

2022



『エイジス』
サービス・オブ・ザ・イヤー2022
ネット時代におけるリアルショップの
「ベストサービス」飲食総合グランプリ受賞

2022年6月発行



チェーンストア
5764店の頂点
サービス・オブ・ザ・イヤー2022

物販総合グランプリ
ロクシタンジャポン

飲食総合グランプリ
ねぎしフードサービス

“ニューノーマル時代到来”
リアル店舗の新ホスピタリティ

オカダコーポレーション/アダストリア/ゴティバジャパン/OWNDAYS/船橋屋
サザビーリーグアイシーエルカンパニー/静鉄ストア/遠鉄ストア/フタガミ/イオン地球/コナカ
鶴屋吉信/ベイシア/銀座ルノアール/タリーズコーヒージャパン/ユニー

飲食業・フードサービス



テーブルレストラン部門賞 喫茶室ルノアール 横浜関内駅前店



-銀座ルノアール-



ファストフード部門賞

タリーズコーヒー サンシャイン水族館店



-タリーズコーヒージャパン-



『エイジス』
サービス・オブ・ザ・イヤー2022
ネット時代におけるリアルショップの
「ベストサービス」飲食総合グランプリ受賞

2022年6月発行

PART V 飲食業854店の“ニューノーマル”のベストホスピタリティ

フードサービス 「サービス・オブ・ザ・イヤー2022」



ファストフード&テーブルレストラン 349チェーンのベスト100店舗ランキング

総合グランプリ

牛たん とろろ 麦めし ねぎし 赤羽駅前店
(ねぎしフードサービス)

ファストフード部門賞

タリーズコーヒー サンシャイン水族館店
(タリーズコーヒー・ジャパン)

テーブルレストラン部門賞

喫茶室ルノアール 横浜関内駅前店
(銀座ルノアール)

■飲食調査設計の概要

調査期間 2021年10月1日～12月31日
調査時間 9時～19時の範囲 (開店直後、閉店直前は除く)
調査方法 覆面調査

■飲食調査の流れ

通常の利用客と同じように店舗を訪れ飲食して、ストアコンディション、従業員の対応状況を調査する。
①入店時のスタッフの態度、待機姿勢、あいさつの状況を調査

する。

- ②注文承り時の対応状況、質問対応、料理提供時の対応状況、中間サービス (FFは返却時) の対応状況を調査する
- ③レジスタッフの対応状況 (金銭授受、あいさつ、笑顔) を調査する。
- ④店内床、POP、食器の汚れ、テーブルや備品などの状態、レジ周りの清掃状況などを調査する。
- ⑤提供された料理の温度、ボリューム、盛り付け、味、匂いなどについて調査する。

■テーブルレストラン型上位店舗ランキング

順位	企業名	店舗名	①店舗外観	②ホスピタリティ	③店内床	④POP	⑤接客スキル	⑥中間サービス	⑦会計	⑧料理のクオリティ	⑨CS	総合満足率	
1	ねぎしフードサービス	ねぎし 赤羽駅前	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
1	日本レストランシステム(皇乃地味)	皇乃地味 大分	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
1	とんでん	和食レストランとんでん 光が丘	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
1	銀座ルノアール	喫茶室ルノアール 横浜関内駅前	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
1	和幸商事	和幸 サンシャインシティ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
1	イオンイーハート	おひつごん 海のぼんねいオンモール羽後町	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
1	WDI	カブリチョーザ けやきウォーク前橋	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
8	治元	たんとと和くら イオンモール羽後町	100.0	100.0	100.0	100.0	94.4	100.0	100.0	100.0	100.0	99.4	
9	グロービート・ジャパン	らあめん花月嵐 甲府住吉	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	85.7	100.0	99.3	
10	ビー・ワイ・オー	おぼんごはんららららとを名なとアケル	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	75.0	100.0	98.8	
11	鎌倉バスタ	鎌倉バスタ イオンモール盛岡南	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.3	
11	とんでん	和食レストランとんでん つきみ野	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.3	
11	グルメ軒屋(そじ坊)	徳州そばそばじ坊 高知イオンモール	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.3	
14	勇コーポレーション	大阪王将 サンシャインシティ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	81.0	100.0	100.0	98.1	
15	リンガーハット・ジャパン	リンガーハット 赤坂見附	100.0	80.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.0	
15	銀座ルノアール	喫茶室ルノアール 日暮里東口	100.0	80.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.0	
15	和幸商事	和幸レストラン アトレ新浦安	100.0	80.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.0	
15	M-R-S	パピーズヤエチカ 八重洲地下街	100.0	80.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.0	
15	ホットランド	東京ハヤシライス 八重洲地下街	100.0	80.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.0	
15	フジオフードシステム	天経庵えびのや 八重洲地下街	100.0	80.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.0	
21	利久	利久 東京ソラマチ	100.0	100.0	100.0	90.9	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	97.7	
22	ブレナス	やよい軒 松崎	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	85.7	100.0	97.6	
23	どん	ザ・どん 多摩丘の上パティオ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.2	87.5	100.0	97.2	
23	来來亭	来來亭 白塚	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.2	87.5	100.0	97.2	
25	エバーアクション	からやま 静岡草薙	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	75.0	97.1	
26	日本レストランシステム(その他)	のびと私 八重洲地下街	100.0	100.0	100.0	97.0	94.4	100.0	100.0	100.0	100.0	97.0	
27	ハイディ日高	日高屋 江戸川橋	100.0	100.0	100.0	97.0	94.4	100.0	81.0	100.0	100.0	96.8	
28	壁の穴	壁の穴 西武池袋本店	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	66.7	100.0	100.0	100.0	96.7	
28	すかいらーくレストランツ	夢庵 宇都宮店	66.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.7	
28	巻巻屋	カレーハウスCoCo壱番屋 盛岡津田	66.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.7	
28	すかいらーくレストランツ	ガスト 長崎三芳	66.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.7	
28	不二家レストラン	不二家 西永福(レストラン)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	66.7	100.0	100.0	100.0	96.7	
28	フライングガーデン	フライングガーデン 越谷総合公園前	66.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.7	
28	来來亭	来來亭 大橋	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	66.7	100.0	100.0	100.0	96.7	
28	アールティー・コーポレーション	熊楽堂 イオンレイクタウンmori	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	66.7	100.0	100.0	100.0	96.7	
28	日本レストランシステム(洋食屋/右門前)	洋食屋 五右衛門 熊本駅前	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	66.7	100.0	100.0	100.0	96.7	
28	サニテール	オシャンカシータ サンシャインシティ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	66.7	100.0	100.0	100.0	96.7	
28	築地すし好	築地すし好 八重洲地下街	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	66.7	100.0	100.0	100.0	96.7	
28	吉野家	吉野家 八重洲地下街	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	66.7	100.0	100.0	100.0	96.7	
28	きじま	日本大漁物語 きじま 川崎モアーズ	66.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.7	
41	すかいらーくレストランツ	ジョナサン 鹿嶋	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	87.5	75.0	96.6	
42	家康亭	家康亭 アリオ葛西	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	81.0	100.0	100.0	96.6	
43	ムーンエレファント・ジャパン	星のなる木 サンシャインシティ	100.0	100.0	75.0	100.0	100.0	100.0	85.7	100.0	100.0	96.1	
44	ムーンエレファント・ジャパン	サンシャインクルーズ サンシャインシティ	66.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	85.7	100.0	96.0	
45	ワイスプランニング	神楽屋 串家物語 川崎モアーズ	100.0	80.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.9	
46	フジオフードシステム	串家物語 イオンモール名古屋茶屋	100.0	100.0	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	75.0	95.8	
47	セブン&アイ・フードシステムズ	デニーズ 津本町	100.0	80.0	100.0	100.0	90.9	100.0	100.0	100.0	100.0	95.7	
48	魁力屋	魁力屋 西大須	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	85.7	100.0	95.7	
49	すかいらーくレストランツ	ガスト 港弁天町	100.0	100.0	100.0	100.0	77.8	100.0	95.2	100.0	100.0	95.6	
50	道とん堀	道とん堀 下関緑羅木	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	66.7	95.2	87.5	100.0	95.6	
総合平均			92.0	87.2	77.1	80.8	80.4	64.0	83.1	96.1	92.4	71.2	81.6

コアが著しく低い店舗も目立つ(図表③)。総合達成率は81.6点、昨年(80.6点)より1.0P上昇。セクション別にもと店舗外観92.0点(昨年89.1点)、中間サービス64.0点(昨年61.8点)、CS 71.2点(昨年68.7点)の項目が2.2P～2.9P上昇している。最もスコアが低かったのは、⑤接客スキル(フロアスタッフ対応・退店時の挨拶)の52.6点。料理のクオリティや満足度はもちろんのこと、特に退店時のフロアスタッフの対応はお客様の印象に残りやすいパートなので、CSを向上させるために、最後の顧客接点を大切にしたいところだ。



『エイジス』
サービス・オブ・ザ・イヤー2022
ネット時代におけるリアルショップの
「ベストサービス」飲食総合グランプリ受賞

2022年6月発行

フードサービス 総合グランプリ、 決定!

ファストフード業態134企業、342店舗
テーブルレストラン業態215企業、512店舗の頂点!

牛たん とろろ 麦めし ねぎし

男性客主流だった牛たん専門店を幅広い年代の身近な存在に押し上げた先駆者、ねぎし。2019年に創業50年を迎える老舗企業だ。

サービス・オブ・ザ・イヤー2022の飲食総合ランキングの映えある第1位に輝いたのは、牛たん とろろ 麦めし ねぎし 赤羽駅前店。スタッフ全員が細やかに行き届いた接客を高水準で保つための秘密はどこにあるのか。ハイレベルな接客を誇る同社の取り組みを紐解いていきたい。

担当調査員の コメント ここが良かった ポイント③

- 入店しようとする、スタッフがドアを開けて「いらっしゃいませ」と迎えてくれて、とても歓迎されていると感じた。
- 待機中にお客の様子をしっかり見ている、求められる前に先に動くスタッフの姿勢が素晴らしいと感じた。
- 料理を丁寧に置き、対応中の笑顔とハキハキとした話し方も素晴らしいと感じた。

フードサービス・BEST100店ランキング

総合グランプリ

牛たん とろろ 麦めし ねぎし

赤羽駅前店

株式会社ねぎしフードサービス【本社・東京都新宿区】

お客様の喜びを自分の喜びにしよう
スタッフのマインド育成が極上接客の原動力



ねぎしの始まりは 牛たん・とろろ・麦めし

牛たん定食といえば「牛たん+とろろ+麦めし」をすぐに思い浮かべる人も多いだろう。この牛たん定食を初めて提供したのが、自然、健康、美容にこだわる牛たん専門店、ねぎしだ。1981（昭和56）年、新宿歌舞伎町の1店舗から始まり現在38の店舗を展開、2019年に創業50年を迎えた。創業当時、牛たんといえば、お酒のつまみとして食べられることが多く、お客は男性ばかりだったという。このおいさを女性にも知ってもらいたいという思いから生まれたのが、牛たん+麦めし+とろろスープに健康的なとろろを組み合わせた「ねぎしセット」だ。

2022年、飲食部門グランプリを受賞したのは、「牛たん とろろ 麦めし ねぎし 赤羽駅前店（以下：ねぎし/ねぎし 赤羽駅前店）」。JR赤羽駅から徒歩2分、ビルの4Fに店舗を構える。オープンから3年。周囲に定食屋は数あれど、牛たん専門店はねぎしだけである。「ねぎしはサラリーマンのお客さまの割合が高い店なのですが、赤羽駅前店はファミリーやご年配の方が多く、



地元の方に愛されているお店です。繁忙時間も、昼のピークは12~14時とちょっと遅め、ディナー時は18~20時、早めです。お客さまは土日が多いですね」と話すのは、ねぎし 赤羽駅前店の呉彩風店長。常連客の子どもが好きなメニューをスタッフ間で共有するほど、地元との絆が深いという。

よりおいしく感じさせてくれる スタッフのサービス

店内でまず目に入るの、きれいに磨かれたオープンキッチン。カウンター席に座ると目の前でシェフが牛たんの焼いてくれる。店内は落ち着いたダークトーンで統一され、やわらかな照

明が温かい雰囲気をつくり出している。想像していた「ザ・定食屋」のイメージとはほど遠く、ちょっと贅沢したいとき、バランスのよい食事をとりたいたとき、ゆっくり食事を楽しみたいとき、足を運びたくなる居心地のよい店だ。

食事処として重要な料理の味は満足な大変素晴らしいものだったが、それをよりおいしく感じさせたのがスタッフのサービスレベルの高さだった。入退店の際にドアを開けてくれる行為は、サービスの想像を超えるレベルだ。「入り口の扉を自動ドアと勘違いする方が多かったの、それなら私たちが開けてさしあげよう!と思いつきました」と呉店長。この取り組みが入り



『エイジス』
サービス・オブ・ザ・イヤー2022
ネット時代におけるリアルショップの
「ベストサービス」飲食総合グランプリ受賞

2022年6月発行



「手動」の「自動ドア」

入り口の扉は手動、自動ドアと間違いないお客様が多かったため、スタッフが驚かす。お客様がドアに手をかける前に開いている手動の自動ドアなのだ。

口強化の徹底につながった。

入り口にあるレジに専任をおくようにしている。これが、手動のドアを「自動ドア」にする原動力なのである。繁忙時間帯に店の外にお客が並んだ際は「あと〇分でご案内できます」という明確なインフォメーションを行うように心がけている。

入り口正面にオープンキッチンが見える。調理場にも洗い場にも、「いらっしゃいませ」は必ず入店したお客様に視線を合わせて言う。

「あいさつは誰に言う言葉なのか考えよう、と新人の頃からトレーニングしてきています。お皿に言ってもお客様には伝わりませんからね。それから、最後のレジの時間も大切にしよう伝えてます。会計時はお金を見がちになってしまいますが、お客様の目を見て笑顔が心掛け、しっかりお見送りすることも徹底しています」と奥店長は言う。

お客の心の中まで見通す接客の極意

「ねぎしでは全店舗で呼び出しの卓上ボタンを設置していません。〃すべ



スタッフの立場になって考える 人望の厚い店長

ねぎし赤羽駅前店の奥店長がもっとも大切にしているのがコミュニケーション。変わった球手は多いが、スタッフと話すことで必ず課題を特定する。

て呼ばれる前”を心がけています。メニューのオーダーはもちろん、ごはんやお茶のおかわりも、お客様が顔をあげたときにすぐに気付けるようにトレーニングを行っています」と話すのは、ねぎしフードサービスセカンドパートナーの吉本晴香氏。さらに「大盛り」や「おかわり」のオーダーを受けると、ほかのお客にはわからないように番号などでコールしている。これは「たくさん食べたい女性客が恥ずかしい気持ちにならないように」という配慮だということから頭が下がる。

入店から見送りまでのスタッフの接客行動の流れを簡潔にまとめた「ねぎし7つの基本行動」というものがある。細やかな行き届いた接客を高い水準で保つための施策だ。常に入り口を意識して元気な挨拶でお迎えします”お客様を目を見て笑顔で対応します”目線を合わせてありがとうございます”とお見送ります”呼ばれる前にご飯とお茶のお替わりをお勧めします”…など、わかりやすい言葉で書いてある。このガイドラインはねぎしの接客サービスの基本であるとともに理想の接客を生み出すものでもある。

「朝シフトのスタッフも夜シフトのスタッフも、必ずこれを読んでから仕事を始めるようにしています。ねぎしの経営理念に“お客様の喜びを自分の喜びとして”というものもあり、店頭の壁にも掲げられています。お客様の満足と喜びが達成されなければ自分たちの仕事はなしえない。自分たちの仕事を徹底しましょうと再認識するためです」（奥店長）。

フロアには常時、平日は3人、土日は4人、厨房は3～4人が立つ。2名の社員とPAスタッフ40名程度で店を回している。接客の主力はPAスタッフだが、中には逆に数時間のアルバイトスタッフもいる。それでもハイレベルな接客が実現できているのは、だれもが理解でき実行できるようにわかりやすい言葉でつくられたこの「7つの基本行動」の徹底が大きいことがわかる。

満足の高い接客を支えるのは スタッフ間のコミュニケーション

開店15分前に朝礼が始まる。身だしなみのチェックのあと、「経営理念」



カウンター席の前に広がる オープンキッチン

目の前で目と背も交しめるオープンキッチン。高級感と温かい雰囲気を感じさせる空間だ。

「仕事の目的」「ねぎし7つの基本行動」などを唱和し、お客さまをよく見て仕事をすることを確認しあう。10秒間の笑顔のコミュニケーションというちょっとしたウォーミングアップも全員



高い接客レベル 店を支えるスタッフ

スタッフはみんな女性長し、どんなことでも相談できる雰囲気が明るい仕事場をつくる原動力。

で行っている。「朝礼プログラムのひとつに“ねぎしの今日の一言”というものがありません。その日のテーマによってそれぞれが発表を行います。昨日起きたことだったり、いままで経験した事例だったり、今日具体的に行動しようと思っ

「朝礼プログラムのひとつに“ねぎしの今日の一言”というものがありません。その日のテーマによってそれぞれが発表を行います。昨日起きたことだったり、いままで経験した事例だったり、今日具体的に行動しようと思っ

たことだったり、テーマはさまざまです。目的は情報の共有です。そう話す奥店長が最も大切にしているのは、スタッフとコミュニケーションをとる際は相手をよく見ることだという。いつもと違うところがないか、気になるところがあったときは、笑顔で仕事に行けるよう声をかける。奥店長について「とにかく人がいい」「その人を必ず立ててくれるというマイルールもっている」「相談しやすい性格」と、スタッフは口々に言う。

「みんな仲がいいのもこの店舗の特徴です。仕事を終えて着替えたあと、

すぐ帰るのではなく、なんとなくみんなで今日の出来事をおしゃべりして、全員そろって店を出るのが日課になっていますね」と奥店長。サービスレベルの高さの秘密はコミュニケーションを大切にきた店長の店づくりと会社の理念にあると感じた。

低カロリーな牛たん、食物繊維豊富な爰とろごはん、そしてカラーゲンがたっぷりテールスープの味わいとともに極上のサービスを、そして手動の自動ドアを、ぜひねぎし赤羽駅前店で体験していただきたい。

(取材・文/ガッシュ・アド)

株式会社ねぎしフードサービス
平野 力 ストアサポートマネージャー
サービス品質を高める
価値観の共有

ねぎしが掲げる経営理念に「お客さまの喜びを自分の喜びとして親切と奉仕に努める」というのがありませぬ。ねぎしは、新入社員はもちろんフロアの主力であるPAスタッフに対して、この理念を共有してもらうための人材教育に力を入れています。コロナ禍以前は、配膳される前に本気で座学の入店前研修をしていましたが、今は同じ内容を社員が新人の方に向けてとオンラインで伝え、共感を得るから店舗に立つてもらおうとしています。経営理念・仕事の目的・経営の目的の三つをまとめた「ねぎし精神」の根拠には「思い8割:スキル2割」という観念があります。気持ちがこもっていない仕事は作業で、思

いを込めてやることで作業が仕事に変わるという考えで、お客さまに向き合う気持ちを大切にしています。ねぎしは副職率が高い企業なのですが、この経営理念の徹底のチカラも大きいと感じています。相談しやすい、話しやすい雰囲気があり、私が店舗巡回をする際も多くのアルバイトのスタッフからの快い挨拶があったり、提案してくれたりする姿が見られます。新入スタッフはマニュアルツールを一読してから現場に入り、先輩からマンツーマンで教わることで仕事を覚えます。マニュアルツールは写真を多用し、だれもが理解できるものとなっていますが、現場の声を聞いて常に改善を怠りません。現場だからこそ見えることが多いため、現場の意見はとて重要だと認識しています。このツールでスタッフのレベルの均一化が図れて

いるかと思っています。コロナ禍のリピーター対策として「LINEアンケート」というものを始めました。以前は店舗卓上にはぎアンケートを置いてお客様の声をいたしていたのですが、徐々に減りなくなり、新しい取り組みとしてスタートさせました。アンケートに答えると店舗で割引が受けられたり、ポイントがたまったりする仕組みで、お客さまのお声をいただくことに再来店につながる施策になっています。スタートから現在まで、順調に会員が増えています。赤羽駅前店は、入店した瞬間から家庭的な雰囲気を感じるお店です。グランドオープンのメンバーが多く、吾輩を共にしてきたこともあり、非常にチームワークがよく、この店舗が表彰されたことを非常に嬉しく思っております。これからも皆様へ愛される牛たんねぎしであるよう、精進してまいります。ありがとうございました。