

元 氣 の 源 通 信

充実した人生を送るために心・技・体を磨き続ける

特定社労士・経営士 深川順次
福岡市博多区比恵町 11-7-701
TEL092-409-9257 FAX092-409-9258

(今月の言葉) 幸せ日本一をめざす

- ① 働いている人が幸せになれないから会社を辞めていくんだよ
- ② パートさんもイキイキ「女将さん・花子さん」制度
- ③ 親孝行・人間大好き

2014年3月号(第134号)

「好業績を持続している企業の共通項は社員第一主義経営」

昨年11月に『日本でいちばん大切にしたい会社4』が発売されました。その中に私が関与している会社がコラム欄で取り上げられています。この会社は、①障がい者を主人公としていること、②どんな障がい者でも受け入れていること、で特筆すべき会社です。

今回は、この『日本でいちばん大切にしたい会社4』から、「坂東太郎」を紹介します。

幸せ日本一をめざす

働いている人が幸せになれないから会社を辞めていくんだよ

外食不況と呼ばれ、低価格を売りにしたファミレスが台頭する中、平均客単価1400円という高価格ながら成長を続けるファミレス企業があります。「坂東太郎」という会社です。茨城に本社を置き、北関東一円にレストランをチェーン展開しています(現在68店)。「坂東太郎」は関東平野を流れる利根川に由来します。豊かな関東平野の母なる優しさと日本一の水量を誇る父なる利根川の励ましを受け成長する「幸せ日本一の会社」を目指してつけられた社名です。

2月14日にはカンブリア宮殿でも取り上げられ、平成24年度経済産業省の「おもてなし経営企業選50社」にも選ばれています。

ちなみに「『おもてなし経営』とは、①社員の意欲と能力を最大限引き出し、②地域・社会との関わりを大切にしながら、③顧客に対して高付加価値・差別化サービスを提供する経営」(経済産業省ホームページ)ということで、九州からは「一蘭」など5社が選ばれています。

「坂東太郎」の創業者青谷洋治さんは、中学卒業後蕎麦屋に弟子入りし24歳で独立。「売上日本一」を目指して売上第一主義の経営を進めました。5店舗に拡大し、従業員も100人を超えた頃に大きな壁が立ちはだかります。従業員の大量退職です。今日、明日と毎日のように従業員が辞めていきます。中には長年勤めた信頼のおける従業員までもが退職していきました。このままでは労務倒産に陥ってしまう。

従業員の負担を軽くするために、閉店後早めに家に帰りました。閉店後の掃除と仕込みは社長と奥さん2人の肩にのしかかります。5店舗全部終わるのは明け方になっていました。それが3ヶ月ほど続き夫婦の疲労は極限状態。ともかく、何とか乗り越えなければならない。

いつしか、仕事終わりの明け方に、母の墓前で一心不乱にお祈りをしていました。「おふくろ、俺はいったいどうしたらいいんだ」毎日、毎日祈り続けました。ある日、手を合わせ墓を立ち去ろうとしたそのときです。母の声が聞こえたと言います。「洋治、おまえのところでは働いている人が幸せになれないから、会社を辞めていくんだよ。みんなを幸せにしておやり・・・」

青谷社長はすぐさま行動に移しました。店舗をすべて休業し、全従業員を一堂に集めて「自分は未熟でいたらないことがたくさんある。どうか、思うところを忌憚なく話してほしい。話したい」と頭を下げました。

「売上日本一」から「幸せ日本一」へ目標を大きく転換したのです。

パートさんもイキイキ「女将さん・花子さん」制度

「そのボールを全部投げきて欲しい。投げられたボールは必ずすべて投げ返す努力をするよ」

会社が大きく変わるきっかけとなった社長と全従業員との集会は、今は「社長塾」と名前を変え、年3回、すべての社員、パート、アルバイト従業員が自由に参加して行われています。

こうして従業員の声に耳を傾けながら、青谷社長は一つ一つ改革を進めていきました。

まず、店の定休日を定めて従業員の休日を増やしました。更に、すべての従業員の給与を大幅に引き上げ、評価の見直しも行いました。

また、パート女性を「女将さん」とする独自システムや個人表彰など、従業員のやる気を引き出す仕組みを次々に導入していきます。

「坂東太郎」の従業員の内、9割はパート、アルバイトです。正社員の店長は2~3年で店舗を異動します。しかし、パートで働く人たちの中には10年、15年と勤める女性たちがいます。お客様を熟知している、そうした女性たちを「女将さん」に任命し、出迎えや見送りなどの接客やスタッフのマネジメントを行ってもらうのが「女将さん」制度です。一方、「花子さん」はアルバイトの学生など若い従業員の相談役的な存在です。

女性の多くは家庭があり、短時間勤務しかできません。しかし、「女将さん」「花子さん」として、組織に欠かせない存在になることで、やりがいと誇りを持って働くことができます。「女将さん」「花子さん」の研修制度も充実し、2012年からは「女将大会」「花子大会」も開催されています。

表彰制度もバラエティに富んでいます。店別では「売上前年対比率ナンバーワン賞」「原価率管理ナンバーワン賞」など。個人別では「仕事の記録帖活用ナンバーワン賞」「お客様アンケートお褒めナンバーワン賞」「笑顔がステキナンバーワン賞」「女将ナンバーワン賞」などです。

親孝行・人間大好き

「親孝行・人間大好き」が、「坂東太郎」の経営理念です。

「坂東太郎」の社章は5本の矢、そこには5つの思いが込められています。

- ①親孝行するぞ
- ②絶対に幸せになるぞ
- ③働く仲間を大切にするぞ
- ④取引業者さんを大切にするぞ
- ⑤地域に絶対貢献するぞ

青谷社長は言います。「人と人がふれあう場が生まれにくくなっているのが現代社会です。だからこそ、手間暇かけて料理をつくる。心を伝える。そしてあの人がいるからあの店に行こう、あの人に会いたいからあの店に行こうと思える、人とかかわりが持てる場をつくる。そうやって、ごく自然なかたちで家族のきずな、人と人のきずなを深められる環境を整えることこそ、われわれレストラン業の大きな役割ではないのか」

「坂東太郎」は「ファミリーレストラン」ではなく、「家族レストラン」「和食レストラン」にこだわっています。そのこだわりは、お店づくりにも表れています。

たとえば「家族レストラン 坂東太郎古河総本店」には、駐車場から玄関まで、庭の間を通る長いアプローチがあり、メイン通りには「親孝行通り」の看板が立てられています。また、小道の周りには季節の花々や木々が植えられています。これらの木々や花の大半は、店がオープンするときに、開店祝いとしてお客様が植樹したものだそうです。ある家族は、おじいさんの101歳の誕生日を記念して花ももの苗木を植えました。毎年ここに来て、花ももの成長を見るとともにおじいさんの誕生日を祝うことが楽しみになっています。

「坂東太郎」は、地域のお客様といっしょになってお店をつくり、家族のための「親孝行」のためのコミュニティの拠点となっているのです。