

仕事は楽しいか、やりがいはあるか スタッフと共に心を一つに

おもてなし経営のポイント

- ❖ 社員の子どもにかかる教育費を支援する「子女教育費手当」
- ❖ 理念を浸透させる3つの塾「社長塾」「未来塾」「店舗塾」
- ❖ 自分の考えを形にできる「委員会制度」



1

『お客様の満更と
おいしい笑顔がみたいー』から
ありがとうの
感謝をこめた接客サービスと
ありがとうの
感謝をこめたお料理、そして
清潔でいかにするの良き店内で
今日も、一生懸命
お客様をおもてなしいたします。

2

心配りの意味を教えます！

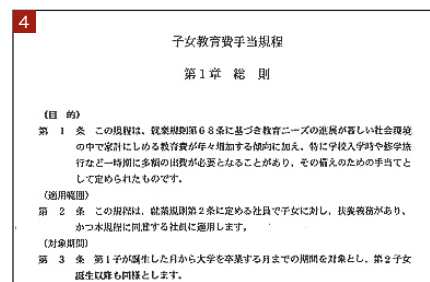


一心亭五所川原店

3



4



経営理念と企業文化

社長自らのなう3つの塾で ベクトルを合わせる

2001年のBSE問題と牛肉輸入規制。2011年3月の東日本大震災と外食の自粛ムードの高まり。翌4月にはユッケによる食中毒事件が発生。外食業界、とりわけ焼肉店は大きなダメージをこうむった。

そんな逆風の中で、地元ファンの変わらない支持と信頼を集め続けているのが、創業28年の焼肉レストラン一心亭である。青森県に本社を置き、北海道および東北2県に計10店舗（焼肉店9店舗、うどん・ビビンバ店1店舗）を展開している。

代表取締役社長の小野敦司氏は、会社全体のベクトルを合わせることに力を入れる。5年前に先代から経営を引き継いだ際は、経営所信をまとめ、全社員一人ひとりと個別に話し合いの場を持った。現在では、理念浸透や教育にかける思いから、社長自ら「社長塾」、「未来塾」、「店舗塾」という3つの塾を主催している。

社長塾は管理者が対象で、目的や目標のすり合わせを軸に、個別に話し合いを行なう場である。未来塾は



焼肉レストラン一心亭五所川原店。創業当時は、面している道路の先は行き止まりだった。恵まれない立地の中でも、地元客に支持され続けてきた。

管理者候補を対象とし、一泊二日の研修で懇親を深める場ともなっている。店舗塾は未来塾を店舗版に簡略化したもので、パート・アルバイトを含めた全スタッフが参加対象となっている。

小野氏が塾に費やす時間は相当なものだが、3つの塾は、みなが常に通じベクトルを向くために不可欠なものである。物理的に距離が離れていても、各店舗の管理者からパート・アルバイトに至るまで、全スタッフが

社長を身近な存在に感じ、思いを共有できるからだ。

社員の意欲・能力向上

守り続けた子女教育費手当で 社員の子どもの成長を願う

一心亭は、働きやすい職場環境を整えることにも力を割いてきた。店舗管理者である支配人（ホール統括）やチーフ（キッチン統括）の平均勤続年

数が20年弱であることは、その裏付けといえよう。具体的には「子女教育費手当」がある。社員の子どもにかかる教育費を支援する目的でつくられた。子どもの成長に応じてあらかじめ定められた額を、毎月会社が支給するものだ。それを子女名義で預金しておき、入学や修学旅行など多額の出費が必要となる場面で、社員が払い出しできる。幼児期から大学卒業まで、適用期間は長期にわたっており、会社の負担は相当な額にのぼる。

この手当が生まれたのは20年前にさかのぼる。「社員一人ひとりの子どもにも、しっかりと教育が施され、健やかに成長してほしい」。教育に熱心だった先代社長の願いが込められている。

この子女教育費手当は、5年前に一度、廃止の危機に遭遇した。安定的に働きやすい会社づくりの一環で就業規則を見直した折、廃止が検討

されたのである。しかし、先代と同様、教育を大切に考える小野氏の判断もあり、いまなお存続している。

社員の意欲・能力向上

自分の考えを形にできる 「委員会制度」

権限委譲も活発に行なわれている。その一つに「委員会制度」がある。この制度は、「接客委員会」、「おいしさ委員会」、「コスト委員会」、「幸せ委員会」の4つの委員会から成り、それぞれの名称に沿ったテーマで改善活動を行なう。各委員会はいずれかの店舗から抜擢されたスタッフで構成され、その代表は管理職が担う。自主性を尊重して、社長は直接、関与しない。「基本的に任せる。その方が実行も早い。大きくずれていれば指摘するが、ほとんどの場合、問題はない」と小野氏。

以前は、毎月の営業会議で意思決定を行なっていたが、スピーディな改善につながらず、細かな事柄は議題に挙げられなかった。委員会の発足によって、各所でさまざまな自発的活動が生まれるようになった。たとえば、コスト委員会では、委託業者の再選定などで着実なコスト削減がなされている。小野氏は「社員に対する絶対的信頼がある」と言う。だからこそ、委員を担当する社員は水を得た魚のように生き生きと取り組めるのだろう。

小野氏は問う。「仕事は楽しいか、やりがいはあるか」。一心亭にかかわるすべての人が幸せになるため、同社はスタッフとともに歩き続ける。

写真【1】：経営所信は現社長が就任時に作成。A4用紙7枚におよぶもので、「感謝」という言葉が何度も登場する。
写真【2】：スタッフが手書きでまとめていた接客メモを店舗独自のマニュアルとして活用。接客委員会が主催するコンテストで発表された。写真はマニュアルの表紙。
写真【3】：洗面台においてある歯ブラシの仕入れ元は、コスト委員会が考え抜いて選んだ。
写真【4】：子女教育手当の規定。多くの社員が「あって助かった」という。

会社

概要

・法人名：株式会社一心亭

・代表者：小野 敦司 代表取締役社長

・所在地：青森県五所川原市字一ツ谷507-16

・設立年月：1985年10月創業

・事業内容：飲食業（焼肉レストラン）

・社員数：正規35名、パート・アルバイトなど194名

・ホームページ：http://www.isshintei.co.jp/