

ネガティブを吹き飛ばす“超”繁盛の法則 実践事例 紹介

第1号は...『ごはんばー 桜CHOPS (サクラチョップス)』北海道・札幌。麻生本店は30坪 58席 月商1000万! 超繁盛店です。

<会社概要>

社名 株式会社 BeHappy
 店名 桜CHOPS (サクラチョップス)
 本社 札幌市北区麻生町5丁目1-21
 堂前ビル2F
 設立 2003.9.30
 資本金 1000万円
 代表 尾形 幸弘(さちひろ)さん
 売上高 グループ 4億5千万円(今期見込み)
 従業員数 グループ 95名
 店舗数 4店舗(直営3・FC1)
 直営/麻生店・都通店・琴似店
 FC/北24条店
 ホームページ <http://www.sakura-chops.com>

<企業理念>

人の喜び幸せをいつも考え行動する

<企業使命>

安心・安全な食文化
 をつくり、そして一人でも
 多くの人に幸せを与え
 より良い世の中をつくる
 貢献をする

<各店舗のプロフィール>

愛と笑顔の麻生店
 札幌市北区麻生町5丁目4-3
 Tel: 011-709-7716
 愛と優しさの都通店
 札幌市中央区南3西4カミヤビルB1F
 Tel: 011-219-7716
 愛と喜びの琴似店
 札幌市西区琴似1条3丁目琴似1.3ビル3F
 Tel: 011-643-7716
 愛と感謝の北24条店
 札幌市北区北23条西3丁目2-20
 ダイアパレス23
 Tel: 011-758-7716

【桜CHOPSハッピースピリッツ】(行動指針)

- 【企業理念】人の喜び幸せをいつも考え行動する。それが桜CHOPSの仕事である。(全てはここからはじまる!!)
- 食材は安心・安全・正直をお客さまと約束します。
- 名前と呼ぶのが最高のサービス。
- 整理整頓が成幸のコツ。
- 自分の健康は自分で守る。
- すべての約束と時間は必ず守る。
- ニーズの先読みをする。
- 言葉はプラスで天国言葉をつかう。
- 良いことは即行動する。
- 電話は3コール以内に、笑顔で元気よくでる。
- 「ありがとう」を言い、「ありがとう」を言われる生き方をする。
- 衛生・清潔は飲食店の最重要仕事。
- 改良し続けることが成幸のコツ。
- 元気と笑顔が桜CHOPS!!
- お取引先は、感謝の気持ちを持って、好感の持てる態度で接する。
- 人の悪いところを見ずに、良いところをみつけてほめちぎる(長所伸展法)
- 仕事の基本は「報・連・相」(メモを取る)
- 仕事は「段取り八分」で決まる。
- 助けあい・認めあう 家族のようなチームワークをつくる。
新しい仲間には「入って良かった」と言われる環境をつくる。
- エンパワーメントUP お客様のために一人ひとりが自ら考えて行動する力(現場判断)
- シフトでお店、仲間に迷惑をかけない。
- クレームは成長できるチャンスである。クレーム対応は会社の都合よりお客様が最優先。
- お客様から見て、髪型・爪・制服は清潔にする。
- 料理(一品目3分以内)・ドリンク(2分以内)・デザート(5分以内)・お会計(1分以内)に行く。スピードが重要
- 「これでもか」と思わせる真心の送り出し(名前を添えるとBest)
- 食材に対する感謝の気持ちを忘れない。
- 地球に優しく(ゴミ分別・節電・物を大事にするなど)
- 仕事にプライベートをもちこまない。
- アイコンタクトを大切に。
- 人・会社の悪口を言わない!! 意見に替えて皆の前で堂々という勇気を持つ。
- 世界一の返事とあいさつをする。

尾形社長さんのコメント

見事な“人間という一本桜”を咲かせたい。

「桜CHOPSって、どんな意味ですか?」と、お客さまによく尋ねられます。ご挨拶のはじめに、店名の由来、そこに込めた私の願いを少しだけご紹介させていただきます。桜CHOPSの「桜」は、日本人なら誰もが好きな桜の花のことです。ある本にこんなことが書いてありました。“山に見事な一本桜が咲いていれば人々はそれを眺めるために山へ行く。たとえ遠い場所にある山であろうとも”。そんな意味の言葉です。いい言葉だね、と思いました。私が最初にお店を構えようとしていた場所は、街の中心部からは遠い場所にありましたので、私はその場所に見事な“人間という一本桜”を咲かせようと思いました。そうすれば、遠くてもみなさんが足を運んでくださる、そう思いました。桜CHOPSの「CHOPS」は chopsticks <お箸> からつけました。お箸で気軽に食べようよ。そんな思いを込めました。

人は、人を、喜ばせるために生まれてきた。

桜CHOPSではお客さまの誕生日を、店内あげて喜びます。「生まれてきてくれてありがとう!」とみんなで喜びあうのです。居合わせたお客さまにも参加していただきます。私は、「生まれてきてくれてありがとう」という日本語は素晴らしいと思います。「そんなこと言われたのは初めて」と、心にぐっときて涙を流されるお客さまもいらっしゃいます。誕生日を盛り上げるための踊りも何種類か用意しています。従業員はみんなで夜に残って練習しています。お客さまに喜んでいただく前に、実は、私達自身も喜んでいきます。お祝いされる人も、私達もエネルギーをもらい、お祝いされる人も、私達も幸せになることが出来るのです。私は、人は人を喜ばせるために生まれてきた、そんなふうに思っています。

自分たちが幸せじゃないと、お客さまに幸せを与えることができない。

桜CHOPSには接客のためのマニュアルがありません。私が従業員にいつも言っていることは、「自由にやろう。好きなようにやろう。飲食店としての最低限のルールはあるけれど、人が喜び感動することを考えたなら、それをどんどんやっつけていこう」。それだけです。難しいことではありません。自分の友達や親を喜ばせるように行動すればいいのです。彼氏や彼女を喜ばせるように、普段やっていることをやれば良いのです。桜CHOPSの従業員みんな、笑顔が素敵だね、と言われます。それはたぶん、作っていない笑顔だからだと思います。お客さまを喜ばせることが本当に楽しいからだと思います。私は、自分達が幸せじゃないと、お客さまも幸せになれないと思っています。だから従業員の喜び幸せのために、そしてお客さまの喜び幸せのために。

“人の喜び幸せをいつも考え行動する” 飲食店でありたいと考えています。



仲間が楽しくて
 幸せになるのが
 会社の仕事
 命懸けでやります