

NAGOMU

Nagoya Gourmet-Shop Management Union

PRESS Vol.69

ナゴムプレス（会員情報誌）

2019年4月1日発行 発行：NAGOMU 事務局

www.nagomu.com

人間開発（ひとづくり）
商売繁盛（こころのあきない）
社会貢献（おやくだち）



コンサルタント経験のノウハウをお伝えします

NAGOMU 第280回経営セミナー

日時：2019年3月13日（水）

会場：Eオリエンタルバンケット

演題：25年1000店舗以上のコンサルタント

経験のノウハウを、ナゴムの皆様にお
伝えします「第3回 経営店長スタッフ向け」

講演：株式会社ブグラーマネージメント

代表取締役社長 永田雅乙氏



しく在ることが重要だ。

どの場面でも、永田が大事にしている
伝えているのは、〃やり方ではなく在り
方〃この言葉を何度も繰り返していた。

自分が正しいと思う在り方でいても、
批判者はいる。そして批判されても同数
以上の支持者が現れるから、いちいち反
応しないでいい。永田自身、本が売れる



と同じくらい叩かれるらしい。批判と
ファンは同質。ファンというのは、自分
のイメージでなければ批判者になり、
批判者は近い距離で講演を聞くとファン
にもなる。

「コミュニケーション」

人間力学やコミュニケーションの取り
方については、前号の（68号）で詳しく
紹介した。また、アルバイトと社員の原
理原則についても触れた。その原理原則
をしっかり理解した上で、この最後のセ
ミナー内容を振り返って欲しい。

責任ある立場の人は、部下やアルバイ
トとのコミュニケーションは、いっぱい
話を聴いて相づちを打つことが、伝える
ことよりも大切。すると関係性がものす
ごくよくなる上に、相手の性格なども把
握することができる。わかるようになっ
たら、相手のタイプを見極めて接するこ
とで、よりよい関係性が築くことができ、
離職する人が減っていく。この人間力学
は簡単には理解できないが、ぜひいつも
身近に感じて欲しい。

最後に、努力をしても埋まらない席が
あるとしたら、それは埋まらない席ばか
りを意識をして、埋まっている席のお客
様を喜ばそうとしないからだ」と永田
は断言する。

「全てに原理原則がある。自分の在り
方を強め、在るものに感謝し、ないもの
に怒るのではなく、お客さまからはお褒
めの手紙をもらうようにしましょう。ク

参加者の感想

①「お客様を笑顔にする為に！」という
言葉が、心に響きました。

②自分が悩んでいた、アルバイトとの関
係性や、お客様にどうしたら喜んで頂
けるのかなど、人との関わり方の大切
さを知ることが出来ました。

③後輩が沢山出来ていく中で、どの様に
教育をしたら良いのか？自分がどうあ
るべきか？悩み迷いがありました。が、
永田先生のお話を伺いスッキリしまし
た。

④内容が分りやすく事例紹介も具体的で
良かったです。

⑤お客様をはじめ、関わるすべての人を
笑顔にする為の大切な事が沢山聴けて
良かったです。

⑥今の自分に足りない事を改めて考えさ
せられる事が沢山あり、すごく勉強に
なりました。

⑦ご講演内容もさることながら、話し方
が魅力的ですと入って聴かせて頂き
ました。

⑧レームより感動を大切にし、一日に感謝
して過ごすこと。そして毎日、お客様を
笑顔にしていきたい！

永田は初回から3回まで、笑顔を絶や
さず、〃聴いてくれてありがとう〃。そん
なオーラを出しながら、セミナーの幕を
閉じた。

連続セミナー第三弾！ 「わたしたちの仕事は？」

永田雅乙氏（以下永田）による連続セ
ミナー三回目。今日は現場スタッフへの
セミナー。

「わたしたちの仕事を一言で言う？」
直球の質問で口火を切ったのに対し「お
客様を幸せにする仕事」答えたのは現場
に立つひとり。続けて永田は「そうです。
キッチンが料理をすること、ホールは接
客するのが仕事と知っているかもしれま
せんが、お客様を笑顔に、幸せになっ
ていただくのが仕事です」

永田は、近年、昨対比100を越えて
いくのは難しい時代としながらも、周り
も入っていないからと言いつつするのはど
うかと話す。なぜなら、そもそも〃売上〃
というのは、〃お客様からの通信簿〃で
あり、お客様の喜びがこれに反映してい
るだけ。笑顔が足りなくて、満足してい
ないから売上が上がらない。お客様が喜
んでいる限り売上は落ちない。永田は世
間の事情は理由にならないと、はっきり
言っている。

永田の経営するコンサルタント会社は
20年以上、業（なりわい）としている老
舗だ。10年以上続くコンサルタントは実
は5社も満たない。そのうちの一つが永
田の株式会社ブグラーマネージメント。
会社のポリシーは、〃お客様を笑顔にする
現場にする〃笑顔は伝染していくものだ。
上司がむつつりしていれば、現場も面白

⑧今まで沢山のセミナーを受けました
が、今日ほど素晴らしいセミナーは初
めてでした。楽しかったです。そして
泣けました。ありがとうございました。

⑨今の自分にとってすごくためになった
セミナーでした。

⑩「ありがとう」は信頼を向上させる。
最高に響きました。

今後のスケジュール

第282回経営セミナー

ヒューマンリレーションズ(株)

代表取締役 山田唯夫氏

日時：5月15日（水）

講演：13:00～15:00

懇親会：15:30～17:00

会場：キリンビール(株)会議室

第283回経営セミナー

ヒューマンリレーションズ(株)

代表取締役 山田唯夫氏

日時：6月12日（水）

講演：13:00～15:00

懇親会：15:30～17:00

会場：キリンビール(株)会議室

第284回経営セミナー

ヒューマンリレーションズ(株)

代表取締役 山田唯夫氏

日時：7月9日（火）

講演：13:00～15:00

懇親会：15:30～17:00

会場：キリンビール(株)会議室

くなくなる。

社員の仕事は、パート

アルバイトを笑顔にすること

社員の仕事は、パート・アルバイトさ
んを管理することではない。その人たち
に笑顔で働いてもらえる現場を作るこ
と。この原理原則を徹底することが一番
重要。店長の仕事は、現場で働く社員と、
パート・アルバイトたちを笑顔にすること。
ダメだしをするのは、アホの仕事だ
と断言した。

肝に銘じるのは「自分がされて嫌なこ
とは人にもしない」いくら叱った内
容が正論でも、次に来店するお客様を笑
顔で向かえる状態にしていなければ、お
客様を裏切っていることになる。お客様
を笑顔にすることが最大の目的。それが
できない環境を作ったら、それはもう店
長失格だ。役職付や経営者は、現場の店
長を笑顔にすることが仕事！と永田。

ただし、〃同じ釜の飯〃の場合は、怒っ
ても、共に働き、一緒に遊び、密度の濃
い関係ができているので、どんなコミュ
ニケーションでも成立するという。しか
し、同じような密度の関係が取れなく
なったら、コミュニケーションやマネー
ジメントの方法を変えていかなければい
けない。社員アルバイトの人数が増えるほ
ど、〃原理原則〃の基本が大事となる。

原理原則とは、社員の仕事は、前線で
働いている人達に感謝を持って、笑顔に
すること、若手の社員を笑顔にすること

が店長の仕事。店長を笑顔にするのは本部の仕事。本部の人達を、笑顔にするのは経営者の仕事。この「綺麗ごと」を目指さないと今後、飲食に人は一切来ない。コンサルタント会社は数字にも強く、分析方法やテクニックもある。しかし永田は断言する。「テクニックというものは、心があって初めて役立つ」と。

「これだけすれば売上があがる」 『3つの習慣』

①自分が一番仕事を楽しみ、一番笑顔で、一番元気よく、一番大きな声で、一番よく働く

②一日1個お店を良くする

③一日100回以上、仲間に「ありがとう！」を伝える

右図の①から③までをすることが社員の仕事。営業日報、棚卸し、それも業務のひとつ。しかし、「作業」と、我々の

大切な「おもてなし業」は違う。永田はこれを「やり方と在り方の違い」と話す。「みなさんはやり方ばかり求める。でも自分に合った在り方があるということを忘れてはいけない。どの職種に行こうと、お客様を相手にする場合、お客様を笑顔にすることがたった唯一の仕事」。

永田は働き方を人と比較する必要もなく、「常に自分がどうあるべきか」を意識することの大切さを語っている。日々同じ場所で働いているとルーティンになりがち。しかし、それではいけない。

秘訣はその当たり前の中に、感謝を見つけること。指示命令を出さず、自分の働くスタンスを示すだけでも、店は変わって行くのだ。②を実行していくと、働ける場所があることに感謝し、今在ることに目を向け、日々の変化をちよつとだけ、自分で見つけることができる。

③が一番大切なこと。永田は現場に入ると4時間ほどで3〜400回「ありがとう」を言っている。どんな些細なことにもありがとうを伝えること。「ありがとう」という言葉は褒められた時と同じ空気が流れ、人間の関係性が向上する。昨今のアルバイトの人材について、永田はこう付け加えた。「アルバイトで使える子が来ない人と言う人がいますが、それはその人が「使えない」からです」感謝に満ちあふれている職場は、辞める動機がないので、離職率が減り、人がひとを連れてくる。

いて、そこで初めてあの津波の映像を目にする。ただごとではないことを把握した後、安否確認のために、店の外に出られる人には連絡先や名前を尋ねた。電気もいつまで持つかわからないと予想した永田は、従業員に冷蔵庫と冷凍庫の開け閉めを禁じ、手分けして多店舗に連絡を取るのだが、石巻店だけ連絡が一切つかない。

高崎店でも帰宅可能とそうでない子という。長丁場になると踏んだ永田は、コンビニに買い出しにでかけた。そこで幼い兄弟に会う。弟がパンを食べたいと言ったから来たというが、手に持っているお金では足りない。聞くと両親は仕事に出かけていて、二人で家にいたようだ。永田は、店に連れていく決意をし、その子の家に連絡先を書いた張り紙をし店に戻った。夜、兄弟の親御さんが迎えにきたのを確認すると、永田は車に乗り込み、単身で石巻に向かう。到着まで22時間。信号も消え、事故も多く、国道も真っ暗闇だったろう。

石巻店に着くと店舗の入口と道路の段差が1m以上もあり、驚愕したと言う。店はおもぬけの殻。避難先のイオンに向かった。

当時、石巻店は男女平等の謳い文句で、全国で初めての女性店長を誕生させていた。人事も勤務地を決めたのも永田。きつと何かあったとしたら自分を責めていたことだろう。店長たちは避難先で、制服



のまま、ボランティアとして動いていた。店がこの状態では復帰はできないと考えていた永田だったが、石巻店は震災2日後に店を再開した。従業員たちは、避難所においてもどこにいても不安しかないからと、店に出動してくる。幸い、石巻店は震災で亡くなった人はいなかった。従業員の店をやりたいという気持ちに因應べく、永田は採算度外視で、空輸で魚を石巻に運ばせた。店は石巻の被災者の皆様に元気を与え、見たこともない活気に溢れたそうだ。

ここまで一気に話すと、「今まで様々な経験をしてきたが、この経験は、」店が営業できることは当たり前じゃない」ということを知る経験だった」と言葉

を足した。これは名古屋でも同じ、南海トラフだつていつ来るかわからない。震災に限らず、イラッと来る店長でさえ、いつ交通事故に遭うかわからない。一緒に働けるということはあたり前ではない。永田は言った。「一日、いちにちが特別なものなんだと気づくことはとても大切」

働く人が無意識に欲求していること

Bugler's Method『労働者4大欲求』

①愛されたい(感謝されたい)

②認められたい

③必要とされたい

④褒められたい

労働者4大欲求は(右図参照)ここに書いてあることの逆のことは誰も欲しいとは思わない。しかし、立場が変わると、この欲求通りの行動と真逆をするようになる。永田はアルバイトの面接を例に話した。

予約のお客様を迎える時には、緊張感で迎えるのに対し、アルバイトの面接に来てくれた子に、おもてなしができないのはなぜか? 「たくさんある求人の中で、選んできてくれてありがとう」そういう感謝を忘れてはいけない。

先日、シフトについてこんな話があったそう。休日の日のシフト組みに困っていたが、Instagramを見たら、バイトの子たちが遊んでいてムカついた。その気持ちは分かるが、腹を立てるのはお門

いつものなかに在る特別なお客様

永田がコンサルタントをしていた店は、『安い、汚い、態度悪い』と言われていた。ところが前回のセミナー(68号参照)で話した、男性が末期がんという老夫婦のエピソードが全店舗で共有されると、たった一年で顧客満足度調査で1位になった。このエピソードで「お客様に喜んでいただくという意味」がわかったことで、何をすればいいかを理解して結果を出した事例だと話す。

客単価1000円とはいえ、人生最後の食事を共にした。長年飲食店経営をしていたら、きつと「特別な想いをもった食事」に出会っているはず。しかし、出会ったことがないと言う人が多い。毎日、些細なお祝いも含めれば1%ぐらい特別なお客様が混ざっていてもおかしくない。永田はこの1%を見つけるために、日々エンジンをかけているそう。そしてお札の手紙が10通ほど常に届くという。1%の中には、自殺を思い止まったお客様も何十組もいた。「本気で接客していたら、おかしな客には気づく。真剣に現場に立つことで、人の命を救うことも、その人の人生を輝くものにつながることもできる」。

「外食の価値

「食事というのは、人生にとって大切なもの。ただ美味しいものを食べるなら家でも、デパ地下でもいい。我々の外食

違いだと、永田はわたし達を諫めた。遊びに行くことよりも、やりがいがあり、お店が楽しければシフトは埋められる。そうではないことを認め、楽しい店作りをこなすてはいけない。

ちょうどこの時、会場が揺れ、地震が起きた。

東日本大震災 群馬から石巻へ

地震が落ち着くと、開口一番、永田はこう言った。「みなさん、日々の営業に感謝していますか?。嫌な思いを抱えながら働いている人もいるかもしれないが、東日本大震災を経験して、お店が営業できることに、感謝しています」。

2時46分、その時、永田は群馬のあるチェーンの高崎店にいた。揺れの中、お店の耐震強度のこと、熱いお茶は危険なこと、店外に出た方が危険なことを繰り返してアナウンスしたそう。社員には、火という火を、全て止めさせた。その瞬間、ひどい揺れが襲った。

キッチンの上から物が舞い、フライヤーに蓋!と指示した時に、誤ってフライヤーに手を入れた従業員もいた。店内には6組のお客様。それは体験したこともない揺れだった。会計は必要ないことを伝え、状況を把握できるまで、安全確保のために店内に留まるよう伝えた。通信機器は繋がらず、ようやく繋がった時に確認した震度表に皆で驚くことになる。お客様の中にテレビが繋がった人が

の価値というのは、その場の空間とおもてなし「それを作業のようにやっている人を見ると、とっても寂しい気持ちになる」と永田はわたし達に問いかけるように話す。



最近話題になっているバイトテロのことにも永田は触れた。大手によっては、バイト人数は1万人にも及ぶだろう。研修だってしてるはずだ。遺憾ともしがたいが、起こってしまったことはどうしようもない。ただ永田はこう言う「誰にどう言われようと気にすることは止めましょう。ただ「正しく」在りましょう」。バイトテロを起こしてしまった場合は、正しくどう在るべきか。まず謝罪、そして今後の対策を伝える。しかし防げるものではない。「誰かに見られているから、一日休業しましょう」という安易な発想だと揚げ足を取られる。これからの時代は、何を言われようと、自分が正