



## お客様満足と地域貢献

中山雅光 重光産業(株) 店舗開発課リーダー

1997年重光産業入社。国内及び香港・上海・シンガポールなどの出店創業支援、東京事務所・池袋店の立ち上げ業務を経験。現在は店舗開発の責任者でスーパーバイザーを兼任。スーパーバイザー士取得。

フランチャイズシステムは人を幸せにする方法の一つだと思います。

食品偽装問題による不信感、世界の金融危機・株安・円高などの影響で冷え込む消費動向のなか、私たちは非常に厳しくも、企業の存在自体を問われる状況にたたされています。

その中で私たち味千拉麺チェーンでは「安心・安全・健康」を3つの柱とし、味千拉麺加盟5か条をもとに毎日のお客様満足の追求をしています。

### 味千拉麺加盟5か条

- 1、感謝と奉仕
- 2、お客様の喜びは私たちの喜びと考える
- 3、常にお店はきれいに、店はお客様のためにある
- 4、今日も1日最高の商品と最高のサービスでお客様をお迎えいたします
- 5、今日も1日、お互いに協力援助の精神で頑張りましょう

毎日の朝礼で経営理念・加盟5か条・目標設定を唱和・理解・実践することができ、日々成長できるスタッフに恵まれ、おかげさまで厳しい状況の中でも昨年対比100%を超える既存店もでています。

2001年にはISO9001を本部・工場・直営店で取得し、品質の向上に取り組み、会社としてもチェーンとしてもQSCのレベルアップに役立っています。

現在の市場動向の中でパターン化しているものと、そうでないもの見極めが重要になっており、QSCの向上とチェーン全体での販促活動・自店独自での地域密着型の販促活動を融合させることによって新規顧客開拓とリピーターの増加につながっているのではないのでしょうか。

私たちの使命として「お客様満足の追求」が一番だと思います。フランチャイズ本部からみると加盟店もお客様と見られる方もいらっしゃるかもしれませんが、加盟店はパートナーであり、店舗にご来店いただく方をお客様と捉えています。

そのお客様にご満足いただくことで店は長く営業を続けることが出来、加盟店パートナーや、お取引先にもご満足いただけ、結果として本部も長く営業が続けられるものだと思います。開店することになれば、その場所に雇用と流通が生まれ、消費が生まれます。地域に密着して商売が成り立つことでお店が長く続き、結果として地域に貢献できる素地が出来上がります。この意識で開発活動を続けていることで、わたしたちの考えをご理解いただけるパートナーに恵まれ訴訟問題もありません

この度のフランチャイズ経営士の受講にあたっては、フランチャイズシステムを体系的にまとめられるものとして、非常に期待して受講させていただきました。内容はマーケティング・経営戦略・法務問題・組織論等々、多岐にわたり講義いただきました。ちょうど新業態の立ち上げ時期に受講させていただき、講義後即活用できる内容も多々ありました。おかげさまで「千のちゃんぼん」という新業態開発が出来、まだ改善途中ですが今後期待できる業態開発が出来ました。第1回目の開催ということもあり、協会のスタッフの皆様は非常に大変だったと思います。講義に当たっての要望も出させていただきましたが、次の講義の際には改善努力をされていました。今後も経営士講座が続くと思いますが第2回、第3回・・・とより良くなることだと期待しています。