

NO.31 株式会社物語コーポレーション

愛知県

個性豊かな社員が集まることで 素敵な「会社物語」が生まれる

おもてなし経営のポイント

- ❖ 個性を大切にすることが故に、「発信・反応」力を求める
- ❖ 独自の採用と教育制度により、業界平均を大きく下回る離職率
- ❖ フランチャイズ加盟店からのクレームも会長や社長自らが聞く

経営理念と企業文化

社員一人ひとりの個性や尊厳を大切に

株式会社物語コーポレーションは、「Smile & Sexy」を経営理念に掲げる飲食企業である。Smile は「笑顔」「元気」「マナー」「表現力」を、Sexy は「自分物語をつくろう」「個性を豊かに表現しよう」と、魅力の向上を意味している。また、コーポレートスローガンには、「Storyteller tells the Story ～ 自立した語り部は、自分物語・企業物語を語る～」と記されている。

「周りに流されず自分の勘や感覚を信じ『意思決定』する」ということは、自分を率直に表現することや自分らしく生きること、なにより自らの成長へと

つながっていきます」と語るのは、代表取締役会長の小林佳雄氏。意思決定しながら自分物語を歩むことのできる個性豊かな社員を求めている。そんな社員が集まることで「自然と素敵な会社物語が生まれる」との哲学を、理念やスローガンに表現した。

社員一人ひとりの個性や尊厳を大切に同社では、どんな場面でも「発信・反応」することが求められる。その発信・反応を積極的に行なえる仕組みとして、自社用に開発した Web システムがある。役職の上下や情報の中身に関係なく、自由闊達に表現できる仮想空間で、たとえば、毎週行なわれる全体朝礼での役員講話の映像はその日のうちに Web システムに共有され、それを見て個々の社員が感じたこと（反応）を全社員に

発信し、それに対して各々が返信（反応）するといった連鎖反応が日常になっている。各社員が全社員宛てに自分のうれしかったこと、失敗してしまったことを書いてもいい。日ごろからの発信と反応を習慣にするための環境づくりが行なわれている。

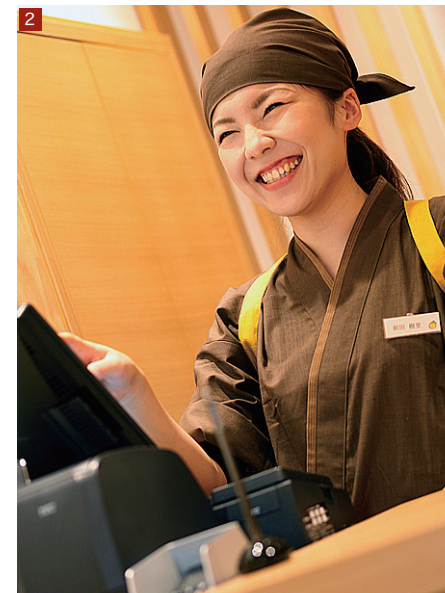
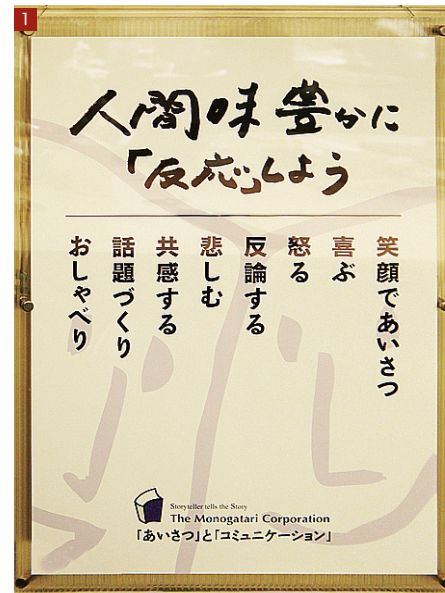
社員の意欲・能力向上

10%を下回る離職率の秘密は 独自の採用スタイルと教育制度

外食業界全体の離職率が 30% 超なのに対し、物語コーポレーションのそれは 2012 年度で 9.2% と、10% を下回っていることに目を惹かれる。離職率の低さの背景には、独自の「採用」と「教育制度」がある。

就職活動中の学生にはまず「意思決定」について語る小林氏のセミナーを聞いてもらう。これは小林氏が最も重視するポイントなのだ。このセミナーで、意思決定の重要性に共感した学生のみ、選考へ進んでもらう。新卒者以外にも、「人生において重要な意思決定をした」という観点から、中途採用も行なうほか、海外留学経験者や外国人留学生の採用も積極的に行なう。これにより、組織に

年に1度の「物語ファミリーコンベンション」は経営理念「Smile&Sexy」を体現したエピソードを共有・賞賛する同社のイベント。この日ばかりは全店舗が休業。社員やアルバイトはもちろん、FC 店舗のオーナー、新入社員の家族、新婚の社員の妻まで一堂に会する。



写真【1】：何事にも「人間味豊かに反応」することが求められている。

写真【2】：充実した教育制度によって、社員が成長を実感できることも、離職率が低い理由の一つ。

写真【3】：ITを使ったコミュニケーションツールによって、1日100件を超える発信や反応がある。

はさまざまな異文化が入ってくるわけだが、各人の相互理解が進んでいない状況も必要だとかんがえている。ある種の孤独な環境にあつてこそ、一個人としての尊厳を確立できるからだ。哲学に沿った人材像が明確であるからこそ、それを具現化するための採用活動が効果的に機能している。

「教育制度」のキーワードは「成長感」だ。新入社員は、研修が終わると各店舗に配属され、「3年で店長」を合言葉に現場での育成に入る。各店舗での OJT (On the Job Training=職場内訓練) には「マスターライセンス制度」という5段階の到達目標が定められているほか、本社には「物語アカデミー」という社内教育機関があり、各店舗に配属された後も教育体制は万全だ。物語アカデミーが創設された目的には、①経営理念「Smile & Sexy」を社員一人一人に浸透させる、②自立した人間味豊かな「プロ」の育成、③

フードビジネスの「プロ」の育成、④「教育カンパニー」である物語コーポレーションをつくる、の4つがある。ここでの学びを直ちに店舗で実践し、店長からフィードバックをもらいながら次のステップに進むことで、社員は「成長感」や「働き甲斐」を感じながら日々の業務に取り組めるのだ。同社では一人でも多くの「物語リーダー」を社会に輩出することをミッションとしている。

地域・社会との関わり

FC店にも物語アカデミーを開放 経営を総合的にサポートする

フランチャイズ(以下、FC)展開をしている物語コーポレーションは、FC加盟店に対しても気を配る。「私たちは、『清く正しいフランチャイザー(事業主)』であり続けます」というメッセージを FC オーナーに発信してい

る。「清く正しいフランチャイザー」とは、①儲かること、②情報開示すること、③教育・指導すること、④クイックレスポンスすること、を約束するもので、そのためのさまざまな取り組みを行なっている。

毎年「清正会」という FC オーナー会を業態毎に開催し、代表自らがその場に参加する。時として、厳しい指摘も受けるが、真正面から真摯に受け止めることを大切にしている。また直営店同様、内部監査室による店舗調査を FC 店に対しても実施。「エリアマネージャーがきちんと本部の意図を伝えきれているかどうか」という視点で、こまめに FC の状況を確認している。「物語アカデミー」には FC 店のスタッフも無料で参加できるほか、FC 支援室や FC・立地・店舗開発本部を設置し、経営全般に関するアドバイス、物件紹介や立地診断に至るまで総合的なサポートを行なっている。

会社概要

- ・法人名：株式会社物語コーポレーション
- ・代表者：加治 幸夫 代表取締役社長
- ・所在地：愛知県豊橋市西岩田5-7-11
- ・設立年月：1949年12月創業、1969年9月設立
- ・ホームページ：http://www.monogatari.co.jp/

- ・事業内容：外食事業（焼肉きんぐ、焼肉一番かるび、丸源ラーメン、二代目丸源、お好み焼本舗、源氏総本店、ゆず庵、げん屋）の直営による経営とフランチャイズチェーン展開
- ・社員数：正規476名、パート・アルバイトなど3,964名