



笑顔率120%!
ねぎしのホスピタリティの要は「親切」なので、気づき（目配り、気配り、心配り）が大切だ。しかし松田店長はそれだけではなく、「この店はちょっと違う」と思っていた。例えば、お辞儀をした後どう一度お客様と目を合わせてから下がるよう教育している。お客様の困りごとに

「牛たん・とろろ・まめし ねぎし（以下、ねぎし）」は、株式会社ねぎしフードサービス（根岸榮治代表）が経営する牛タン専門店。首都圏を中心に38店を展開するチェーンで、私もファンとしてねぎしの全国展開を願っている一人である。これだけの商品力とサービス力があれば、500店舗は可能だと私は思っている。ねぎしでは経営理念の他に「親切」という企業文化をつくる。今日の親切が明日のねぎしをつくる」という大切にしている言葉があり、それを

を大いに実感できる企業だ。今月は、顧客満足度アンケート調査で2021年度1位（38店舗中）、最近のMS（覆面調査）でもナンバー1になった、立川駅北口店の松田賀津久店長にお話を伺った。立川駅北口店は19年12月15日にオープン。ねぎしは新宿・渋谷エリアに店舗が多く、住宅街の駅前立地は初となる。19年12月度は1050万円（半月）を売り上げた。アルバイトスタッフ募集には200人以上の応募があり、40人を採用。採用率20

実力店長はここが違う!

株式会社ねぎし 田中司朗



牛たん・とろろ・まめし ねぎし 立川駅北口店
松田 賀津久 店長 (28歳)

連載 259
「親切」という企業文化が
繁盛店をつくる!

いスピードに交換したのです。本当に素晴らしいと思いました」
ねぎしでは、お客様に喜ばれたことのような事例を全社で共有している。お客様の声（褒め・クレーム）を店長会議で紹介する他、お褒めのメール集を毎月まとめて発行しており、全スタッフが出動時に読むことが習慣化されている。

気づいたり、要望を察したりすることで、この店は気遣いができて誠実な店だと感じてもらいたいと考えている。

は本社の社員もやっている。スタッフに対する店長の「褒める」と「叱る」のバランスは7対3。叱るのは失敗に気づいていないとき。同じことをまたやってしまう可能性があるからだ。

2. 独自性のある商品力

赤ちゃん連れのお客様から、店長に対する感謝のメールが本会社に届いた。昔からねぎしのファンだが、素晴らしい接客を受けたので初めてメールが来た。

あるとき、女性のお客様が着て牛タンを切るように苦戦しているのを見て「食べやすいようにお切りしましょうか?」と提案し、とても喜ばれた。以来この店ではオーダー時に切るかどうかを確認しているが、女性客のほとんどは切ってほしい要望がそうだった。たとえキッチン作業が増えても、ご要望に応えることが重要なのだ。

「2対6対2」の法則（意欲的に働く上位20%、普通に働く中位60%、怠惰な下位20%に分かれる法則）について、この店の状態は「3対3対3」だという。優秀なスタッフが3割（23人）いて、顧客満足度を向上させているのだ。

お客様に対するスタッフの笑顔率を尋ねると、店長は「120%です」と即答。ねぎしでは朝礼で、笑顔体操を実施している。リズミカルに拍子を取りながら、隣の人と目線を合わせて笑顔の練習をするのだ。これ

松田店長の今後の目標は、一人でも多くの部下社員を優れた店長にすること。そのために根気強くモチベーションを上げて続けていきたいと語ってくれた。

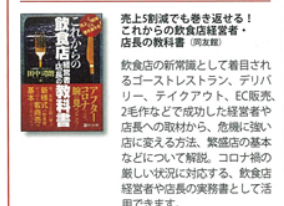
%の狭き門をくり抜けているため、優秀なスタッフが多い。
売上好調3つの要因
1. 「7つの基本行動」の徹底
ねぎしでは、お客様への心遣い（親切）を形にした「7つの基本行動」が掲げられ、立川駅北口店では壁に実施されている。基本行動は、次の通り。
①常に入口を意識して元気な挨拶でお迎えします。
②お客様さまの目を見て笑顔で対応します。
③目線に合わせてありがとうございますとお見送ります。
④お客様さまの持ち物にカバールをおかけします。
⑤呼ばれる前にご飯とお茶のお替わりをおすすめします。
⑥頭髮・制服・爪、靴をきれいに整えます。
⑦スリステップパッシングを行い、お客様をお迎えします。
このような当たり前のことを100%徹底して行うことが大切なのである。



3. 挨拶のチームワーク
ねぎしには、スタッフの相互理解を深める「5つのコミュニケーション」という指針がある。「挨拶」「ねぎらい」「感謝の言葉」「さんとおハイ」「笑顔」だ。
松田店長は「良い人間関係はこの五つが基本です。チームワークが良くいと生産性も向上します」と言う。

イト）1950円、同約17%）スパイシートリブルセット」（1100円、同約10%。上位3品で5割以上の商品構成率を占めるのは、繁盛店のセオリーだ。「牛たん・とろろ・まめしなら「ねぎし」と多くの人に思っていただけのような、独自性のある商品を持っているのである。

たなかしろう
株式会社ねぎし
代表取締役
田中司朗
代表取締役
田中司朗
代表取締役
田中司朗



田中コンサルティング事務所 | 検索
ブログ好評連載中!

店舗名/牛たん・とろろ・まめし ねぎし 立川駅北口店
所在地/東京都立川市瑞町2-5-17 イノケビル5F TEL/042-595-8143 店舗面積/42坪 客席数/57席
営業時間/11:00~22:00 客単価/1550円 従業員数/正社員2人、PA47人