

株式会社ライフコーポレーション

坂口政義 代表取締役社長インタビュー

「幼い子供を連れられた家族が満足する焼き肉店を」
その願いが創業の志

坂口氏…北見で精肉卸を営んでいま
して、最大限に付加価値を出せる方
策として、焼肉店を始めました。現
在、3つのブランドを展開していま
す。原点の味覚園のコンセプトは、
母親にゆっくり焼肉を食べて頂ける
空間を提供することです。子供さん
はキッズルームで楽しく遊び、母親
もくつろげる時間を過ごせる店を目
指しました。

実は創業の頃、私の子供がまだ幼
くて、外食に出かける時は、妻が子
供用の椅子やエプロンなどを持参
し、荷物が山のようにになりました。
その体験から、幼い子供に必要な物
を店が用意してあげれば、母親は楽に
なれるだろうなと感じたのが、店作
りの発想のきっかけでした。

なごみ屋は、「なごんで食事をで
きること」と、「こだわり感」が切り
口です。大手の飲食チェーンではで
きない手仕事、例えばホッケの開き
を自店で作るなどの手間をかけてい
ます。料理だけでなく、店作り、接
客全てにおいて、「おもてなし」にこ
だわっています。

囲み屋は、「家族と家族以外のお

お客様が融合できる店」がコンセプト
で、家族だけでなく、カップルやゲ
ループも楽しめる店です。

キーワードは
食材、メニューの絞り込み

坂口氏…今後、飲食業は、より専門
店化してくると思います。あの店の
あれを食べる、つまりお客様は、目
的を持って店に行くので、グランド
メニューを絞り込む必要があると考
えています。絞り込む一方で、こだ
わりのお勧めメニューを持つこと。
例えば、通常のオムレットと、納豆や
明太子オムレットがあったとすると、
納豆と明太子はメニューに入れず、
本当においしいオムレットを提供す
る方が、お客様の心をキャッチできま
す。万遍なくではなく、絞り込んだ

新しい経営理念を
いかに社員に浸透させるか

坂口氏…このような方向性の中で、
企業がもう一段階先に進むために、
経営理念、クレド(信条・約束)は新
しいものに移行しています。当社の
経営理念は、「感謝の心で自分を磨
くこと」です。仕事というのは、働
いてお金をもらって生活を営むとい
うこと以前に、仕事を通して自分を
磨くことだと思っています。

厳しい経済環境の中で、基本的に
はお店の業績は落ちていくでしょ
う。そこで、一番勉強しなければな
らないのは、外食に携わる人間です。
お客様に喜んで頂くことを、真剣に
考えなければなりません。人が喜ぶ

社員の人間性を高めていくことが
会社の目的で、それは私の人生に
とつても大事なことです。1つのこ
とに情熱や執念を持って生きていく
ことは、人間にとってすごく価値の
あることです。それと、人に喜んで
もらうことを見つけること、この2
本柱で進んでいきます。

お客様の立場に立った 接客サービスと食空間の演出で 熱烈なファンを獲得

取材・西山 博貴 文・藤平 吉郎



居酒屋業態

株式会社ライフコーポレーション

北見と札幌を主要拠点に、上州牛、ハーフ豚など上質な焼き肉を提供する「味覚園」、洗練されたムードの焼き肉店「囲み家」、居酒屋スタイルの「なごみ屋」などを展開する株式会社ライフコーポレーション。接客の基本は「おもてなしの心」で、お客様から強い支持を獲得している。同社を率いる坂口政義代表取締役社長(写真右)と、斉藤祐司常務取締役のお二人に、経営の要諦を語って頂いた。



ことが好きな人間の集合体になって
いくことを目指したいですね。自分
はたまたま飲食店で働いている、と
いうことではなく、存在意義を明確
にして働くことが大事です。そのた
めにも、社員が独立できるような支
援体制を考えています。

会社の目標は、人間性を高め
人に喜んでもらうこと

坂口氏…今年から農業に参加してい
こうと考えています。農家から畑を
借りて、自分たちで野菜の種を蒔き、
お米作りを一緒に手伝うのです。そ
ういうことによって、食べ物を作る
大変さや、それを大切に扱うことの
意味が分かり、お客様に伝えること
ができます。さらに、福祉施設への
支援など、飲食業としてできる社会
貢献があると思います。ちょっとず
つですが、動き出しているところで
す。

人・店舗の強化・お客様満足に向けた

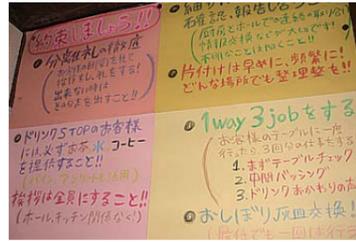
取り組み事例



トップダウンでなく自ら考えて行動すること、そして日々、物事を考えて行動してもらうために、3年前から1日1目標をシートに書いて、今日を振り返ってもらうようにしている。また、多くの部会、勉強会を開いて、スキルアップを図っている。



ライフ新川店「お客様の声ノート」：地域で必要とされる店を目指して、お客様から聞いた生の声を書きとめる「お客様の声ノート」。これにより、スタッフが常にお客様を意識し、また、様々な要望に対して、どう改善したいのか、気付きのツールとなっている。



なごみや平岸店の取り組み：トップダウンではなく、自ら考えて主体的に行動してもらうために、3年前から従業員は1日1目標を掲げることになっている。店の全員が見える場所に張り付けることでモチベーションを高め、日々の着実な実行に結び付けている。

齊藤氏…お客様にとって、また地域の中で必要とされる店でなければならぬと思っています。では、何をもつて必要とされるのか、どうすればお客様にとってこの店でなければダメだ、という存在になれるのでしょうか。美味しいものを作ること、

人のために生きる それが私の信念

きちんとお客様に伝わるようなことをやっているお店は何も厳しくないですね。味覚園のコンセプトは「家族に優しい」が原点です。そこで、キッズルームを設け、客席からでもモニターで姿を見られるようにカメラを付けました。子供たちはキッズルームで汗をかくほど遊びますので、着替えを用意しています。ミルクや離乳食、おむつも備えています。焼き肉は子供が食べるには大きいので、キッズ用の大きさのメニューも用意しています。このような取り組みができたのは、社長も私も子供を持つ親として経営してきたからです。「子供がいない頃に味覚園に来た時には感じなかったのですが、子供ができる」と、この店の本当の良さが分りました」というアンケートをよく頂きますよ。

そのために努力することは、どこにも負けないつもりです。ただ、食べ物だけではなくて、お客様は癒しを求めて来るので、サービスマンをもっと勉強していかなければならない。そのためにも、スタッフが当社で働けて良かったと思えるような環境作りが必要ですね。

この会社の好きなのところは、人の成長を見られることです。人が楽しいことは、自分も楽しい。人が嬉しいことは、自分のことのように嬉しい。私は、最終的には人のために生きていと思っています。それが嬉しいからです。

現在の経営理念は、04年に作り変えました。自分がこの会社にいることの価値、考え方が会社と共に成長していくこと、それが根底にあります。では、何をもつて成長するのか。それが行動指針です。夢を掴むためには、自己開示することです。不平、不満でなく、本音で話すことはウェルカムです。

一人ひとりが自分で考えて行動するのは難しいですが、会社の目指す方向を理解し、自分の価値観を持って、進むべき道を見つけてもらいたい。いい事も悪い事も、受け入れて成長して欲しい。それが人間力になります。

担当コンサルタントが語る

この企業の強み

(株)MS&Consulting
リレーション部

三谷 知廣



ライフコーポレーション様をあえて一言で表すならば、「考える組織」と言えると思います。HERB研修で取り上げる内容そのまま鵜呑みにすることはなく、各現場の状況に応じて詳細に検討しながら実際の取り組みに落とし込まれています。社長、常務を初めとする幹部陣の皆様は自分で考えることを重視され、考えることによる社員の成長を願っていらっしゃるのです。研修会の度に必ず「仕事のみならず人生における成長」を説かれる姿には、毎回、感動します。

株式会社ライフコーポレーション

齊藤祐司 常務取締役(写真下)インタビュー



アルバイトの教育レベルは、店長のレベルで大きく左右されるため、「HERBプログラム(※)」を行っている。クオリティの高い教育を通じて、現場への落とし込みに役立っている。店長が仕事の面白みを得ることができ、成果が現われつつあるという。
※HERBプログラム：ミステリーショッピングリサーチによる気付きを促進し、成功事例の共有と改善運動をサポートする研修。

会社もスタッフも共に成長するという企業理念のもと 人・店の強化・お客様の満足の向上につなげる。

めました。

導入後は月1回、問題点を洗い出すために本社ミーティングを開き、それを継続して実践するようにになりました。それから、いろいろ効果が見われてきましたね。ミーティングを行う意味を理解して、ミーティングの大切さを実感し、決定したことをすぐ行動に移せるようになりました。例えば、お客様の目を見て話すのは当たり前ですが、ようやくスタッフに浸透し、定着してきました。さらに、店舗ミーティングもよく行っています。1週間に1回やっているお店が多いですが、中には月8回というお店もあるほど、熱心に取り組んでいます。

店長が変わること これがお店を活性化させる

齊藤氏…ある店の店長は見違えるように変わりました。店のオペレーションを変えようとした時、パートさんたちから、店長に対する不満が表面化したんです。そこで、本部による店の立て直しの間に、店長を札幌に呼んで、もう後がないという気持ちで、(店舗で)働いてもらいました。するとやる気を取り戻し、再起を期して店に戻りました。率先して

家族に優しいというコンセプト が成長を支え続ける

齊藤氏…外食産業は厳しいと言われますが、

掃除をしたり、パートさんたちのコミュニケーションを積極的に取るようになりました。売上も伸び、今では言葉で表現できないくらい光り輝いて、仕事に臨んでいますね。なお、昨年11月から店長研修を始めています。一般的にパート、アルバイトはお店の末端と思われがちですが、お客様からすると、むしろ先端と言えます。これからはパート、アルバイトさんに目を向け、スポットライトを当てるために、研修を行うことも検討しています。そうすることによって、店をもっと活性化されてくるでしょう。

