



Food Biz (VOL.58) 2012年7月31日

「顧客満足」と「理念共有」の仕組み化に取り組む 牛たんのねぎし 目指すは「100年企業」



「思いが8割、スキルが2割、それだけ理念が大事です」

この四つに当社の取り組みを当てはめていき、四つを貫くキーワードとして経営理念を位置づけた(図1)。うちの会社は、全体を10とすると8割が「思い」、すなわち経営理念であり、スキルや技術は残りの2割。それだけ理念を重視しているんです。当社には全体で750人の従業員がいますが、このうち87%がアルバイトで13%が社員。アルバイトのうち30%近くが外国人で、その9割は中国人です。

いえまずね。そう、ダイバーシティ(多様性)マネジメントの時代ですよ。年齢や国籍は違っても、目標を一つにしてやっつけていこうという時代です。もともと、日本人はほとんど同一民族ですから、「言わなくても分かる」という世界でした。だから、昔は「顧客満足第一主義でいこう」と言えばそれでみんな分かるし、それで済んだ。しかし、今は顧客満足第一主義をいかに仕組み化するのが問われている時代です。

の価値観の共有徹底から、幅広い視点で、人材共有、を行い、「ねぎしの5大商品」の品質レベルを向上させるための継続的な取り組みが評価されての受賞だと私は思っています。思いだけではなく、仕組み化し、日々の仕事の中で実践し、自分の成長につなげていくという循環ですね。外国人もいる日本人でも年配の人や若者もいる。そういう、多様性の中で何を拠りどころにして会社を一つにしていくかといえば、経営理念しかないわけです。

この考え方もすべて、経営理念からきています。お客さまのことを思っただけで行動すれば、それは「仕事」となり、思いが伴わなければ、ただの「作業」になってしまいます。お客さまの満足は得られませんが、これがコアの部分であって、ここが共通していなければ、個々のスキルが高くて店ばらばらになっちゃいます。コア部分を徹底して共有し、その上でいろいろなスキルを積んでいく仕組みにしています。

先「独自能力」の項目では「ねぎしの5大商品」という考え方を掲げています。採用段階でいちばん時間をかけるのが、ねぎしの経営目的と私たちの仕事の目的を、徹底して理解してもらいます。ねぎしの5大商品(QSCHH:A)、すなわち健康的でおいしい料理をスピーディに提供し(Q:クオリティ)、感じのよい接客(S:サービス)、清潔な店舗(C:クリーンリネス)、目配り・気配り・

「このたびは2011年度「日本経営品質賞」中小規模部門の受賞おめでとうございます。この間の取り組みを資料で読ませていただきましたが、大変な感銘を受けました。本誌が外食企業に対して常々こうあってほしいと考えていたことを、日々実践されているという印象を持ちました。日本経営品質賞は95年にスタートしたのですが、その初期に千葉のゴルフ場経営の企業が受賞されました。その支配人の講演をお聴きする機会があって、非常に感激したんです。そこには時代が変わっても決して変わらない、普遍的な価値がありました。すなわち、顧客本位、従業員重視、独自能力、社会との調和という四つの価値が、日本経営品質賞の基本理念なんです。



「顧客満足」と「理念共有」の仕組み化に取り組む

牛たんのねぎし

目指すは「100年企業」

ねぎしフードサービス 根岸 榮治社長

顧客満足第一主義を仕組み化する手法が問われている

「このたびは2011年度「日本経営品質賞」中小規模部門の受賞おめでとうございます。この間の取り組みを資料で読ませていただきましたが、大変な感銘を受けました。本誌が外食企業に対して常々こうあってほしいと考えていたことを、日々実践されているという印象を持ちました。日本経営品質賞は95年にスタートしたのですが、その初期に千葉のゴルフ場経営の企業が受賞されました。その支配人の講演をお聴きする機会があって、非常に感激したんです。そこには時代が変わっても決して変わらない、普遍的な価値がありました。すなわち、顧客本位、従業員重視、独自能力、社会との調和という四つの価値が、日本経営品質賞の基本理念なんです。