

西俊輔の「毎日楽しく」

Vo1.56 2010年4月号

みなさん、カレーは好きですか？ ある会社の調査によると、日本人は週1回以上カレーを食べているそうなので、かなりカレー好きの国民といえるかもしれません。そのカレーのチェーン店で日本最大の会社が愛知県一宮市に本社があるC○C○壱番屋（ココイチ）です。

ここの創業者の宗次徳二さんという方の考え方には、他のビジネスでも参考になることが多いと思います。たとえば、壱番屋にはカレーの味を含めて他社が真似しようと思えばできない商品はないそうです。そこで簡単には真似できないものは何かと考えた末、居心地のいい空間づくりと真心からのサービスを徹底することだったそうです。お客様一人一人を笑顔で迎え、もてなしに心を尽くし、感謝の気持ちを込めて見送る、ということは、単純なようで実行するのはなかなか難しいことです。同社では「ニコニコ（いつも笑顔でお客様に接します） キビキビ（いつも機敏な動作でお客様に接します） ハキハキ（いつもさわやかな態度でお客様に接します）」を社是として30年前から朝礼で唱和しているそうです。また、同社はフランチャイズチェーン（FC）で成長した会社ですが、FCへ加盟する際、経営者にお金があるとか、1等地に店舗を持てるといった方の申し入れをすべて断り、最初の1～3年ぐらいは売上を伸ばすのに苦労する立地で、夫婦2人での加盟を希望したそうです。片手間での経営ではなく、夫婦2人で汗を流し、経営者を中心とした従事者の感謝の心、真心こそが経営の強みだと考えたからだそうです。通常のFCでは加盟店が本部に対してロイヤリティーを支払いますが、同社ではこれを不要としたのも独自の考え方です。

宗次さんの考え方で個性的なのは、経営者は社交的でないほうがいい、という考え方です。外部の人とお付き合いをする時間があったら、社員と一緒にごはんを食べながら彼らの話を聞いたほうがいいといえます。また、早起きと掃除を推奨するのもこの方の個性的な考え方です。特に「掃除」は不況を乗り切る重要な方法だといえます。売上が不振のときにはキャンペーンなどに頼るのではなく、徹底的に掃除をすれば半年後には売上が回復するといえます。にわかには信じがたいことかもしれませんが、掃除の重要性をとく有名経営者は多いですよね。

私もカレーは好きで、ココイチもたまに行きます。あまり意識していませんでしたが、そういえば店員さんは明るく、お店も清潔だったような気がします。

