

人の和を大切に、関わる全ての人を愛して 百年続く企業を目指す

株式会社寿福産業 **飲食**

1975年、創業社長となる寿福隆氏が鹿児島市に手打ちうどん・そば「ふく福」を開業して以来、地元鹿児島県の食文化への貢献を理念として掲げ、鹿児島県内を中心に黒豚料理「寿庵」・廻る寿司「めつけもん」・こだわりラーメン「十八番」など36店舗(2015年3月末時点)の飲食店を運営する株式会社寿福産業。同社では3年前にミスター・シヨッピングリサーチ(以下、MSR)を導入し、勉強会を定期的を実施しながらCS向上の取り組みを進めてきた。創業40周年を迎え、スタッフ500名が集う決起大会・祝賀会開催を控えた前日、専務取締役の寿福大祐氏にお話を伺った。

40周年を迎えられる現在のご心境はいかがですか。

ただただ「感謝」の一言に尽きます。お客様への感謝はもちろんですが、一緒に頑張ってくれているスタッフの皆さまにも、取引業者の皆様にも感謝しております。明日、従業員が集まってイベントを行うのですが、これも自社の記念というよりも、こうした感謝の気持ちを伝える場だと自分では考えています。

当社では20年前の20周年の際に、経営方針として「愛情大切会社」というキーワードを掲げました。それ



写真上:「まずは人ありき」という代表取締役 寿福一隆氏は、日頃の感謝の気持ちを込めて、積極的にスタッフとの交流を深めていた(炉の蔵店の女将・スタッフさんと一緒に)。写真左:決起大会・祝賀会で行われた「女将任命式」。



全社員と勤続1年以上のパート・アルバイトスタッフ約500名が一同に介し開催された「創業40周年記念決起大会・祝賀会」の様子。



「40周年記念勉強会」では店舗毎に円卓を囲み、「お客様の感動」をはじめとした理念的なテーマに基づいたグループディスカッションを実施した。



専務取締役の寿福大祐氏は代表取締役の一隆氏のご子息で、16年前の入社以来、現場叩き上げて経験を積み上げてきた。

を表す具体的な項目として「パートナー」「お客様」「道具」「地域社会」の4つを挙げているのですが、この順番にも意味があります。「共に働くパートナーを愛します」という項目が一番先に掲げられていることが示している通り、当社は「まずは人ありき」で、人を大切にしてきた会社だと自負しています。明日は、こうしたパートナーの皆様への感謝の気持ちを改めて伝えられればと思っております。

御社では同業他社と比較してスタッフの待遇もかなり手厚いと伺いました。

そうですね。パート・アルバイトのスタッフにも夏・冬にボーナスを出しています。「従業員の給与をできるだけ上げる」というのは創業以来社長がずっと言い続けていることで、「今年もボーナスを出すのは苦しいな」という時期もあったのですが、そのようなときでも「どんな時でもボーナスは出す」という判断でやってきました。その他に、成人祝いやお子様へのお祝い制度などもあります。

もちろん、待遇さえ上げればそれで良いという考えではありません。基本は、仲間の一人ひとりに対して関心を持つということだと思ってい

ます。上辺だけ仲良く楽しくというのでは駄目で、時には厳しいことを言うことが必要な場面もあると思います。そうしたときにも必ず愛情をもって接することが必要だと思っております。

3年前、MSRを導入しようとお考えになったきっかけは何でしょうか。

他の外食企業さんも同様だと思います。3年前といえば経営環境が特に厳しい状況にあり、そうした環境の中で、どうすれば生き残っているかということいろいろと模索していた時期です。当社では方針として、新規出店を進めるよりもまずは足元の既存店をしっかり安定させていこうということを考えておりまして、そういう時期にMSRを知り、導入を決めました。



シフトの前に身だしなみや手洗いを二人一組でチェックするようルール化したことで、徹底されるようになった(かつ寿アミュプラザ鹿児島店)。



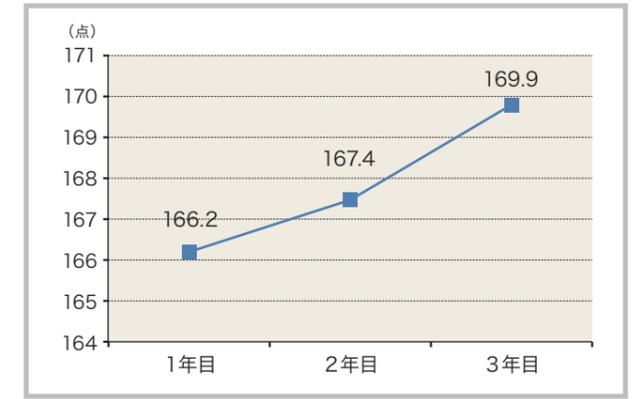
スタッフ同士のロールプレイングの風景。商品をより美味しく召し上がっていただくために商品知識の習得に力を入れ、トレーニングを重ねている(ふく福川内店)。



一昨年には店舗ごとに「理想の店舗&目標設定シート」を作成。今も毎日の朝礼で振り返りを行っており、開店と同時に心地良い雰囲気溢れる(ふく福川内店)。



同社では今年、店長とは別に、最高のおもてなしをすることを役割とする「女将」制度をスタート。決起大会・祝賀会において全社員の前で「女将任命式」が行われた。



活動を全社的に展開してから3年経ったが、全店平均は順調に向上。昨年度の総合得点平均は業界平均165点を上回る170点(200点満点)に迫った。

MSRを導入されて、どのような変化がありましたか。

MSRを導入したことで、改善に向けての現場スタッフのモチベーションが跳ね上がりました。それまでは店舗がそれぞれで改善活動をしていましたので、店長の力量によってどうしてもバラツキが出ますし、せっかく良い活動をしている店舗があるのにそれが他の店舗に伝わらないということもありました。そして何より、活動結果を図る指標がないのでモチベーションを維持しづらいという問題もありました。

それがMSRを導入することによって、他の店舗に対して良い意味での競争心が生まれました。点数が全店舗の順位が出ることによってスタッフの心に火が点いたことは大きいと思います。また勉強会でも、優良店舗の取組発表を通じてより良いやり方が共有されると共に、「次はうちの店舗が発表する側に！」というのが非常に良い刺激になっていて、それまではお店ごとに動いたり動かなかったりしていたのが、会社全体が一気に動き出したという印象です。

昨年はあと一歩で平均170点というレベルまで到達されまし

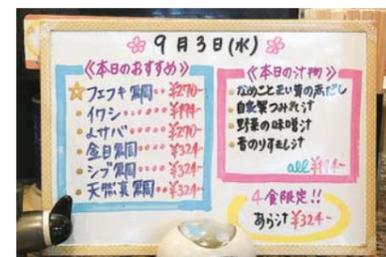
たが(図右上)、今年170点を越えるためにどのようなことを考えていらっしゃいますか。

毎年、その年ごとのテーマを掲げて取り組んできましたが、今年「元氣な挨拶」がテーマです。挨拶は接客においてごく基本的なことではあります。元氣の連鎖反応を起こしたい、その起点となりたいという気持ちを込めて、このテーマとしました。

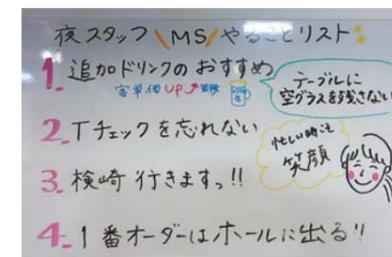
そのための重点施策として、一つは現在3名いるトレーナーのレベルアップを図ること、そしてもう一つ、女将制度を発足いたします(写真左上)。女将とは、店長とは別に最高のおもてなしをする役割です。また、MSRのレポートから、季節感のあるお勧めが弱いという課題が見えてきましたので、そうした部分も強化していきたいと考えています。

私は経営に携わるものとしてはまだまだこれからの立場ですが、今年40周年を迎え、次は50年と言わず、100年続く企業を目指したいと思えます。そのためには、鹿児島の方々に愛していただけの企業、愛され続ける企業になりたいというのが、父から受け継いだ変わらぬ想いです。

担当▼有賀誠 文▼鬼熊香子



MSRのレポートから見てきた「季節感のあるお勧めが弱い」という課題から、「おすすめPOP」を作成し、「旬」をアピールしている(めっけもん城西店)。



毎日スタッフが自ら目標を設定し、「やることリスト」をホワイトボードに記入。目標と取り組み結果を共有用のノートに記し、スタッフ全員で共有している(ふく福川内店)。



お客様により季節感を感じていただくために、社員とアルバイトが協力してPOPや店内装飾を作成し、お客さまに楽しんでもらう工夫をしている(炉の蔵)。