

株式会社 ファイブスター(平和堂グループ)

お客さま満足と地域社会への貢献、働く仲間の物心両面の幸福を追求する



受け継がれてきた思い

「休日に、働く女性を家事から解放し、家族が揃って楽しい食事のできる団欒の場、コミュニケーションの場として利用してもらえ、外食事業を行ない、平和堂を展開している地域のお客さまにもっとお役に立ちたい」。それが故夏原平次郎氏(株式会社平和堂の創業者)の願いであった。夏原氏は米国のココスを視察した際、古くてもピカピカの店内、豊富なメニュー、明るく生き生きとした笑顔で働く社員、そして何



安全・安心な食材、おいしい料理、細やかな心配り、笑顔、豊富なメニューなど、サービスのごほうびとして売上があるという考えはずっと変わらない。



店舗・業態が増えても変わらないのは、『地域社会の食文化に貢献したい』という想いと、一店一店が『愛され、親しまれる存在になる』という想い。写真は障がい者の方に向けた取り組み。

よりも、お冷やコーヒー・ジュースのおかわり、灰皿交換と細かなことにまで気配り、心配りをしてくれるサービスレベルの高さに感動した。是非、滋賀県にもこのようなレストランを作りたい、そうすれば地域のお客さまに喜んでいただける、という思いを受け継ぎ、1984年にココス第1号店(フランチャイズ)をオープンしたことから株式会社ファイブスターの歴史は始まった。

お客さま満足実現のための人材育成や仕組み

近年、地域の施設や老人ホームの方々を開店1周年記念の際などにこ

地域社会への貢献活動と働く仲間の幸福追求

す。2010年から実施しているミステリッシュoppingグリサーチにおける感動比率も50%以上を達成基準としている。

同社は「ココス」などの4ブランドを、滋賀県を中心に1府6県で運営。人事理念として、「夢や希望を持ち、挑戦し続ける。自立&自律型人材」を求めるといふ考え方を浸透させ、「感謝の心」をもって、「お客さま第一」で行動できる集団にするために、全員で「社員心得七ヶ条」を実践している。



カリフォルニア生まれの「COCOS」との出会いは1984年。お客さまに5ツ星の評価をいただこうと走り続けた結果、創業20年で年商100億円を達成。写真はココスあどがわ店。



「フードサービスビジネスを通じて、ファイブスターに関わるすべての人々に幸せを感じていただきたい」。写真はクオリティサービス・フォーラムでご発表の代表取締役社長の笹原 浩氏。

招待し、朝の時間帯に無料でお食事を提供している。普段、外食をする機会が少ない方々ということもあり、とても喜んでいただける取り組みとなっている。スタッフは改めて、「お客さまに満足や幸せを提供するフードサービスビジネスを営み、地域社会に貢献するとともに、働く仲間の物心両面の幸福を追求する」という理念と働く意義を肌で感じられる瞬間にもなっている。

会社概要

- ・代表者: 笹原 浩 代表取締役社長
- ・所在地: 滋賀県彦根市河原二丁目1番9号
- ・設立年月: 1984年12月
- ・ホームページ: <http://www.f-star.co.jp/>
- ・事業内容: ココス(フランチャイズ)、回転寿司・居酒屋(直営)などのチェーン店経営
- ・展開するブランド: ファミリーレストラン「ココス」、迴鮮寿司「海座(うみざ)」、すし処「海座本店」、にぎわいダイニング「いちおしや伝五郎」
- ・社員数: 178名、パート・アルバイト1,195名(2013年10月時点)