、ここにきて苦戦、篠木社長の指導を受けることになった。篠木社長の指導は、日頃

言い続けている基本的なことで、特に珍しい内容になっていないのが特徴。

先ず①スピードアップ
②笑顔　③メニューの見直し
(チャーハン炒めの直伝)
④価格の見直し⑤南蛮スパイスをブラックペッパーに切替⑥店内POPの改良⑦店外LEDネオンの設置⑧丼の切替、等々で、当たり前の範囲の教え。経営上、食材のロスには最も注意をしている。

お客さんから「うまいね」という声が聞こえてくると「お代は要らない」と言いたくなる、そんな店になりたい。

皆、好きなラーメンで生活ができる、まさに『感謝』この基本を忘れないこと。

9月末から篠木社長の指導により、以前のような活気が徐々に戻り、指導前の月間1400人位から、現在は1600人位の来客が見込めるようになった。理想は2000人で、そこまで行くにはもう少しの努力が必要。

客席数20席で、客単価は840円、もう少し上げたいところ。

主力メニューは、やはり南蛮、ネギみそ、支那そば。

新メニューの開発を検討中だが、当分はこのビックスリーで頑張るという。

店長曰く、飲食店の経営で欠かすことが出来ないのは、皆が認める美味しい商品群と、洗練された接遇。

つまり篠木社長の言う笑顔、挨拶、整理整頓。

何が生甲斐かと問うてみると「この道にやり甲斐がある。仕事に満足し、その線上に生活がある、これに尽きるのではないかと思う」ときっぱり答えてくれた。

親子3人の経営で、奥さんと、長男 貞男さん。

生甲斐は何?と聞くと

「好きな仕事をやって、その成果を感じられたとき、中々成果は得られないが、まだ若いつもりなので、ゆっくり歩んで行きたい」

趣味は魚釣り、特に海釣だが、時間がとれず暫く行っていないという。

編集後記

東日本大震災で、わがグループからも犠牲者がでて、なんとも痛ましい限りである。しかし廃業しながらも次にサラリーマンの職を得て再起されたと伺い、ほっとしている。

災害は忘れた頃にやってくるとは言うが、あれだけの被害を誰が想像したことか。確かに全てが想定外のことだった。しかし何もかも想定外として、片付けてしまっていいのだろうか、NOである。今回の教訓を活かし、仮に起きた場合のことを想定し、人まかせではないシュミレーションを良くしておくべきではないだろうか(喜)

社員が語る「おらほのボス」

のれん会 喜怒哀楽 矢巾店 大坪店長

「社員が語る・おらほのボス」第4回目は、喜怒哀楽矢巾店の大坪健一店長。果たしてどんな声が…？

問 店長との最初の出会いは？何処で、第一印象は

答 十二年前パートの募集広告を見ての出会いだった。ニコニコ笑顔で接してくれた。やさしい方だなと言う印象だった。

問 店長から学んだことは、社員教育は厳しい？

答 厳しい人、しつこいほど何回も言われるが、間違っているとは思わない。特に教えられたことは、食材に対しての心の持ちようで、常に気をつけるようにしている。社会のこと、人生のこと等もいろいろ教えてくれる。

問 店長についてきて良かったこと

答 接遇について厳しく教わったこと、お客様と顔見知りになれとか、常に周囲に気を配れ、とよく言われる。心から尊敬できる人。

問 店長には、店の顔と店以外の顔と二面性がある？

答 仕事中はとにかく厳しい、それ以外は優しい。小心者かな？切り替えがはっきりして、分かりやすい。

問 店での店長の最大関心事は何か、売上げか、利益か、それとも何か。

答 美味しい商品をつくりお客さまに喜んでもらう、それが利益に繋がって行く、それしかないのではないか。

問 店長は顧客満足度を優先するか、それとも社員満足度か。

答 絶対顧客満足だと思う。社員に時には優しく、時には厳しく教えてくれるのは、顧客満足に繋がるからで、そこをちゃんと読んで社員教育をしているのだと思う。

問 店長の経営手法は間違っていない、否、間違っている。どこが？

答 売上げが伸びていることから、間違ってはいない

顧客満足度を優先する限り、今の経営手法でいいと思う。

問 社員満足度がなければ、サービスが行き届かず、結局、「顧客不満足」になる、と言う偉い先生の意見もあるが。

答 わが店の場合、絶対そういうことはない、何故なら店 長を信頼し、職場の雰囲気がいいから。

問 この店で最も楽しいことは、又は不愉快なことは？

答 不愉快になることはない。スタッフが仲がいいこと、働きやすいこと、それに社員とアルバイトの距離がなく、皆あたたかく親切。何でも話し合えることが素晴らしい。

又お客様と自由に話しあえること、これは店長の教え。

問 給料に不満なし、あり、幾らなら満足か、改善するとすればどれ位？

答 不満はありません、たが、やっとスタートラインについた感じです。

メンバーが変わっても「今が最高のメンバー」だという気持ちには変わりなく、皆で団結して、今後も頑張っていくつもり。

何事も自らの責任、他人のせいにしたり、本部のせいにしないで前進すること。とにかく、今は売上げより、内部を強化することが一番重要だと思っています。」

篠木社長へ還暦祝いの色紙←

名言苦言

「楽あれば苦あり、
苦あれば楽あり」

楽あれば次に苦を産み、苦あれば次に楽を産む、楽と苦とは相伴ってくるものであるから、楽だからと言って油断するな、苦しいからと言って希望を捨てるな。

大坪店長から一言

大坪店長から今回の取材に対し、次のよう辛口の解答がありました。参考までに原文のまま掲載します。

「質問内容から、全員バラバラの回答だと思います。何故なら私の思いが伝わっていないから。その辺は正直に書いても構いません。

売り上げか、利益か、毎日の目標はあるが、残り三日しか累計をつけないのでよく分からない。

売上げを追いかけるレベルではないから。

「責任感」と「報連相」のことだけを毎日言い続けている。責任感が強いと行動も変わる。報連相が徹底されると、細かい部分まで改善が出来る。この二つを毎日言い続けているから、たぶん毎日不愉快だろう。売上げが落ちると外的要因にしがちだが、内部的な要因が多いと思う。私としては外的要因にだけはしたくない。これは他店では出来ていると思うが、当店の欠点だと思う。

最近は、いくらか変わってきて目標を達成すれば大入りも出るし、やりがいがある。社員に利益を還元する店長の姿勢はいいと思う。

問 当店の自慢は？他店とここが違う。それは店長の指導力、社員の資質？

答 常にお客様の近くにおりフレンドリーに接しているところ、常連さんが多いこと。強いて言えば味、接客でしょうか。店長の考え方に全員従い、心を一つにして取り組んでいることが、店の強みにもなっている。

またこの店は店長の指導力を抜きにしては考えられない。

当店の人気ナンバーワンの旨辛麺も自慢の一つ。トロリとした角切り豚、更にはもやし、ニラが大量に入り、満腹感を与えてくれると好評です。

問 この道一筋、店が続く限り社長について行く。

答 続くと言うより自分がいつまで働けるか、私自身まだまだ目標を見出せないでいる。これからが勝負だと思っています。

篠木社長・新規事業に進出

地震に強い建築
日本AIR断震システムと契約

兼ねてから準備を進めていた篠木社長の新規事業「AIR断震システム」は、いよいよ今春からスタートすることになった。

この事業は茨城県土浦市で工務店、ツーバイ免震住宅株式会社を経営している坂本祥一社長（六十四歳）が開発し、特許を取ったもので、震度七以上でも家が揺れないという画期的な建築工法、二年前にテレビに大きく取り上げられ、既に茨城、宮城等で五十棟以上の実績がある。

坂本社長と篠木社長は飛行機仲間で古くからの付き合い、その坂本社長から業務提携を熱心に勧められ、岩手県の販売権を取得するに至った。

社名を「日本AIR断震システム東北株式会社」とした。

この断震建築のポイントは基礎から上の建物を空気で浮かして間隔を作り、揺れを無くするというシステムで、震度七以上でも少しも揺れないというもの。土台と建物との間に特殊な技術で空気を注入させ、地震が起きれば空気の力で、建物が2センチから3センチも浮き上がり、敷地は揺れるが、建物は揺れないというもので、当然、壁に傷がつくとか、家財道具が倒れる心配もない、地震が終われば、自動的に元に戻るというもの。

揺れの力をエネルギーに変えるので、大きな地震ほど効果がある。

揺れが起きれば、特殊技術で自動的にセンサーが作動し、空気の力で八十トン以上もの建物を宙に浮かす、と言う魔法のような最新技術、今、全国から問い合わせが、殺到し、土浦市の本社は、てんてこ舞いの忙しさだと言う。販売店側の仕事は基礎工事に限られ、特殊技術を駆使し、揺れに耐える工事を担当することになる。

価格は一般住宅で一戸当たり、250万から300万程度、予想される被害の状況を思えば割安だ。

篠木社長は、いま計画中の新社屋に、この技術を導入し、地震から社員を守りたい、と言っている。

篠木社長の話

「住宅業界は今後、この技術を導入することによって、大きく変化すると思われます。これは地震大国日本にとって待望の商品と建築といえます、公共施設、病院老人施設、宝物保管など多方面の建築に取り入れたいと思います。

事業計画としては、初年度は十棟程度を考えていますが、そう遠くない時期に年間三十棟くらいの断震工事を受注することになり、三億円から、四億円の売上げは夢ではない（夢かも？）と思います。

社員数も当初は一人か、二人でやりますが、将来は十人以上の体制を組むことになると思います」。

喜怒哀楽道川店「エコ活動」事業で表彰

秋田県由利本荘市の商工会では、震災後の節電対策、地球温暖化防止を、会員全事業所の共通認識として捉えてもらい、活動状況がどのように勧められたか、その結果を評価するコンクールが開かれた結果、道川店が、参加二十六企業で二位の成績を収め表彰された。内容は七月から九月までの三ヶ月間で、前年同期比の実績は二十九・七一Kwも削減され、顕著な実績をつくりエコ活動に輝かしい足跡を残したというもの。

表彰式は平成二十三年十一月七日、由利本荘市の商工会館で開かれ、当グループの評価を高めた。

削減量は次の通り。

電力削減量2・236kw

電力削減率33・02%

編集長の食べ歩き記
盛岡市・豪一めん

その名もユニークな今、評判の「豪一めん」に行ってみた。

喜怒哀楽道川店
定番の支那そば（あっさり）

とにかくボリューム満点‥「豪一めん」

昼時の故か店内は人、人、人。いかにも繁盛店の趣だ。

店内に入るや「食券をお買い求めください！」と女性の声。入り口の券売機を見るとメニューはそんなに多くない、数種類の中から豪一めん（700円）を選び、カウンターに座る。

何と待つこと十六分。第一印象は極めて悪い。

さてその評判の豪一めんとは？運ばれてきて、吃驚仰天、もやしを超テンコ盛りにしたラーメンだ（写真参照）もやしの品評会でもあるまいし、何だこれは？と思いながら箸をつけると、まずまずの味、しかし多すぎて半分残してしまった。気になったのは冷たいチャーシュー、何か意図があるのか、筆者には理解しがたい。

料金は、600円から各種あるが、ユニークなのは「女性料金」が特別に設定されていること、ほぼ同じ内容なのに何故か100円ほど安い、アイデアとしては面白い？

入り口の看板に、「爆盛り野菜」、「どぎつい癖味」「大ぶり厚切りチャーシュー」とあるが、どうやらこれが当店の「売り」らしい。いかにも若者をターゲットにした店という感じで、年配者には向かないのでは？

チェーン店で盛岡に3店、北上に1店、県内4店とか。