

## ホスピタリティパートナーコンテストの開催に向けて

郊外和食事業部長 神野 雅也

### ● パートナーの皆様へ

現在、郊外和食営業部で勤務されている6513名のパートナーの皆さん、日頃から郊外和食店196店の日々営業にご尽力いただき、本当にありがとうございます。

おかげ様で43期営業も当初の目標金額以上の売上と営業利益を確保することが出来ました。この43期の勢いを追い風に受けながら、44期営業についても前期と同様にさとしやぶ食べ放題（プレミアム含）、四季の季節和膳メニュー等、和食さとを支える中心的な核商品の拡販に努めましょう。また、前々期からお勧めしているモバイルくらぶ、キッズくらぶへの入会数拡大にさらに積極果敢に取り組む、新たなお客様の獲得につなげていただきたいと強く願っております。昨年から取組んできたことを

継続するのですから、今年はその集大成の年と位置付けて、さらに1歩も2歩も前進した販売の成果が出ることを期待しています。

また、この44期営業は、従来にも増して教育と訓練に力を入れて臨んでいます。今年の3月に各店に送付した「ピークタイム時のマネジビデオ」や、つい先日店長会議で説明させていただいたキヤリアプランもその一環であります。

半年サイクルで課題達成と目標設定を行うことで、確実に皆さん方の能力や技術力は、向上するはずです。そしてその結果が店舗のQSCのレベルアップにつながることは、間違いありません。

さらに、各階層別のOFF-J・T教育を教育店店長の指揮のもと、さとの従業員として必要な知識や技能を身に付けていただきます。また「郊外和食さと」で

この水準は守りたいと願う店舗状態の中で、見える化できるものはビデオ化して、「郊外和食さと」の統一したイメージを作りたいたと考えています。お客様から「さとに来てよかった、また近々行くよ！」と言っていただけ「郊外和食さと」の実現に向けて、最大限の努力を払って参ります。

ところで、教育や訓練は学ぶだけではつまらないものです。学んだことを実践して初めて成果が現れます。さらに普段店舗で実践していることをコンテスト形式で196店の従業員と競い合うことで、自分自身の実力が証明されます。



私は、関西や中部や関東で勤務されている皆さん方が一同に集まって日頃の活躍の様子を披露できる場が持てれば「こんな楽しいことはない」とかねがね感じておりました。

私が、関東営業部に在籍していた3年間では、毎年1回だけですが、ホスピタリティパートナーコンテストを開催して参りました。エリア予選を突破した精鋭達が、普段の実力以上の力を発揮して、それこそ「感動の時間」を過ごさせてもらいました。教育店店長に審査員をお願いして、参加者の中からフロア部門とキッチン部門で、それぞれ金メダル・銀メダル・銅メダルの受賞者を選んで、表彰式も行なつて参りました。

あいにく店舗の部屋を貸し切つての表彰式であったため、演出不足の点もありましたが、「君が代斉唱」も行い、結構盛り上がった印象が、今でも残っています。表彰されたメンバーは、私以上に感動と興奮を味わ

ったことと思います。

その後の懇親会では、さらに盛り上がりメールアドレスの交換やわいわいガヤガヤと、時に女性パワーに圧倒されながらも、とても楽しい時間を過ごさせていただきました。

残念ながら表彰を逃したメンバーも、翌年の再チャレンジに向けて、新たな闘志を燃やしていたのも印象的でした。

今年は、念願の全国大会を開催することになりました。

6月のエリア代表選考会から7月の営業部代表選考会を経て、10月開催予定の全国大会の切符を手にするのは、どなたでしょうか？

私も営業部代表選考会には、参加させていただきます。

選考日には、出来るだけ多くの他店の従業員にも選考店舗に足を運んで欲しいと願っています。当日はお客様として参加していただき、会場の雰囲気を感じするのも結構いいものです。

ホスピタリティの語源は、病院（ホスピタル）で勤務する看護

師さんが、誠心誠意患者さんと接する姿から生まれたと伺っています。

私達の仕事も、お客様を大切に思う心があれば、お客様が「郊外和食」とを利用している時間の中で、感動と余韻が与えられるホスピタリティのチャンスはいくらでもあるはずです。

さあ、皆さんそれぞれが、普段実行しているホスピタリティの秘策を胸に、まずはエリア選考会代表に向けて、準備を始めようではありませんか！



# 第1回 ホス。ピタリテイ。パートナー

## コンテスト全国大会を終えて

郊外和食事業部 事業部長 神野雅也

去る10月21日(金)、郊外和食195店舗を代表する20名の皆さんを一堂に会して、初めてのホスピタリティパートナーコンテスト全国大会を開催することができました。この大会が無事に終了した安堵感と、参加された方々の一生懸命さに心打たれるすばらしい一時を過ごさせていただき、本当に感謝の気持ちで一杯です。

振り返ってみれば、エリア選定会を皮切りに部大会を経て、およそ半年におよぶ月日でしたが、日を追うごとに盛り上がりを見せたコンテストでもありました。全国大会当日は、「和食さと 全(クマタ)店」をお借りして、各メンバーに60分間のオペレーションに専念いただきました。普段と違う慣れない環境下ではありましたが、持ち前の実力で、そういったハンディキャップをものと

もせず、皆さんが普段通りの力を発揮してくれました。「和食さと」が、いつもこんな雰囲気のお店ならお客様に本当に喜んでいただけるのにと実感できる時間でもありました。

入賞者を称える表彰式と懇親会が、リーガロイヤルホテル堺に場所を変えて行われました。後からの訓練課のコメントで確認いただければ、きっとその雰囲気伝わることと思います。

何分にも初めてのことであり、表彰式での演出の不手際など反省点も多々ありましたが、参加者の皆さんの感動を実感できる場面に触れ、本当に開催することができてよかったです。

来期は、今回の反省を踏まえ、さらに盛り上がりを見せる大会にしたいと今から意気込んでいます。「QSCのナンバー1チェーンは

さと以外ない」と言っていただけの店舗を目指すことが私たちの共通目標のほずです。

今回のコンテストに選ばれるチャンスは、今回のメンバーを除いて、皆さん全員に権利があります。さあ皆さん、今日から始動しようではありませんか！

### 部門別表彰者決定！

接客部門 金賞



平本真友美さん

調理部門 金賞



中田美喜子さん

接客部門 銀賞



芝田純子さん

調理部門 銀賞



原田由紀子さん

接客部門 銅賞



藤原歌寿子さん

調理部門 銅賞



橋由香里さん

接客部門 特別賞



村山詩央里さん

調理部門 特別賞



匹田孝さん

金賞のお二人には、表彰状・トロフィー、副賞として10万円分の旅行券が授与されました。

銀賞のお二人には、表彰状・トロフィー、副賞として5万円分の旅行券が授与されました。

銅賞のお二人には、表彰状・トロフィー、副賞として3万円分の旅行券が授与されました。

特別賞のお二人には、表彰状・記念の楯が授与されました。



重里社長より祝辞を賜りました

### 重里社長の祝辞

『今日は、大変お疲れ様でした。私もさと杭全（クマタ）店で拝見させていただきましたが、さすが全国の代表が集う決勝戦ともなると、その実力には、殆んど差がなかったように感じました。しかしながらコンテストは順番を付けなければなりません。審査員は、悩みながらも公平に評価されたことと思います。レストラン業で大切なことは「おもてなしの心」です。』

今回のホスピタリティコンテストでは安定感のあるオペレーションを実践していただき、一番幸せな気分でご飯をさせていただけました。

また、主力商品である天ぷらですが、私が入社以来一番おいしい天ぷらを食べさせていただきました。

天ぷらの高級店は高価な食材を使用しているという点では違いますが、揚げ方は高級店に負けない揚げ方でした。

全店でこの天ぷらが提供されれば「さと」は、和食のチェーン店で1番になれるのではないのでしょうか。

これから私たちも色々な施策を打ち出し、お客様に満足していただける「和食さと」を創造して参りたいと思います。

そして皆さんを中心に「さと」を支えて頂き、お客様に「また来るよ!」と言っていただける店を一緒に作って行きたいと考えています。

本日は大変感動いたしました。今後もホスピタリティコンテストが継続出来る様に努力して頂

きたいと思えます。20名の皆さんお疲れ様でした。また、本当にありがとうございます。』



全員で記念撮影をしました。

### 各表彰者からの喜びのコメント

接客部門 金賞  
平本真友美さん

さとに入社し10年目にな

ります。最初は、幼稚園のママ友に恥かしく無いような仕事をすることで精一杯でしたが、いつの間にか楽しく仕事が出来ようになりました。

今日は、胸を張って名古屋に帰ります。これからも金賞を頂いた事におごらず、また「彼女が金賞なら私も金賞を取れるわ」と思わない様に今後も頑張りたいと思います。本当にありがとうございます。

調理部門 金賞  
中田美喜子さん

ホスピタリティパートナーコンテスト全国大会はチャンスがあっても、なかなか参加出来るとは限らない事なので、仕事をしてきた上で出場出来る事を誇りに思っていました。

まさかその中で金賞をとらせて頂けるとは思ってもありませんでした。また自信にもつながりましたので、これからも頑張っていきたいと思えます。大会前に靴を新調し、その

靴の中に2人の娘に応援メッセージを書いてもらって、それを励みに頑張りました。だから胸を張って帰りたいと思います。本当にありがとうございます。

接客部門 銀賞  
芝田純子さん

オープンして5年、すばらしい店長方にめぐり合い一生懸命やってきました。

色々な危機もありました。本当にP/Aの皆さんが協力的で、本日もこうして賞をいただけただけのも焼津店の皆さんのおかげだと思っております。

これからも大好きなさと、大好きな焼津店を存続できるように頑張りたいと思います。本当にありがとうございました。

□調理部門 銀賞

原田由紀子さん

今日の開会式はとても緊張しました。その後キッチンに入ったらし少し落ち着きましたが、まだどこか足がフワフワしていたような気がします。

今日は大阪だけではなく関東、中部の方々との出会い、色々な言葉を交わしながら皆さんと一緒に仕事が出来た事をととても幸せに思います。

本当に楽しい一日でした。ありがとうございました。

□接客部門 銅賞

藤原歌寿子さん

私は営業1部1エリアなので、今までに杭全店には3回来たことがありました。

しかし、今日は考えられないようなミスもしてしまったにもかかわらず、このような賞を頂き、ありがとうございます。

私の息子は小学5年生ですが、私がトロフィーを持って帰るのを楽しみにしていました。今日は

日記に書いてくれると思います。本当にありがとうございます。

□調理部門 銅賞

橋由香里さん

今日は最初から緊張しておりドキドキしながらキッチンに入りました。杭全店は自店と違い大きなキッチンで客数も全く違うので、どのようになるかと心配でした。伝票が並ぶたびに緊張していた一日でした。

さとに入社して7年、最初は家から近いという軽い気持ちで入社しましたが、まさかこんな素敵な場所に呼んでいただき、またこのような賞を頂けるとは夢にも思っていませんでした。本当にありがとうございます。

□接客部門 特別賞

村山詩央里さん

私は3年前に入社した当初は、ずっと人見知りをする性格でした。先輩方に色々と指導していただくうちに、だんだん自身が持てるようになりました。

1年、2年と経つうちに「ま

た詩央里ちゃんに会いに来たよ！」と仰っていただけのお客様が増えてきました。

「お客様が笑顔で接してくださるので自分も笑顔になれる」という風に段々人見知りも治ってきました。

今も緊張はしてはいますが、このように人前で話が出来る自分がいるのは、さとのおかげだと思っています。

これからも、みんなが取り得だと言ってくれる『笑顔』で頑張ります。本当にありがとうございました。

□調理部門 特別賞

匹田孝さん

今回のホスピタリティコンテスト全国大会の選抜者の中で、唯一、男性ということで少し気負いを感じていました。

特別賞をいただき、感動の一言でした。本当にありがとうございました。