

株式会社なべしま お店はお客さまのために、 会社は社員ののために



焼肉なべしま

株式会社なべしまは、「お店はお客さまのために、会社は社員ののために」という方針のもと、鹿児島・熊本・福岡を中心に主に焼肉業態「焼肉なべしま」をはじめ58店舗展開している。ミステリーショッピングリサーチ（以下、MSR）の結果は全店舗平均200点満点中170点以上を安定的に獲得し、地域のお客さまに支持されている。

「ハレの日」の需要に応えるこだわり

同社の戦略は、「おいしさ」ありき。焼肉は素材提供業でもあるので肉も米も野菜も「美味しく安全な素材」にこだわっている。そのため、お店に当たり絶対に妥協しないのは「それらを提供していただける生産者を見つけること」だ。また、こだわりの素材を前提とした「おいしさ」「プラス健康」が同社のブランドコンセプト。ハレの日に家族がそろって食事をするには、楽しさ、喜び、そして健康がなくてはならないとの考えから、26年前にサラ

ダバーを導入。これも素材にこだわり、常に新鮮でよりおいしそうに見える盛り付けを工夫してきた。結果として、他社のファミリー向け業態に比べると若干客単価は高いものの、客足は絶えない。「お腹を満たすための“モノ”の食事ではなく、“ゴト”の食事を提供したい」と取締役店舗開発部長東坂慎也氏は話す。

1000回繰り返すための熱意

忙しい日には、同じ動作を1000回繰り返すことがある。しかし、例えば同社の「おいしさ」へのこだわりを伝えるには、商品提供の際に素材説明や調理方法などを一言添える必要がある。このように同じ動作でも気持ちを入れて繰り返すには「一生懸命働く」という熱意が不可欠だ。

そのためにはスタッフの（身体、精神的）衛生要因も大切だと同社は考えている。福利厚生や労務管理を重視し、社員には月8日の休日を徹底。さらに、「パート・アルバイトは単に給料の支



小学校卒業までの限定会員「リトルカード」に入会すると、食後のデザートや誕生日、入学祝いなどが貰える。子供も楽しめる工夫を凝らす。

払い方が違うだけで、社員と一緒にあるという考えのもと、パート・アルバイトにも年2回のボーナスに加え、決算手当まで支給している。

加えて、仕事自体の面白さ・やりがい・成長を全店舗で感じてもらえるように、仕組みとして2012年よりMSRを導入。「気付きシート」の作成などを通して店舗ミーティングが伝達の間から意見交換の場へと変わり、スタッフの意欲、スキル共に向上しているのが実感できるようになったという。

また同社では、最低限のサービスマニアル以外はあえて設けていない。お客さまへのサービスについてはもちろん、本部への提案も歓迎だ。例えば、パート・アルバイトの提案によりサラダバーの品目を変更することも同社では珍しい事ではない。アルバイトが自ら考え実行すれば、お客さまや仲間か



店舗ごとに仕入れを行い、店長や料理責任者、パート・アルバイトの意見も取り入れながら決めるため、それぞれの店舗のカラーがサラダバーによく表れている。



厚みのある肉が食べにくいというご年配の方や、お子さま連れのお客さまにも対応できるよう、お肉も野菜も店内でカットし常に新鮮な食材を提供している。

らの「ありがとう」の言葉が増える。それが仕事への熱意そしてやりがいにつながっているのだ。

社員、パート・アルバイトが中心であるという考えは出店でも同じだ。「社員の夢を叶える」ために出店してきた結果、58店舗の規模となった。「お店はお客さまのために、会社は社員ののために」。そんなモットーが同社の発展を支えている。

- ・代表者：山口 悟 代表取締役社長
- ・所在地：鹿児島県鹿児島市中山2-23-1
- ・創業：1970年3月 ・法人設立：1983年1月
- ・URL：<http://www.nabeshima-jp.com>

- ・事業内容：焼肉・居酒屋
- ・展開するブランド：焼肉なべしま、焼き鳥 とりいち、炙り番や、鉄板焼 薩摩ホルモン舗、焼肉 薩摩ホルモン舗、薩摩耐房なべしま
- ・社員数：正規190名、準社員40名、パート・アルバイトなど1,123名

会社概要