リレーメッセージ

鮮コーポレーションの経営理念で一番基本になっている言葉は、【ＶＩＶＩＤ：活き活き】です。『わたしのＶＩＶＩＤ』というテーマのメッセージを、リレー形式で掲載します。今回は内藤女将の登場です。

『わたしのVIVID』　鄙の料亭 地御前　女将　内藤　友美

私が鄙の料亭 地御前に入り、鮮コーポレーションの社員となり10年という節目の年になりました。日頃は一日一日の仕事に追われ、なかなか今までの人生や自分自身を振り返る事がありませんでした。この度、『わたしのＶＩＶＩＤ』というお題を頂き、改めて振り返ってみようと思います。

オープン前に新聞広告に入っていた当店のチラシは、新聞広告には思えない大層な物だったと記憶しています。チラシを見てワクワクしながら応募したところ、採用が決まり、オープン前の研修が始まり、この時間では、沢山の知識や社長の店舗に対する熱い思いを知ることが出来ました。

プレオープンからオープンへとどんどん日が経ち、一つ一つをスタッフみんなで知恵を出し合いながら進めていったように思います。素晴らしいスタッフの方々と一緒に働ける楽しさがありました。食中毒の悲しい事故で何人かのスタッフが店を去り、残されたメンバーは光永支配人と共に今、自分たちが出来る事、やるべきことを考え、必死に取り組みました。その結果、決起大会で表彰を頂き、みんなで嬉し涙を流したことを思い出します。「一丸となろう!!」と目標に向かって一人一人が役割を果たし、達成できた結果だと思います。

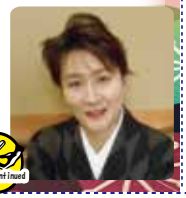
女将という役職を頂き「やるしかない」という思いで日頃、自分なりに目標を決め取り組んで来ました。スタッフが楽しく明るく活き活きと働ける環境を整えたいと思い悩むことも多々ありますが、環境を整える為には、私自身が向上心をもって、活き活きと働かなくてはいけない事に気付かされました。朝、大きな声であいさつをして、大きな声で返ってくると安心します。研修でも、一人一人のスタッフと向き合うことが大切だと学びました。女同士、年齢の違う者同士、多くの壁はありますが、仕事をする仲間として、お客様に満足し、感動して頂ける料亭を目指し、話せる環境や時間を作る事が大切だと感じます。女同士だからこそ話せる事や、年齢が違うからこそ話せる事も多くあります。色々な問題も前向きに捉え伝える事、お願いする事を含め、もっともっとみんなで話をしていきたいと思います。話すことで沢山の知恵が集まります。時には不平不満を言い合い、解決しながら進んでいきたいと思っています。人を育てる立場、みんなを巻き込む立場ではありますが、女将の役職を頂いたことで、私自身が一番スタッフに育てて頂いたと感謝の気持ちでいっぱいです。

毎年年始の、ライフスタイルの目標を『人として必要とされる人であり続けたい』と書いていますが、家族間でも職場でもお客様にとっても必要とされる人間であり続けたいと思います。

スタッフの中に、いつも冗談を言ってみんなを笑わせてくれる濱田利恵さんがいます。二人でお酒を飲みながら話した時に「利恵さんは何でそんなにいつも元気なん？」って聞くと「私は楽しい方がいい。職場の雰囲気が暗いと楽しくないから・・・」と即答してくれました。オープニングスタッフとして一緒に働いてきて本当に嬉しく思います。一月には今までしっかりと支えて下さった濱田主任と田中主任が、定年を迎え退職されます。不安がありますが、これからは職場に笑いを忘れない濱田利恵さんや、新人スタッフの指導に向き合って下さる富島由美子さん、フロントを守って下さる北林主任、三名のベテランスタッフとともに、支配人の力となり、『鄙の料亭 地御前』を活き活きと働ける職場にしていきます。その結果、人が集まる！売り上げが上がる！お店にしていきます。

人と向き合い問題を解決することで信頼関係が生まれ私自身も成長出来ます。私の一番の役割は、お客様と向き合うことでご縁を広げること。一人でも多くのお客様に足を運んで頂けるように日々御挨拶に回っています。音楽を通してお客様に生演奏を楽しんで頂く為に、演奏者を当たり手配しイベントとしてスケジュールを組めるようになりました。フルート奏者としてスポットライトを浴びる事で達成感を感じていた頃を思い出しながら、演奏に来て下さる方々に感謝しています。接客とはまた違いますが、目の前にいる人に感動を与える面では同じ積み重ねを感じます。集客は勿論ですが、お福巻きや土用のうなぎの販売を通して、自分なりに目標を決める事で達成感を味わい楽しんで販売をしています。自分だけで味わうのではなく他のスタッフを巻き込み一人でも多くのスタッフに達成する事を楽しみながら日々の仕事に結び付けていけるように一緒に取り組んでいきたいと思います。

最後になりましたが、いつも未熟な私を支えて下さる支配人を始め、スタッフの皆さんに心より感謝します。『鄙の料亭 地御前』で皆さんと一緒に働かせて頂いて本当にありがとうございます。これからもどうぞ宜しくお願い致します。



To be continued

【すし鮮　西条店】
◆店　長　玉井　大志
売上・利益目標・達成　特に・利益にこだわる　その為に、売れる商品をとことん売る
◆主　任　吉賞　晋二郎
未だやったことのない仕事をする
◆脇阪　孝祐
常に笑顔で接客　元気な声で明るく挨拶
◆伊藤　定実
毎日　包丁を研ぐ（自分の包丁プラス店の包丁一本）
◆大野　義正
当たり前の事を当たり前と思わずに褒めて感謝する

【鄙の料亭　地御前】
◆支配人　光永　雄一
広島県内での知名度アップ　新しいおもてなしの形・スタイルを作る　3ヶ月で主任の抜けた体制を立て直す　接客力の向上
◆女　将　内藤　友美
お客様に一歩二歩と近づく
◆主　任　北林　あい
時間に余裕を持って出勤する　誰でも会計が出来るようにマニュアルを作り、指導する

◆大谷　京子
計画的に準備・確認・実行・告知　円滑な業務環境の作成の一助となる
◆本田　秀宝
常に時間を意識して行動する
◆料理長　山田　幸司
働きやすい料理場を作る
◆三尾　泰宏
衛生管理をしっかりとする
◆三谷　雄作
常に数字を意識して事を進める
◆蔭山　直紀
冷蔵庫を整理する
◆山口　領
常に自分との勝負　自分に負けない

【カルビ屋大福　西条店】
●カルビ屋大福部門担当部長
店長兼務　石田　正悟
焼肉部門2店舗、利益目標達成!!　数字にこだわる　予測して前準備　確認しながら修正していく
◆副店長　林　亮介
粗利益の改善
◆主　任　宮本　幹也
目標原価率を達成させる

【カルビ屋大福　呉店】
◆店　長　安田　渉
人が育つ店舗　人が集まる店舗を創っていく　自分自身も人スタッフも人間力UP、出来る店風を根付かせていく
◆調理長　浜田　誠
地域1番店の焼肉店！目指すは『じゅうじゅう亭！』その為に『焼肉バカ』になり美味しい・美味しそうを追及していく
◆副店長　中西　祥紀
全てのスタッフに対して、理解しているかを確認したうえで元気よく話をしていく　かならず確認を取ってから行動に移す
◆本平　涼太
初めての事を知った去年より、それをしっかりとした自分の中の知識として落とし込み、使えるようにする　【知る】から【識る】へ！

【カルビ屋大福部門】
●本部部長　小森　智恵子
粗利益目標の達成　発注管理システム、期日通り女性の力を引き出す職場を創造
●西田　龍一
信頼と成長
◆管理室室長　伊藤　鈴佳
新システムへの構造改革
◆企画室室長　清水　かおり
深く考えて、簡単にシンプルにわかりやすく　無駄を省いて洗練する
◆西田　渚
一歩、先を考えて行動する

voice お客様の声

社長へのハガキから　11月末から12月到着分

●すし鮮　三原学園通り店

●いつも、利用させていただいております。2才の息子は店員さんに「玉子ください」「ポテトください」というのが大好きなのですが、店員さんはいつも笑顔で対応してくださいます。また納豆巻きなども小さく切っていただき、息子も食べやすそうです。味はもちろん、そういった心遣いにも感謝しております。近くに一００円寿司も出来ましたが、【30代男性　広島市内からご来店】けます。

Ⓐ小さなお子様を連れ立ってのお食事はとても大変だと思います。我々にできる部分は、全力でお手伝いさせていただきますので、今後もご要望ありましたら遠慮なくスタッフまでお申し付けください。それに、私たちもお子様とふれあい、元気の良い注文の声に癒されたり、元気づけられたりしております。ですから、どんどん注文してください。お待ちしております。【店長　栗原】

●すし辰　緑井本店

●数ヶ月ぶりに来店すると店長さんが変わられ？女性のスタッフの方が加わっていらっしゃるなど様変わり。明るく風通しの良いスタッフ間の雰囲気が伝わってきて、とても気持ちの良いひとときでした。今日は、お客様が沢山待っていらしゃって混雑極まりない感じでしたが、スムーズな接客、カウンターの片付けにより、どんどん流れていました。今月は『鰤』というハガキをいただいており、楽しみに来店したのですが『サーモン祭り』でした。サーモンも石狩汁もとても美味しかったのですが、今月再来店し『鰤』をぜひいただきたいです。【40代女性　広島市内からご来店】

Ⓐぶりの美味しい時期になってまいりましたね。せっかくぶりを楽しみにご来店いただいてくださったのに、おすすめ商品はサーモンという事でお待たせしました。ぜひぜひ緑井本店で美味しいぶりを存分に召し上がってください。新米店長と元気いっぱいのスタッフ一同、心よりお待ちいたしております。【店長　難波】

●広島駅のASSEで販売されていたセットを食べて美味しく、初めて訪問しました。作りたてを食べれるとあってかなり期待して行きました。やはり期待通り美味しいお寿司が沢山ありました。1つ残念だったのは、カウンター席の広さです。案内されて座ろうとすると隣の人に気をつかう広さでした。お客さん目線のお店であるとより嬉しいです【30代女性　広島市内からご来店】

Ⓐ ASSEそして当店のご利用ありがとうございました。せっかくご来店下さったのに、気持ちよく食事をする事ができないような席にご案内してしまい申し訳ございませんでした。席が空いていても十分なスペースがとれているか、また食事中に空いたお皿等ありましたらすぐ下げるなど、スタッフ一同お客様のお手元にも注意が行き届く様に心掛け、伝達・教育していきます。またのご来店を美味しいお寿司と共にお待ちしております。【店長　難波】

●カルビ屋大福　呉店

◆メガトン1kg大皿を食べたのですが、思った程ボリュームはなかったのですが大変美味しかったです。いつも行く食べ放題とは違い肉が柔らかくて、また次回も来たいと思います。本日はごちそうさまでした。【40代女性　広島市内からご来店】

Ⓐ当店の看板メニューのメガトン大皿を食べて頂けた上にお褒めの言葉まで有難うございます。大皿の他にも「冬限定メニュー」も販売しており、これも当店イチオシの看板メニューです。次回、来店されたれた時は是非、ご賞味ください。心待ちにしております。【店長　安田】

◆何年も前から来ていますが、いつも感じが良く最近は佐賀牛を頂くのですが、とても柔らかく美味しくいただいています。本当に大好きなお店です。【60代女性　呉市内からご来店】

Ⓐ何年も前から当店で気持ち良くお食事をして貰え、売りである佐賀牛を褒めて頂け、本当に嬉しい限りです。大好きなお店と言って貰い続けられるよう精進してまいります。次回来店された時にも美味しい佐賀牛をご賞味ください。心待ちにしております。【店長　安田】

◆カルビ屋大福　西条店

◆主人の誕生日ハガキをありがとうございました。久し振りに嫁家族と一緒に昼焼肉を食べに来ました。落ち付いてゆっくり昼を過ごせました。【60代女性　東広島市内からご来店】

Ⓐ誕生日のご利用で来店され、ゆっくり食事ができたとの事で良かったです。これからも盛り皿や接客で喜んでいただけるように工夫していきますので、引き続きご利用を心からお待ちしております。【店長　石田】

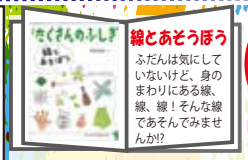
◆店内が混んでいて30分くらいの待ちだと言われ、予約して車を止めて店内で待たせてもらっていたら、すぐにキャンセルが出たからと「準備でき次第お呼びしますねー」とテキパキとした対応で殆ど待たずに入れました。本当に助かり、いつもより美味しく頂きました。【50代女性　東広島市内からご来店】

Ⓐ土日はいつもお待たせすることが多くて申し訳ございません。事前に電話予約もできますので、お早めに言ってくだされば待っていただくことなくご案内できます。宜しくお願いします。【店長　石田】

●広島駅ASSE 11月期間限定店舗でしたが、連日たくさんのお客様が来店してくださり大好評でした！

■編集後記■
あけましておめでとうございます。16年前からスタートした社内報も今月で193号、今年はいよいよ8月には200号に到達することが見えて来ました。社内報は、給与明細と共に毎月同封される『社長から社員に送る100通の手紙』を追いかけるように1年4ヶ月遅れてスタートしました。毎月毎月の発行は、大変なときもありましたが、どんなときにも同封される社長からの手紙を見習って継続することができました。そんな社長からの手紙も101号から『社長から社員に送る213通の手紙』と名称が変わり今月で209号…あと4通です。感慨深い、新年です。

1月の「図書コーナー」の感想より



●星座の点つなぎがおもしろかったです。実さいにやってみたいです。【12才女の子　三次店ご来店】

●周囲にはたくさん線があるんだと思った。見える線、見えない線もある。興味深い。おもしろい。【2才女の子のお母さん　三次店ご来店】

●事前に電話して予約状況の確認をしたのですが、来店後その事を店長が話しておられた。私は名乗って電話をしていないのに、すぐに私のことだと分かっていらしたのは、流石と感心しました。今日、初めて頂いた「長ねぎ」とても美味しかった。どこでとれたものでしょうか？途中オーダーを取りに来た青年もとても感じが良かった。

●私は、よく鮮コーポレーションのカルビ屋西条店を利用させていただいております。先月、このアンケートに答えて千円分の食事券を頂きました。自分にはもったいないと思い、返却も試みたのですがやはりそれは失礼にあたると思い今日この時に千円分美味しいただきました。私にはもったいないので、どうかもっとふさわしい方に食事券をお送りください。ごちそうさまでした。

●どの人もとても大声で気持ちの良い対応で初めて来て感心しました。お水が無くなったら隣で片付けていたので「お冷1つ」と気づいて言ったら他の従業員が途中まで持って来ていて連携も凄く何も頼まなくても気づいてくれたのが嬉しかったです。とても素敵な食事でした。

カルビ屋大福西条店にとても心温まるお葉書が届きましたので紹介します。
特別なことをしたわけではなく当たり前の事をキチンとした事ほんの少しの気づかいが「おもてなしに変わる」という例です。皆さんも参考にしてみてくださいね。