

有限会社 森口

「人として」正しいことこそ、 お客さまへの最高のサービス

和ごはん
とろろや

「とろろや」の創業は1989年。今こそ健康志向の外食店も増えたが、当時はまだ「外食では栄養が摂れない」と言われている時代。そんな頃から有限会社森口では、素材にこだわり、「お客さまの身体と心に優しい飲食店」を目指した取り組みを続けてきた。

「きちんとすることへのこだわり」

『とろろや』をオープンする際に決意したことは、『自分が行きたいと思える店』にすることと語るのは、同社代表取締役社長の森口愛氏。具体的に



できる限り店舗に足を運び、ときに洗い場を手伝ったりしながらスタッフたちと直接コミュニケーションをとれるように心掛けているという、森口氏。



心地良く食事をしていただけるよう、接客で一番大切にしているのは「笑顔」。スタッフ全員が笑顔でいるからこそ、顧客も笑顔になれる。

その結果、ミステリーショッピングリサーチの点数も、直近1年間（2013年10月～14年9月）の全店舗平均点

は、マニュアルに縛られるのではなく、顧客の要望を優先して、それに応えられるような店舗。その判断基準は、サービス業・飲食業に携わる「人として」正しいことができているかどうかであると、同氏は言う。これは、現在まで同社における最も大切な考え方となっており、店長をはじめ、アルバイトのスタッフも皆この考えに共感し、店舗全体で顧客を歓迎する雰囲気醸成されている。

が177点と、外食業界で最高水準の数値となっている。

社長と専務の息の合った名コンビ

このような考え方をスタッフに伝えるため、同氏は積極的に店舗に足を運び、店長だけではなく、パート・アルバイトも含めたスタッフ全員と、一対一のコミュニケーションを心掛けている。新人スタッフが入れば、自分の



「身体に優しい飲食店」へのこだわりの一つである、日本原種の希少な「黄金の自然薯」を使用。麦ご飯と相性の良い自然薯は多くの顧客から支持を得ている。



「食」という字は「人」を「良」くすると書くように、顧客に気持ち良く食事をしていただくことが「とろろやのおもてなし」であると考えている。(写真は名古屋ラシック店)。

名刺を渡して「何か悩みがあったら直接相談してね」と声をかけるなど、社長自らがきめ細やかなコミュニケーションを図る。そして、「人として」の心を教えるのが社長なら、その具体的なアクションをスタッフに伝えるのが、専務の役割である。専務が特に熱心に伝えるのは「笑顔の大切さ」で、新人スタッフにはもちろんのこと、ベテランのスタッフ、時には店長にも、繰り返しそれを確認する。その背景には、一人のスタッフが笑顔で働けるようになるためには、店舗の全員が笑顔でなければならないという考えがある。

心を社長が教え、行動を専務が伝える。こうしたコンビネーションによって、「人として」という判断基準を、スタッフ全員に浸透させているのだ。

同社では物事を判断する際によく、『とろろや』らしいか、どうかという議論が行われる。『とろろやらしさ』については、明文化されているものではないが、社長とスタッフたちとの間の密なコミュニケーションの中で、そのイメージが暗黙知として共有され、オペレーションへと落とし込まれている。そうした結果が、顧客からの高い支持へと結びついているのである。

会社概要

- ・代表者：森口 愛 代表取締役社長
- ・所在地：静岡県浜松市中区神田町461-8
- ・設立年月：1996年8月
- ・URL：<http://www.tororoya.com/>

- ・事業内容：とろろ、山芋を中心とした自然食料理の提供
- ・展開するブランド：和ごはん とろろや
- ・社員数：正規33名、役員3名、パート・アルバイトなど153名