



経営理念

○ねぎしフードサービス

# 「ねぎし流理念」の徹底で熱烈ファンを創り出す

「ホップ・ステップ・ジャンプではないが、3度目の挑戦でようやく念願の『日本経営品質賞』（2011年度）を受賞することができました」

こう語るのは、東京都内で牛たんとろろを売って専門店をチェーン

展開するねぎしフードサービスの根岸栄治社長だ。

## 「金・銀・銅」を受賞

日本経営品質賞とは、1995年12月に日本生産性本部が「自己革新を通じて顧客の求める価値を創造し続ける組織を表彰する目的で創設したもので、これまでに30組織が受賞している。

当初は日本経営品質賞だけだったが、当社が初めて申請した09年度に経営革新推進賞と経営革新奨励賞の二つが新たに設けられ、幸運にもその年にオリビックでいえば銅に当たる奨励賞を取



うす切り白たん5枚「ねぎしセット」(1280円)に銀を、さらに11年度には金(日本経営品質賞)を受賞した。この



根岸栄治社長

った。これも根岸社長が飲食業界に参入したのは、1970年に出身の東北地域でカレー専門店を始めたことによる。「創業当時は東京で流行っていた業態(カレーやコーヒー専門店など)を地方の東北に持ってくるという発想で行い、水戸から仙台までの約200キロ

C Aを回して顧客との絆を深めていくことである。

根岸社長は「PDC Aサイクルのなかで、Pは会社が決めて、社員はDから関わるというようなマネジメントスタイルでは、結局、人ごとになってしまいます。何事もPからコミットメントする必要があります。方ではなければ人間は成長できない」と話す。このため、同社では次期の経営計画の作成に関しても、現場の店長とサポートオフィススタッフが共同で、SWOT分析などを行った上で「達成目標」(全社及び店舗別売上高・店舗貢献利益率など)を設定して取り組んでいる。さらにこの行動計画に基づき、会計参事の「税理士法人新日本簡木」がTKCの「継続M A S」を使って予算を作り、そのデータを「戦略財務情報システム(F X 3)」に落とし込んで予実管理を行っているという。こうした仕組みを構築したことで、同社は不況下でもおろ、11年4月期の売上高は前期

## 自己革新は永遠に続く

さて、そんな同社が日本経営品質賞に挑戦しようと思ったきっかけは、90年代後半に同賞受賞企業の経営者の講演を根岸社長が聞いたことだった。

「日本経営品質賞は顧客本位、独自能力、社員重視、社会との調和を基本理念にしており、マネジメントに関する普遍的な価値を示しているものである。どの業界・業態にも当てはまる価値観であり、それは当社の経営に対する考え方、取り組み方と似ていますが、うちのレベルが標準偏差値(日本経営品質賞)に照らしてみると、どれくらいなのかを知りたい」と思い、挑戦し始めたわけだ。要は「己を知れば百戦危うからず」であり、そうやってマネジメントのレベルアップをはかっていけば、100年企業につながる」と考えたのだ。その意味では、今回、日本経営品質賞を受賞したことは同社にとって名譽であるが、自己革新に終わりはなく、新たな思いでその挑戦を続けるという。

経営 Scramble

会社概要  
 ●業種 牛たんとろろ売れし店のチェーン展開  
 ●代表者 根岸栄治  
 ●設立 1981(昭和56)年6月  
 ●所在地 東京都新宿区西新宿7-17-7  
 ●TEL 03-3227-3281  
 ●売上高 約34億6800万円  
 ●社員数 685名(社員65名、アルバイト800名)  
 ●URL http://www.negishi.co.jp

もう一つは、理念の一部を(ねぎしの5大商品)(図表2参照)のなかに盛り込んでいることだ。5大商品は、牛たんの味の他に、従業員

業員の笑顔・元氣、清潔、親切、楽しさであるが、これらが高いレベルで提供すれば顧客の満足度を満たし、リピーター(熱烈ファン)にすることができるとい

この言葉に根岸社長の思いが込められているわけだが、問題はそれをいかに社内に見えさせるかにある。そこで、同社が経営理念浸透化作戦の一つとして行っているのが「今日の一言」だ。これは毎日全店舗29店舗でオプ

前に、①理念の一節を読み②それについて意見・感想を従業員一人が語るというものを、「例えば(お客さまにまごころを)」というは、具体的なところを指すのか、従業員が自らの体験などに基づいて語り、それをみんな

共有化していくこと」と根岸社長は説明する。

「お客さまにまごころを」(図表1参照)は、理念の一部を(ねぎしの5大商品)(図表2参照)のなかに盛り込んでいることだ。5大商品は、牛たんの味の他に、従業員

業員の笑顔・元氣、清潔、親切、楽しさであるが、これらが高いレベルで提供すれば顧客の満足度を満たし、リピーター(熱烈ファン)にすることができるとい

図表2 ねぎしの5大商品 (高いレベルでQ・S・CSH・Aを提供する)

Quality	味	(おいしさ・品質・スピード)
Service	笑顔・元氣	(スマイル&ハッスル) (感じの良い接客・機敏な動作)
Cleanliness & Hospitality	清潔	(常に磨かれた状態・整理整頓)
	親切	気づき(目配り・気配り・心配り) (おもてなしの心・感謝の気持ち)
Atmosphere	楽しさ	(活気のある快適な空間・心地よさ)



「銀座並木通り店」

わけて。なかでも経営理念に明記されている「親切」に関していえば、それはすべての仕事に対して「目配り」「気配り」「心配り」をすることであり、常連客の顔や好みを覚えて臨機応変に対応できるように一人ひとりが自ら考え、P D

「日本経営品質賞は顧客本位、独自能力、社員重視、社会との調和を基本理念にしており、マネジメントに関する普遍的な価値を示しているものである。どの業界・業態にも当てはまる価値観であり、それは当社の経営に対する考え方、取り組み方と似ていますが、うちのレベルが標準偏差値(日本経営品質賞)に照らしてみると、どれくらいなのかを知りたい」と思い、挑戦し始めたわけだ。要は「己を知れば百戦危うからず」であり、そうやってマネジメントのレベルアップをはかっていけば、100年企業につながる」と考えたのだ。その意味では、今回、日本経営品質賞を受賞したことは同社にとって名譽であるが、自己革新に終わりはなく、新たな思いでその挑戦を続けるという。

「日本経営品質賞は顧客本位、独自能力、社員重視、社会との調和を基本理念にしており、マネジメントに関する普遍的な価値を示しているものである。どの業界・業態にも当てはまる価値観であり、それは当社の経営に対する考え方、取り組み方と似ていますが、うちのレベルが標準偏差値(日本経営品質賞)に照らしてみると、どれくらいなのかを知りたい」と思い、挑戦し始めたわけだ。要は「己を知れば百戦危うからず」であり、そうやってマネジメントのレベルアップをはかっていけば、100年企業につながる」と考えたのだ。その意味では、今回、日本経営品質賞を受賞したことは同社にとって名譽であるが、自己革新に終わりはなく、新たな思いでその挑戦を続けるという。