

株式会社 O.B.U Company

理念「Be Happy!!」を軸に、 スタッフの個性・自主性を重視する経営

福岡県内を中心に「博多ほたる」「焼肉龍王館」などの飲食店31店舗を展開する株式会社 O.B.U Company。

代表取締役の寺川欣吾氏が「私が社長を務めるのは、人として偉いという話ではなく、経験上私がそうしたことが得意だというだけの話」と語るように、スタッフ一人一人の個性・自主性が非常に重視されている。

ただし、個性豊かなスタッフがその場その場の考えで判断すると、企業の活動にブレが生じる。また、社長の判断だとしても、その時々思いつきでは、スタッフの納得が得られない。そこで「これからの飲食業界において、自社がどうあるべきかを考えて整理し、理念としてまとめた。同社では、社長もスタッフも、この理念を軸に業務や判断を行う。そうすることで、会社として一本筋の通った経営ができ、意思決定のスピードも上がるというわけだ。

理念を重視した評価制度

同社では「ハッピープログラム」とい

う独自の評価システムを構築し、全社員を対象に年2回の評価を行っている。入社年次やスキルによって複数の評価

ランクに分けられているが、すべてのランクで最重要視しているのが、理念についての項目。仮に他の項目の評価が満点でも、理念項目が満点でなければ、店長・料理長にはなれないルールだ。なぜなら、リーダーが社長に代わって理念を軸にした店舗運営ができるからこそ、理念浸透が進み、結果的に顧客満足度の高いお店づくりができるからだ。

この「ハッピープログラム」は、理念の理解・実践の度合いを結果として評価するだけではなく、理念を浸透させる機会としても役立つ。評価結果がまとまると、それをもとに社長が全社員と個別に面談を行うが、この面談は評価のフィードバックだけではなく、社員の考えを社長に直接伝える場ともなっており、仕事のことであればライベートの話でもしっかりと受け止め、改善に生かしている。7年間継続して実施されているこの面談は、社長が社員と直接個別に話をするので、理

念浸透の場になっているのだ。

顧客満足度の見える化

理念に次いで重視しているのが、「数字」である。「お客さまに喜んでいただきたい」という気持ちだけでは不十分。その気持ちを表現していくためには、数値化による裏付けも必要」という考えに基づき、ミステリーショッピングリサーチ(以下、MSR)を活用している。同社では、売上は「顧客の評価」、売上の一つ前のステップが「顧客の満足度」と捉えている。「MSRを行うことで、顧客の満足度が可視化できる。見えるからこそ、満足度を向上させるための具体的なアクションを考えることができる」と、顧客満足度向上施策においてMSRは重要な位置を占めており、現在は全店舗の平均得点18.5点を目標に、取り組みを続けている。

同社が目指す「あるべき姿」は、一人一人がそれぞれの役割を担う中で、自主性を発揮すること。それができる環境を、社長が自ら率先して創っている。



ハッピープログラムで活用している評価表。同社の理念「Be Happy!!」(幸せになろう!!)に基づき、年2回全社員の「理念の理解・実践の度合い」を計る。



140名の社員が社長と直接コミュニケーションをとる面談を実施。すべての社員が直接社長に考えを伝える機会となっている。



一人一人が自分の強みを生かしながら会社を創り上げる。会議でもそれぞれが得意な分野で発言をし、理念を軸に判断をする。

会社概要

- ・代表者：寺川 欣吾 代表取締役
- ・所在地：福岡県筑紫野市二日市中央4-11-13 2F
- ・設立年月：2004年10月
- ・URL：<http://www.behappy-obu.co.jp/>
- ・事業内容：飲食店の経営
- ・展開するブランド：博多ほたる、焼肉龍王館、木鶏、博多松介、海晴れ、ALMA Kitchen、ロチウラ食堂、中る、他
- ・社員数：正規140名、パート・アルバイトなど300名