

有限会社喜怒哀楽

◎飲食店



業態転換を成功させたカギは従業員の育成

近年、伝統的な寿司店を取り巻く環境は、回転寿司など新しい業態がでてきたこともあり厳しさを増しているという。その中、伝統的な寿司店であった喜怒哀楽は、寿司を含めた総合和食料理店に業態転換した。その際、他店との差別化のポイントはサービスの充実であり、そのサービスの源泉は従業員の質にあると考え、従業員が自ら問題を発見し解決するクセをつけるため意識改革を徹底。あわせて、従業員が自由に意見を発信できる場を作り、それを店舗運営に取り入れることで他店との差別化を実現している。

事業承継を機に総合和食料理店へ業態転換

喜怒哀楽は、岡山駅から15分ほど歩いた住宅地にある。難波さんの父親が寿司店として開業したが、回転寿司チェーンの進出などで経営環境は厳しさを増した。難波さんが事業を引き継いだのはちょうどその時で、4～5年ほどは

苦勞の連続だったという。その中、難波さんは、従来の寿司店より顧客層を広げたいと、チェーン店などが得意とする価格やエンターテインメント性といった所ではなく、きめ細やかな接客サービスを強みとする総合和食料理店なら生き残っていけるのではないかと考え、ドライブスルーや仕出弁当などのサービスを拡充し業態転換を断行した。

自発的に問題を発見し、解決する従業員を育てる

難波さんは、きめ細やかな接客サービスを実現するため、従業員の意識改革に取り組む必要があると感じたという。まず、接客、ホール、調理、洗い場など各係に上下関係はなく、全員が会社にとって大事な役割を担っているという意

識付けを徹底。それぞれの仕事に責任を持たせ、問題点とその解決方法を自ら考えさせるクセをつけ、サービスの質の向上を図った。例えば、従業員が持ち回りで講師となる勉強会を開始。問題発見に至る経緯やその解決方法を共有し、従業員同士が切磋琢磨できるようにした。

同社には、昔ながらの厳しい上下関係からたたき上げた職人もおり、そういった従業員から

従業員の意識改革を徹底し、 業態転換に成功

は「上下関係がない」という部分等で否定的な意見も出たとのこと。それに対し難波さんは、考え方を尊重した上で、今後会社が生き残っていくためには必要な考え方であることを粘り強く説明。「経営者が従業員の意見を聞かずに何かをしようとしてもわだかまりが残り、結局は上手くいかないのではないのでしょうか。全ての意見を聞くことは難しいですが、意見を傾聴し本音での話をするのが大事だと思います。この姿勢を続けることで、最終的に理解を得るこ

とができました」と難波さんは語る。

また、「経費削減委員会」や「清掃委員会」など、特定の目標に向けて立ち上げていた委員会組織の活動については、より自発性を育てるため、同年代の従業員同士が自由に話し合う場とした。担当する業務が異なるが、意見の言いやすい同年代が集まることで風通しの良い場となり、アレルギーに対応したお子様向けメニュー、おむつ交換台を設置した授乳室など、建設的な意見や要望も出てくるようになったという。

更なる業態転換も視野に入れて 従業員とともに進む

難波さんは、今後さらにチェーン店等との競争が激化することを見越して、ドライブスルーや仕出し弁当での経験を活かし、製造工場を持って料理の配達をメインに経営できる業態へ変

わっていくことも視野に入れている。「やはり自社にとっての財産は従業員。たとえ今のような業態での商売が難しくなっても、ずっと雇用していきたいです」と難波さんは語る。難波さんの挑戦に従業員がついてきたのも、従業員との間に相思相愛の信頼関係が出来上がっているからかもしれない。



● Profile

有限会社喜怒哀楽

代表取締役 難波 孝行 (なんば たかゆき)

所在地 岡山県岡山市北区下伊福2-9-21

創業 1975年

従業員数 30人(うちパート・アルバイト10人)



代表取締役 難波 孝行さん