

株式会社 間瀬商店

地域の食文化の発展に貢献する
「食文化提案企業」を目指して

生活者としての
感覚や発想を大切に

株式会社間瀬商店は江戸時代、元禄中期に創業した老舗。1965年には酒問屋を設立し、長年にわたり地元根ざした商売を展開している。2000年に飲食事業に着手。オープン当初は業績も良く、2006年には同部門を分社化した。6〜7年経ったときに成長に陰りが見え始めた。そのとき代表取締役社長の間瀬亨夫氏は改めて「何のために飲食店をやっているのか？」を考え、現在に至るまで居心地の良さと美味しさを常に追求してきた。

常にお客さま視点であるために

同社が顧客満足度を高めるために実施している取り組みの1つに繁盛店視察がある。月1回の頻度で実施し、全社員15名と一部のアルバイトが視察メンバーの対象となる。毎回視察テーマを決め、テーマに合致したメンバーが代

表として視察へ行く。

視察店舗を選ぶときの基準は、そのお店で食事をしていただくお客さまの表情が良いかどうか。そして、そのようなお店ではどのような料理が注文され、どのようにスタッフが振る舞っているのかを視察メンバーが自分の目で見て学ぶ。直接お店に行くことで、あるべき姿のイメージを鮮明に持ってもらうことにこだわっている。視察後は学んだ内容をレポートにまとめ、社長に報告する。そしてすぐに新メニュー開発に活かすなど、視察で学んだことを形にすることがルールとなっている。

顧客満足度の観点でこだわっているのは「会計後、このお店に来て良かった」と感じていただけるかどうかである。2008年から導入しているミステリーショッピングリサーチ(以下、MSR)は各店舗でレポートを読み込み、対策を考え、店長が自店舗の改善事項をまとめ、社長へその内容を報告する。報告は1店舗あたり1時間程度、毎月社長と店長が膝話め話し合う。報告後、改善活動の状況につい



間瀬商店グループ



2013年11月13日、重えもんが「鉄板料理と美味しいお酒をリーズナブルに楽しめるお店、JYUEMON」にリニューアル。写真はライブ感が楽しめるカウンター席。



メルカート間瀬は酒と食のセレクトショップ。酒屋の域を超えた500種類のワインを中心に清酒、焼酎、ウイスキーなどを取り揃えている。



会社帰りにふらっと寄れるのがパールの魅力。ワインを片手に美味しく安い料理を囲み、団体でワイワイ楽しめる。写真はパール Mabuchi の店内。



有楽街のど真ん中に位置するブルーのオシャレな外観が印象的なパール Mabuchi 1F。炭火を囲んだ円形カウンター席では、目の前で焼かれる炭火グリル料理の臨場感が抜群。

て、社長自らが動き、確認を行っている。試食会のときや、店舗で食事をしたときに自分の目で活動状況を把握し、店長が集まる全体会議のときにも必ず進捗を確認する。また、知り合いがお店で食事をしたときにも、感想を聞くようにしている。

視察会やMSRをもとにした改善活動に共通しているのは、「見て終わる」ではなく、「決めて終わり」ではなく、社長自ら動き進捗を把握し、アドバイスをし続けることである。社員が社長に報告、相談をしたいと思ったときには、常に社長が話を聞ける環境を作っている。顧客満足度を高める上で、社員とのコミュニケーションは最も大切な要素であると考え、だからこそ、間瀬社長はその時間を最優先しているのである。

会社概要

- ・代表者：間瀬 亨夫 代表取締役社長
- ・所在地：静岡県浜松市中区肴町317-17
- ・設立年月：1901年(明治34年)
- ・ホームページ：<http://www.mabuchi-g.com/>
- ・事業内容：酒類&食品販売、外食、不動産、コンビニエンスストア経営
- ・展開するブランド：メルカート間瀬、ザ・パーク24、ローソン元目店、ローソン鴨江店、重えもん、パールMabuchi、パールMabuchi 1F
- ・社員数：正規31名、パート・アルバイトなど100名