

NAGOMU

Nagoya Gourmet-Shop Management Union

PRESS Vol.68

ナゴムプレス (会員情報誌)
2019年3月1日発行 発行：NAGOMU 事務局

www.nagomu.com

人間開発 (ひとづくり)
商売繁盛 (こころのあきない)
社会貢献 (おやくだち)



コンサルタント経験のノウハウをお伝えします

NAGOMU 第279回経営セミナー

日時：2019年2月13日(水)
会場：Eオリエンタルバンケット
演題：25年10000店舗以上のコンサルタン
ト経験のノウハウを、ナゴムの皆様にお
伝えします【第2回 経営者店長向け】
講演：株式会社ブライマナー・ジメント
代表取締役社長 永田雅乙氏



ことが大切。面接に来た子を全員採用するのものと。縁を大事にして、今は、選ぶ権利などないと思っただ方がいい。どんな子も、そのなかに私達の学びがあるからだ。

「1%は特別なお客様がいる」
毎日の来店者の中に、もしかしたら特別な思いで来店している人がいるかもしれない。

永田がある店に出ている時、老夫婦がいらした。よく見ると男性は管をつけている。席に案内しながらわかったことは、末期がんで余命いくばくないこと。一時



参加者の感想

- ① スタッフとの向き合い方について悩んでいたのですがとても耳が痛く、身になるお話が来てとても良かったです。
- ② 飲食業で生き残るポイントが原理原則に立ち返る事であると勉強させて頂きました。
- ③ 今の自分に本当に大切な内容と感じました。数字ばかりを見ず、お客様・スタッフの表情をもっと見ていきます。
- ④ こんなにもセミナーを楽しく聴けたのは初めての経験でした。
- ⑤ 徹底したお客様目線のお話が腹に落ちました。SVとして伝え方の勉強になりました。ありがとうございました。
- ⑥ 難しい事を考えず、基本はお客様・スタッフが笑顔に成る事が分って良かったです。

帰宅ができたので、好きなものを食べにきたこと。治療を拒んできた男性はこの食事とスタッフたちの温かいもてなしをきっかけに治療を受けると病院に戻った。残念ながら男性は他界されたが、永田をはじめスタッフのことを孫のように思い、また来店するために治療を頑張っていたそうだ。店には、老婦人からのお礼の手紙が届いた。

わたしたちに大事なことはお客様の笑顔の花を咲かせること。この基本を大事にして、原理原則に基づいていくことに本気を出すことが、わたしたちの使命だと熱く語りながら、次回の最終日に続く。

たです。

⑦ 頭で分っているつもりの方が、なかなか行動に移せていない事が改めて思い知りました。

⑧ 自分の中で忘れかけていた部分を改めて思い出させて貰いました。基本に立ち返り日々精進します。

⑨ 特別な想いを持って来店されるお客様は必ずいらっしゃる。いらした時点からそれを感じながら、接客に心がけたいと思います。ありがとうございました。

⑩ 現場で何が大事なのか、お客様を笑顔にすることが一番大切だと改めて思いました。

OPENING

- 1月28日
がブリチキン。 網島店
横浜市港北区綱島東1-6-2
株式会社ブルームダイニングサービス
2月4日
道南農林水産部豊田店
豊田市若宮町7-4-1
株式会社イトジョイフードサービス
2月9日
尾毛多セコ代国際センター駅前店
名古屋市中村区名駅4-17-18
株式会社やぶやグループ
2月9日
がブリチキン。 原駅前店
名古屋市中村区原1-1604
株式会社ブルームダイニングサービス

今後のスケジュール

第281回経営セミナー

人生・仕事の結果⇨考え方×熱意×能力
株式会社かぶらグループ
代表取締役 岡田憲征氏

日時：4月23日(火)

講演：13:00~14:30

総会：15:00~15:30

懇親会：16:00~17:30

会場：名古屋ビル園造養園

第282回経営セミナー

ヒューマンリレーションズ(株)

代表取締役 山田唯夫氏

日時：5月15日(水)

講演：13:00~15:00

懇親会：15:30~17:00

会場：キリンビール(株)会議室

第283回経営セミナー

ヒューマンリレーションズ(株)

代表取締役 山田唯夫氏

日時：6月12日(水)

講演：13:00~15:00

懇親会：15:30~17:00

会場：キリンビール(株)会議室

284回経営セミナー

ヒューマンリレーションズ(株)

代表取締役 山田唯夫氏

日時：7月9日(火)

講演：13:00~15:00

懇親会：15:30~17:00

会場：キリンビール(株)会議室

永田雅乙氏連続講演会第二弾！ 店長向けセミナー

前回より参加者が倍に増えたのスタート。受付開始後、あつという間に会場が人で埋め尽くされ、誰もが話を聞き漏らさないとして前から埋まって行く。永田雅乙氏(以下永田)の自己紹介からスタートしたが、それは前号を見たらもう14歳から老舗のイタリアンレストランに修業に入った永田は、15歳の時シェフにこう言われたという。「お前の時代になったら、もっとカジュアルにお洒落に美味しいものが24時間食べられるようになっていく」。そしてこの店が全てだと思わないこと、料理が上手になってもっと上手な人がいるんだと諭された。そのシェフはもう他界されているようだが、「この仕事は日々発見があり、勉強になって、自分が成長することが楽しい。一生懸命お仕事をされたお金で払ってもらって、ご馳走様ありがとうございます。これだけの仕事が好きなんだ」と毎晩永田に話してたそうだ。

「飲食ってどんな仕事？」

Q:あなたの仕事はなんですか？ (永田)

A:飲食です。

Q:飲食ってどんな仕事？ (永田)

A1:料理を提供すること

A2:あと、サービス業

A3:お客様を笑顔にして、楽しく帰ってもらうところです。

「さすが奥志摩グループ！そうです。

我々の仕事は料理を提供することでもなく、接客をすることもなく、来てくださったお客様が笑顔で帰ればいいお仕事です。でも、キッチンでお客様に触れないで仕事をしていても、ブスとした顔で料理を作れば、ブスとした料理になりますからね！」それを食べたお客様はブスとした顔で帰ることになる。料理が上手ければ、この世界では一流だと言うのは、大きな勘違い。永田は「お客様が笑顔になって初めて、我々はお仕事して認められる」とまで言っている。たいして美味しくはないけれど流行っているお店。美味しいけれども潰れてしまうお店がある。より美味しいお店、よりよいサービスができるようになるのはいいことだが、これは所詮テクニクの問題。

『我々の仕事は、心を込めて、今ある仕事に感謝をして、今働かせて頂いている企業に、縁を感じ、感謝をして、今すべきことを大切に、ご来店いただいた方とご縁も大事にして、何が何とでも笑顔で帰って頂く。これに執念を燃やさないだけ。これだけをきちんとすれば、店はどんどん流行ると言った。』

「お客様の笑顔」

お客様が笑顔になっていなければ、お店なんてない。そう言うのには理由がある。食べにきてくださるお客様も、どこかで働き、家で作ればいところを、わざわざ店を選んで来てくれるのだ。そこには見えないシチュエーションがある。

のかもしれないと話が続けた。例えば、同行者との久しぶりの再開。誰かの誕生日かもしれない。嫌なことがあって元気にならないのかもしれない。「所得が足りない今、我々の外食産業にわざわざ食事に来てくださるわけです」。店の扉をあけてくれた瞬間に、私達は、想像力と感謝を持たなければいけない。

■アルバイトと社員

「今日は店長向けセミナーです。基本的に知っておいて欲しいことがあります。アルバイトと社員というのは定義が違います」時給分くらい働けよと思っただことがある人？の質問に挙手した人は少なくない。だが永田はこう続けた。「アルバイト料は、労働の対価じゃないと知っていますか？」。社員はプロだから、労働に対する対価になり、固定給で保障をするが、アルバイトは事前告知で解雇ができる。遅刻をして怒ったとしても、出勤したところからしか賃金は発生していないから、契約は成立する。アルバイト料は決められた時間に拘束する対価。アルバイトの子に決められた時間、有義に過ごしてもらうように環境を整えるのは社員の役目。900円払っているからその分働けというのは、あまりに知識がなさすぎることになる。

大事なのは

やり方ではなく在り方

「3つの習慣」を本気でやり続ければお店の売上は勝手に上がって行くと断

の数が増え、職場が楽しくなった。

怒りたい・怒鳴りたい

注意されたい・命令されたい

こんな要求をしたい従業員は一人もいない。働いている人が何を無意識に欲求しているかをまず知ろう。永田はそれを『労働者4大欲求』としてまとめている。

①愛されたい(感謝されたい) ②認められたい ③必要とされたい ④褒められたい。アルバイトに指示命令して動かすのが社員の仕事だという解釈は大きな勘違い。「社員の仕事は、お客様を笑顔にするということ。赤の他人の一期一会に寄り添って、何を希望されているのかを察知し、おもてなしをして、笑顔で帰っていただくこと。だからこそ、距離感の近い身内にももっと寄り添えて笑顔にできるはず」と永田。違う選択をせずにアルバイトに来てくれたことに、もっと感謝をした方がいい。学生を預かる身分として、社会の入口を担っている」という大人としての自覚を持つことの必然性を問うた。大人の役目は社会の学びは成長できる。成長は楽しい。楽しみながらお金をもらえる。誰かの役に立つことができる。それを教えること。もしかしたら社会の入口として担えなかったとしても、もうすぐ3月、彼らの門出はしっかりとお祝い、信じて応援をすること。実は、こういう空気を磨くことが、自分磨きになるのだ。

■販促物で売上は上がらない

言。当たり前のようにやるべきことで、わかっていることが実は一番続かない。そんなこと知っているという奢りが人を成長させない。そんなことを見透かされているのか、永田は外食コンサルについて話を始めた。

Bugler's Method 『3つの習慣』

- ①自分が一番仕事を楽しみ、一番笑顔で、一番元気よく、一番大きな声で、一番よく働く
- ②一日1個お店を良くする
- ③一日100回以上、仲間に「ありがとう！」を伝える

外食コンサルという仕事は実に世の中にたくさんある。だが10年以上続く会社は10社に満たないそうだ。当然、それぞれ持ち前の持ち味というものがあるだろう。「様々な文化、歴史、業態があり、様々な人が働いている。どの会社でも通用する普遍的な物を持っていないと通用しない。難しいことは言っていない。これを本気でやればコンサルいらずだ」。

お店は一生懸命やっても、売上で悩んでいるお店があってもそれは恥ずかしいことではない。その理由はお客は、それを喜んでいない、ただそれだけ。その本質が見えていないのに販促をして、喜べないお店だと宣伝をしているだけだと、辛口の真相が出た。「なぜなら、空席にしか目がいつてないから。1席でも2席でも来てくれているお客様を笑顔にしている」と断言する。笑顔にしているお店には、喜びが満ちるから、知らない人にも伝わる。いい空気が漂うようになると思う。

従業員の環境も同じで、そこに苦勞している場合、今いる従業員を満足させているかと会場に問いかけた。「感動に値する労働探求があるならば、人手不足になるはずがない」しかし昨今は、永田がコンサルを手掛ける店でさえ人手不足は否めないこともある。だからこそ、今いる従業員の満足度が重要なのだ。

「この業界は肉体労働の上楽しくなくなってきた。でも、(実際は)楽しいんです。それをしっかり伝えて欲しい」だからこそ、前出の「3つの習慣」を大事にして、自分の「楽しい」を取り戻さないといけない。

■コミュニケーションとは

Q: コミュニケーションを一言で言うとは? A: 人と人とのつながり。A: 会話を。A: 意思の疎通。コミュニケーションは、相手にどう伝

まず自分を見つめ直すこと。①の自分が一番仕事を楽しみ、一番笑顔で、一番元気よく、一番大きな声で、一番よく働いていれば、気づくとチーム全員が同じ方向になる。何かがきっかけで飲食の道に入りたかったその初心の気持ちで思い出すこと。さらに大事なことは、人を使う、人にやらせる時代ではない。ここからの時代は、共感と感動。「仲間共感が得られなければ、何もうまくいかない」。

■行動の模倣

社員の仕事は、お客様とアルバイトを笑顔にすること。店長の仕事は、後輩の皆さんとアルバイト、お客様を笑顔にすること。本部や管理職の仕事は、現場のお客様、現場のアルバイト、現場の若い社員や店長たちを笑顔にすること。役員、社長の仕事は、お客様と現場のアルバイト、若い社員、店長と課長と部長たちを笑顔にすること。「怒鳴り声では人は笑顔にならない。悪いところをピツクアツプするのではなく、その人のいいところを見つけ、気づかせ、大丈夫だと勇気づけ、元気づけて、いい笑顔だと褒めると現場が笑顔に包まれていく」。親の模倣を子どもがするように、笑顔の上司の元には笑顔の部下が育つことになる。

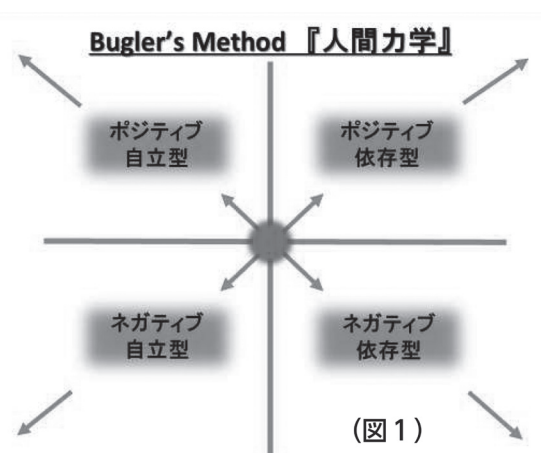
■課題よりも大事なこと

現場の課題点を知ること、どう取り組むか話し合うことも大切だが、それだけでは無意味だと永田は言う。

わたったか? が全てです。どう伝えるかよりも、どう受け取られるか、を肝に銘じること。そしてコミュニケーションは、時間、内容、回数、その密度が大事。質問を投げかけると、時間と答える人が多いが、回数 が一番大事。自己満足で長い内容を話す上司がいるが、「お口はひとつ、耳ふたつ」で聴くことを重視。たくさん聴いて、いい領きを打つこと。

■人間力学から見るおもしろさ

人間には大きく分けて4つのタイプがあり、その人間関係をしっかり理解していくと上手にできると考えた『人間力学』(詳細は前号を参考)。↑の方向が力の度とされるという力学の図。



ポジティブ自立型は創業者に多いが、仮に暴君になっていった場合、相対するネガティブ依存型の社員が増えて行く

「一番大切なのは、課題を笑顔で共有して、よしやろうよ!という空気をどう作るか。それが125倍大切!」さらに課題よりも大事なのはみんなの光るところに注目することだそう。

毎日の仕事に自分で変化をつけること。その方法が②の一日1個お店を良くすること。毎日何かを実行することのリズムをつけることで毎日に変化が生まれる。永田はその内容に大きなものを求めてはいない。「アイデアが思い浮かばないなら、目の前の椅子を一脚ずつ毎日拭けばいい。大事なのは毎日意識すること」なのだ。

③一日100回以上、仲間に「ありがとう!」を伝える。「アルバイトの子にこちらから挨拶するんですよ!今のご時世、人手不足だと文句を言っている人の元で働いているから辞めていくんですよ。今いる人がすごい笑顔になったら友達連れて来ますよ!」些細なことにも感謝することはいつでも始められる。このことに気づいたのは渡米先でのレストランのシェフとの出会いだったと語る。そのシェフはどんなに忙しくても、出勤したアルバイトにハグをして感謝をしていた。(詳細は前号を参考)そこで気づかされた永田は、これまでのパワーマネジメントを止めた。怒らずに笑顔で自分の中に落ち着くまで2年はかかったそう。テクニク論を語らず、アプローチを変えた今の方がコンサルの依頼

考えられている。当てはめて決めつけるためではなく、この図を意識していると、それぞれのタイプが見えてきて、その子に配慮をしたコミュニケーションが取れるようになっていく。例えば、注意をするときに「すみません」と何度も言うネガティブ依存型のタイプの子には、まず先に「大丈夫だよ」と声をかけ、次に小さい一歩を示し、できたら褒めて上げることが大切。指示待ちのポジティブ依存型の子には、ミスを承知で何も指示を出さずに、おおまかにふわっと指示を出し、60点しかできていなくても褒める。「ストレスですよ」。覚悟してくださいね」と笑みで言う永田。

■人間力を磨く

コミュニケーションポイントと呼ばれる、来店からお帰りまでの関わりを表にしたものがある。たくさん項目があるが、お出迎えとお見送りが重要度を60%も占めるからこそ、その二つを徹底的に磨けばいいと教えてくれた。仮にコミュニケーションが苦手な場合、注文と支払いを券売機に任せ、その代わり、いらっしやいませとありがとうございますの声かけに重点を置けばいい。コミュニケーションポイントは、得意な店舗にとってはチャンスになるが、苦手な店舗にとってはリスクになってしまう。人材不足が原因の場合、働きにきてくれる子に感謝をすること。面接や電話は絶対に対待せず、もてなす気持ちで受ける