



順調な発展で天狗になって遊びほうけている間に会社はガタガタ、倒産寸前

我が社は一九九六(平八)年六月十四日に東京の国立市に初めて出店して以来、お好み焼きのFC店「道とん堀」を中心に、居酒屋、リラクゼーションサロンと総合サービス業として、一都三県で展開を進めています。

十七歳から二十二歳まで五年間、それ以前も今もご縁いただいている「お好み焼き 道とん堀」の創業期社員として修業をさせてもらい、店長業務や本部業務などいろいろ学ばせていただきました。最後の三年間は、独立させてもらうことを条件



社員さんが一堂に会した総会

ました。とくに二十歳前後の従業員さんたちに理解してもらおうのは、極めて難しいと感じる毎日でした。あるとき、スタッフに「高校生でもわかるような、求める接客のあり方と、人事評価の仕方をつくったらどうでしょう」と言われました。これをヒントに、もともとあった使命・

一所懸命、お客様を楽しませて ください。そうすれば、 いっぱい幸せをもらえます

私が強調したいのは、自分の大切な人に接するように接客すること、サービス業は生きていくうえでの糧を与えたり、いただいたりする仕事であること。



丸山忠代表取締役

に、厳しい労働環境下で働くことになりましたが、その試練を乗り越えて二十二歳で独立を果たしました。最初は本当にとん拍子で、三年で三店舗まで増やし、二十六歳ぐらいいままで順調でした。それで天狗になった私は、一年ぐらいい遊びほうけてしまい、その間に会社はガタガタ、いつ倒産してもおかしくない状態になっていました。

立て直しに取り組み始めましたが、あまりに返済額が大きくて眠れない日が続き、思い切つて外国にでも逃げてしまおうかと真剣に考えたこともありです。

「自分が働いているときは、一所懸命、お客様を楽しませてください。そうすれば自分が休みのとき、他の人からいっぱい楽しみや幸せをもらえると思います」
このように語っていました。

「自分が働いているときは、一所懸命、お客様を楽しませてください。そうすれば自分が休みのとき、他の人からいっぱい楽しみや幸せをもらえると思います」
このように語っていました。

店長をまかされたとき「面白い」と思える
自社ブランドをつくりたい

人事理念は、マニュアルとハウスルー ルを守ってもらいながら、その人の個性を出して顧客満足に努めるということと、外見からはじめて中身にいたるまで、良い人間性を身に付けるために格好つけることを伝えるようにしました。

こうした取り組みを進めることによつて、徐々に各店舗、会社の隔々まで理念が行き渡り、従業員の仕事への姿勢が変わっていききました。そして、今も日々成長しているところ

です。
およそ一年後には、営業を軌道に乗せることができましたが、その後の会社の発展を考えるとよい教訓になりました。
今後のビジョンとしては、事業規模を拡大して企業体力をつけ、東京二三区内へ打って出ることを考えて



「理念と経営」勉強会風景

間とは何かといった大切なことを学ばせてもらいました。
その後、セミナーで教えてもらったことを会社に反映させようとしていましたが、理念や価値観の共有がうまくいきません。

わかりやく共感しやすい
説明で、営業理念を
会社全体に伝えていく

五〇〇名前後いる従業員さんのうち社員さんは一割ぐらい、残り約四五〇名のパートさんやアルバイトさんにまで、理念をどのように浸透させていくかという悩みにぶつかり

います。目標は五年後、私が四十歳になる年です。ただ、売り上げばかりを追い求めて事業を進め、成長路線というよりも拡大路線に陥らないように、あくまでも顧客満足、売り上げよりも利益重視で進んでいくつもりです。

また、そのころに自社ブランドのオリジナル店舗を出すというのも目標です。自社ブランドは和風の飲食店をイメージしています。自分が店長を任されたときに「面白そう」と思えるかどうか、この感覚を忘れずに、給料とは別に働きがいや楽しさも追求してブランドをつくっていききたいと思っています。

これからも、当社の原点「人が喜び、幸せになる」のもと、従業員の皆さんと共に地域に愛されるお店、ありがとうを多くもらえる会社をめざしていきます。



「道とん堀」のマスコットキャラクター