

『次代を担う調理責任者の役割と心構え』



2019年2月4日（月）
浪速区／ORA大会議室

外食調理マネジメントAセミナーでは、ひとりでも多くのお客さまから笑顔をいただける店づくりを目指されている森田佳代子常任役員（翔家フードサービス株式会社 代表取締役）を講師に迎え、「変革の時代における調理責任者の役割と心構え」「経営者が期待すること」などをご講演いただきました。

PICK UP

○翔家フードサービス株式会社と私

- ・株式会社翔家の経緯
- ・新会社設立、代表取締役就任
- ・就任後の取り組み

○次代を担う調理責任者の役割と心構え

- ・調理責任者の役割
- ・次代を担う調理責任者の役割と心構え



■外食調理マネジメントAセミナー

『次代を担う調理責任者の役割と心構え』

講師：森田佳代子 常任役員（翔家フードサービス株式会社 代表取締役）

○翔家フードサービス株式会社と私

株式会社翔家の経緯

まず、「私は、下町生まれの下町育ち、ごくごく平凡に育ちました。その後、平成8年に飲食店を経営する会社に入社し、平成21年までの13年間、事務を担当しました。そんな、現場や営業についてはノータッチだった私が平成21年にいきなり代表取締役に就任。その後、瀕死の状態だった会社はスタッフの力で息を吹き返し、現在、大阪市認可保育園、介護施設やカルチャーセンターを開設するまでに至りました」と自己紹介した森田社長。

その後、株式会社翔家について、平成元年の創業から経営が立ち行かなくなった平成20年までの流れを説明。事務方の身でありながら、経営不振を社員や取引先に気付かれないように嘘については事務所で泣く……。そんな“どん底”の日々について、具体的な数字を挙げながら赤裸々に語りました。

新会社設立、代表取締役就任

「平成21年になり、いよいよ決断を迫られました。民事再生が認められれば借金の80%が免除になりますが、民事再生した後に復活した会社はほとんどありません。そこで先代社長は、将来性のある店舗をすべて新会社（翔家フードサービス株式会社）に移行し、すべての債権を株式会社翔家で保証する、そんな会社分割&新会社設立という手段を取ることにしたのです。しかし、株式会社翔家の代表者とその親族は新会社の代表取締役になれないことから、先代社長は私に社長就任を依頼。『会社を存続させたい』『100年後に残される会社創りをする』、その想いだけで、私は平成21年3月、社長に就任することを決意しました」と、社長就任したいきさつについて説明しました。

就任後の取り組み

【「素直・健康・感謝」の精神をモットーに、一人でも多くのお客様から笑顔を頂ける店作りを目指します】という先代の社訓を踏襲しながらも、新しく生まれ変わった翔家フードサービス株式会社。その翔家フードサービス株式会社がどのように歩を進めたのかなど、全店のれん分け制度の設置や個人面談の実施、[福えびす道頓堀店]の看板の掛け替えなど、就任後に行ったさまざまな取り組みについて具体的に語りました。

「何よりも大きかったのが統括マネージャーの入社です。[福えびす道頓堀店]の料理長兼店舗責任者として採用したのですが、私の『マイナスにならないようにしてほしい』という一言が彼にスイッチを入れたようで……」と森田社長。その後、“やる気”に火が付いた統括マネージャーの手腕により、同店は1年で黒字に。さらには全店舗中ナンバーワンの売り上げ出すまでになったと説明しました。

さらに、新規オープンした[羊の家 阿倍野モール店]の料理長が「会社全体で利益を上げないと待遇が改善されない！」と同店だけでなく、全店舗スタッフの“やる気”を高めてくれたことも翔家フードサービス株式会社の復活に大いなる追い風となったと語りました。

その後の経緯として、平成 22 年に銀行融資が決定、平成 24 年には FL コストが以前の会社の 80%にまで減少し、会社全体の業績が黒字化、平成 25 年からは処遇改善対策にまで取り組めるようになったことなどを説明。

平成 28 年 4 月から取り組んでいる新規事業については、『ひつじのおうち』という保育園を開園したのは、女性の活躍を支援することで少しでも地域貢献したかったからです。介護事業については、健康的な生活を少しでも長く続けていただくお手伝いができればと、機能訓練を中心とした 3 時間のリハビリ型デイサービスのための施設を立ち上げました」と説明。そのほか、カルチャーセンター事業やギフト絵本事業についても語りました。

続いて、「会社を存続させるには、スタッフの人生に良い影響を与えられる会社“いい会社”にならなければなりません。そのうえで、地域にとって、お客様にとって、取引先にとって、スタッフにとって良い、“四方良しの会社”を実現する、これしかないと考えています」と自身の熱い想いを語りました。

さらに、『会社を存続させる=100 年後に残される会社にする』ためには、常に、『思いをスタッフと共有し、利益を上げ続けること』を目標に、『素直・健康・感謝』を軸とし、物事に対してひとつひとつきちんと前向きに向き合っているところです」と、経営者の役割と心構えについて述べました。

○次代を担う調理責任者の役割と心構え

調理責任者の役割

まず、「調理責任者であるあなたの役割を書き出してみてください」と受講者に投げかけた森田社長。少し時間を置いたうえで、個々を書き出した役割は「認識している=日常業務として取り組んでいること」であること、「認識していない役割=基本的には何もしない、たとえ大事なことでもやっていない」と説明。「一料理人であれば個人的な問題で済みますが、調理責任者であれば店舗運営にストレートに影響します」と、責任者の立場にある限り、認識していない役割があってはならないことを強調しました。

続いて、業務に追われると周りが見えていないことを実感させる動画を流した後、日頃、やらなければならないことに囚われてしまい過ぎて周りが見えてないことはないだろうか、また、自身が認識している役割を果たそうとするあまり、大切な役割を見落としていることはないだろうか——、受講者に問いかけてました。さらに、全体が見えている人が陥りやすい「あれだけはっきり見えているのだから、他の人に見えていないはずがない」という思い込みをしてはいけないと注意を促しました。

さらに、森田社長は、自分が知っている「自分の特徴」、他人が知っている「自分の特徴」の一致・不一致を『窓のように見える 4 つの枠』に分類した“ジョハリの窓”を紹介し、そのズレを一致させていくことで、他人とのコミュニケーションを円滑にできると説明。

そして、自分自身には「自分は気付いていないが他人は知っている=盲点の窓」と「自分も他人も気付いていない=未知の窓」があることを自覚するように促しました。

そのうえで、「調理責任者として取り組むべき重要な役割であっても『認識していない役割』があるかもしれない、自分の役割だと認識し、取り組んでいるつもりでも盲点があるかもしれないということは忘れないうでください。ポイントとしては、写真やビデオにうつっている自分を見るように、調理責任者と

しての自分を客観的に捉え、批判的に観察することです」と力説しました。

「責任者の役割を果たすことは簡単ではありません。なんのために、誰のために役割を果たすのかを明確にしておかないと、軸がぶれて路頭に迷うと思います。そのためには、まずはご自身の役割と向き合っていくために、想いを明確にしてください。そして、その想いを言葉にして行動に移す努力を続ければ、やがてその想いは実現し、店舗運営も目標に近づいていくはずです」と述べました。

次代を担う調理責任者の役割と心構え

最後に森田社長は、自身が考える『次代を担う調理責任者の役割と心構え』として、「想いを実現するために役割に垣根をつくらず、実直に役割に向き合い、その役割をはたしていく心構えでもって日々の営業に取り組んでいく」を紹介。

そして、「その際の『想い』とは、『いつも安心安全のお料理でお客様を笑顔に、まかないでスタッフを笑顔に、売れる商品造りで会社を笑顔に。“三方良し”の料理提供をしていくために調理責任者の役割を果たす』ではないでしょうか」と受講者に投げかけ、セミナーを終了しました。

