



## 協会活動報告

100年企業への理念共有と人材共育 PDCA  
株式会社ねぎしフードサービス代表取締役社長  
根岸榮治氏

### 「100年企業」になるために

弊社の創業は1970年で、当初は茨城・福島・宮城の3県において「多業態・広範囲の狩猟型経営」を行っていた。その後1981年に『牛たん・とろろ・麦めし ねぎし』の1号店を東京・新宿に出店することにより、「同一業態・同一地域での農耕型経営」に切り替え、ドミナント戦略により、東京都内に集中出店していった。現在、東京と神奈川で33店舗運営し、2014年度の売り上げは56億円になった。



企業が100年永続するためには、社員全員で経営理念を共有することが何よりも大切だ。当社では「人は財産、共に育つPDCA」をスローガンに掲げ、全員参加で活動している。ポイントは「ドゥ」(D)からではなく「プラン」(P)から参加してもらうこと。そうすることで、「他人事」でなく「我が事」となり、各人が成長する。さらには自由闊達な組織風土を醸成し、ひいては企業の成長と永続性に繋がる。

通常「PDCA」のCは「チェック」だが、当社では「コミュニケーション」である。企業理念を全員で共有し、日々の活動で実践するために、店舗の従業員、ストア・サポート・マネジャー、SOスタッフ（サポート・オフィス・スタッフ）が、様々な形でコミュニケーションを図っている。

当社は2011年度に「日本経営品質賞」を受賞したが、その取り組みは2005年より始めていた。その過程でもっとも重要なことは、「事実前提：利益を上げるためだけの経営」から「価値前提：働く仲間の幸せ、100年企業実現のための経営」に変えたことだ。利益を上げることはもちろん必要であるが、「何のために利益を上げるのか」ということを全員で共有することが大切なのである。また、お客様に知っていただくことの重要性も学んだ。「ねぎしはこういう考えで、こういう思いでやっていますよ」とお伝えすることによって、二世帯、三世帯につながるお客様になっていただけたと思う。

### “逆ピラミッド”型組織とアンケートの徹底的な活用

弊社ではピラミッドの一番上にお客様がいて、次に

パートナー（アルバイト）、そして社員、店長、マネジャー、SO（サポート・オフィス）スタッフがあり、一番下に社長が位置する。お客様は店にしか来ないのだから店舗が中心だ。売上も利益もそこからしか生まれない。だから我々SOスタッフにとってもっとも大切な任務は店舗で働く人たちが仕事をしやすい環境を整備し、さらなる支援をすることだ。

お客様からの卓上アンケートは毎月1000通以上も届いており、お叱りも含めて色々な「気づき」を頂戴している。アンケートには「顧客満足度」の項目もある。全店舗を評価し順位づけする際の物差しは、売上と利益だけではなく、顧客満足度を前面に出して皆で認め合うことが、組織の士気向上に繋がっていくと思う。

また社内アンケートは全従業員に配って統計をとっている。そこからも多くの「気づき」を得て、日々改革改善に繋げている。特に外国人アルバイトの満足度が90%を越えていることを非常に嬉しく思っており、今の仕組みが間違っていないかと思っている。

### 社会との共生

弊社の経営目的の一つは“日本のとろろ文化に貢献する”ことである。その一環として、毎年10月に千葉県多古町の大和芋収穫祭にみんなで出かけ、地元の生産者と交流している。さらに昨年から、多古町役場の新入職員をねぎし各店で受け入れる取り組みを始めた。いわゆる実地研修ということで、地元多古町産の大和芋が店舗でどのように顧客に提供されているかを確認していただいている。

また、当社では会津喜多方産のおいしい米を使用しており、同地の生産者との交流を目的に毎年、田植えと稲刈りの時期に皆で現地を訪ね、実際に農作業に汗を流している。

さらに、「ボイ捨てゴミ新宿クリーン作戦」と称する活動も行っている。具体的には、全店から集まったメンバーが毎月1回、新宿歌舞伎町周辺のゴミを拾い集めているのだ。

弊社のミッションに“おいしい味づくり、楽しい味づくり”があるが、当面の目標は東京と神奈川を中心に60店舗で売上100億円にすることだ。その街に住んでいる人も、その街を訪れる人からも、「この街にねぎしがあって良かった」と思っていたらいいような店をメンバー全員で創っていきたいと思っている。