

第2回 ホスピタリティ

パートナーコンテスト

「全国大会」を終えて

今年度も、9月19日(金)に第2回 ホスピタリティパートナーコンテスト全国大会が、開催されました。

昨年度の営業部施策『教育訓練の強化』の一環として、「ピークタイム時のマネジビデオ」「キャリアパスプラン」と「階層別Off-JT教育」などを導入し、「和食さと」の顧客満足度アップの実現に向けて、パートナーの方々の知識と技能のレベルアップの取り組みを推進しました。その“教育訓練の強化”の集大成として形にしたものが、「ホスピタリティパートナーコンテスト」です。

もう一方で、日々のシフト運営の中、お客様の立場に立って「どうすれば、お客様に喜んで頂けるか？」と考え、運営(接客・調理)されているパートナーの皆様から、「他店で働いているパートナーの

仕事振りを見てみたい。または、自分自身の実力はどうかだろうか？」というお話をよく聞きました。それを受けて、「関西や中部や関東で勤務されているパートナーの方々が、一同に集まって日頃の活躍の様子を披露できる場を設けたい」という事業部長の思いの下、実現させた全社的催しという側面があります。

■「全国大会」開会式

「全国大会」は、まず本社1階講義室にて開会式が開催されました。重里社長より開催の挨拶を頂き、郊外和食事業部長による開会宣言。その後、出場者全員に自己紹介をしていただきました。緊張しながらも皆さん笑顔で、さすがベスト20の精鋭たちだけあり、堂々と自己紹介されていました。

また、前回の金賞受賞者で、今回の式典のプレゼンターとしてお招きした 平本真友美さん(接客部門)と 中田美喜子さん(調理部門)から出場者の方たちにエールを送っていただきました。



重里社長 開会式の開催挨拶



「全国大会」 開会式出席者一同

■コンテスト会場杭全店にて
開会式終了後、ただちに杭全(くまた)店に移動し、いよいよコンテスト本番をむかえました。コンテスト開始にあたり、出場者の皆さんへコンテストのスケジュール説明や各自が担当する係の確認をフロア・キッチン別に行いました。次に、出場者各自が機器設備や食材・什器備品の配置について自ら確認し、緊張感が高まる中コンテストが始まりました

会場の杭全店では、重里社長をはじめ役員の方々や営業部長全員が出場者を見守りました。さらに、出場者の所属店舗の店長やパートナーの方々、その他の店の方も多数コンテスト視察に来店されていました。出場者の多くは、緊張のあまり「自分自身の理想とする姿になつていない」、「持てる力を十分に発揮できなかった」と思われていたようですが、さすが、各営業部を代表する皆さんのオペレーションは、フロア・キッチン共にホスピタリティあふれる仕事ぶりで、来店されたお客様は大変満足されていたと思います。



コンテスト会場 杭全店にて

級店長、副店長の2名を併せて、合計14名が審査員となりました。全審査員は、フロア・キッチン別の各7名に分かれて評価を開始しました。評価は、公平を期すために、評価観察中の審査員同士の意見交換は原則厳禁とし、真摯に進められていました。出場者の真剣な姿に、審査員の皆さんは順位を決めるのに大変ご苦労されたと思います。

■コンテスト表彰式

表彰式はリーガロイヤルホテル堺・ガーデンコートにて開催されました。

まず、はじめに「特別賞」の発表です。今回、接客部門特別賞は『元気の良さ』、調理部門特別賞は『ご飯の盛り付け(量目・時間)』を審査の基準にして選出しました。

その後、順に「銅賞」「銀賞」「金賞」の発表を行い、重里社長より表彰状が授与され、プレゼンターのお二方よりトロフィーならびに副賞が授与されました。



司会者より各受賞者の名前が呼ばれ、スクリーンに顔写真が映し出されるたび、拍手が沸き起こり、該当営業部ではクラッカーが鳴り響き、営業部長が花束を持って祝福に駆けつけて来られました。

受賞者のなかには感動のあまり涙を流す方もおられ、皆でその喜びを分かち合うことができたと感動いたしました。最後に、「金賞」受賞の2名の発表も終わり感動的な雰囲気の中、重里社長にご祝辞をいただきました。

●重里社長の祝辞

『本日の全国大会出場者の皆さんは、約6,500名の中から選ばれた精鋭の20名ということもあり、非常に僅差で、審査員はどこを基準に評価するかと大変苦労されたと思います。そういう意味ではここにおられる皆様は全員、同じ位の技術を持たれていると認識しております。しかし、コンテストである以上、順位をつけなければなりません。皆さん緊張しているとおっしゃっていましたが、私から見ると非常に笑顔で楽しそうに接客や調理をされていたと思います。それは、コンテストの緊張の中にも、日頃積み上げてきたものが表現出来ている。つまり、日々真摯に皆さんが技術を研鑽し、努力をされている成果だと、私自身大変嬉しく思います。このホスピタリティパートナーコンテストは、会社の多数ある行事の中で一番うれしい、微笑ましいイベントなので、これからも長く続けていきたいと

思っています。3年前から業務改革ということで、改革を進めて参りました。今までとはやり方が変わってきて、戸惑っている方がいるかもしれませんが、お客様に喜んで頂き、会社の業績として結果を出していく中で理解して頂き、日々店舗で働いて頂いていると思います。この時代ですから、これからも非常に厳しい状況が続くのは目に見えています。改革を止めた瞬間(成長が止まった瞬間)に、会社が衰退していくのは、周りをみてもはつきりとしています。そういう意味では、これからもどんどん改革を進めて参りますので、ぜひご理解を頂いて、我々と一緒に素晴らしい店作りをしていただきたいと思っております。特に、店舗では、一人一人の真摯な努力が結果として表れてきます。皆さんお持ちの技術をぜひ伝承しながら、益々

ご活躍をしていただきたいと思
います。

「和食」とは、和食レストラン
の中、店舗数でいえば日本一です
が、名実ともに日本一になる為
は、まだまだやるのが沢山あり
ます。これからも色々な施策を
もって皆さんと共に頑張つて参
りたいと思います。本当に皆さん、
お疲れ様でした。また、ありが
うございました。』



重里社長を囲んで、出場者全員の記念撮影

■ 懇親会

表彰式終了後、立食形式の懇
親会と進み、重里事業統括本部
長よりご挨拶とお祝いの言葉を
頂き、続いて、鈴木監査役に乾
杯の音頭を取っていただきました。
た。

出場者の皆さんもようやく緊
張がほぐれたのか、出場者同士
の交流を含め、楽しく歓談され
ていました。その中、各受賞者
から感激のコメントをいただき
ました。

■ 閉会

事業部長より閉会の挨拶があ
り、出場者の皆さんに花束と『第
2回 ホスピタリティパートナ
ーコンテスト全国大会ファイナ
リスト』と記載された名札が一
人ずつ手渡しされました。こ
れには参加者全員が「かっこいい」
と大喜びでした。

今回、参加していただいた2
0名の方は『ファイナリストの
名札』を胸に、これからも和食
さとの中心になり、共に頑張
つていただきたいと思います。

『表彰者紹介と喜びのコメント』

■ 接客部門 金賞



芝辻 千歳さん

前店長が私たちのお店に着
任されてから、多くの的確なご
指摘、厳しい指導をいただきま
した。ふがいなさや、悔しさそ
の他で悩んで辞めようと思つ
た時期さえありました。店長が
転勤された今となっては、真剣
ゆえの厳しさの意味など、多く
のことに改めて気がつかされ
ました。今日は吉永さんと共に
金賞が取れてうれしかったで
す。これからも自分達のお店を
もっと盛り上げていきたいと
思います。今日は本当にありが
うございました。

■ 調理部門 金賞



吉永 由佳さん

今日は、本当に嬉しかった
です。まさか自分の名前が呼
ばれるとは思ってもみません
でした。朝から緊張していた
のですが、開会式後には少し
和らぎ、また杭全店では緊張
が高まってきました。普段通
り出来たかどうか自信があ
りません。それでも、今日一日
楽しく過ごせたと思います。
フロアの芝辻さんと一緒に受
賞できたことも大変嬉しいこ
とです。お店に帰ったら、二
人力をあわせ、これからもど
んどんお店を盛り上げていき
たいと思います。今日は本当
にありがとうございました。

■ 接客部門 銀賞

河野 百香さん

この賞を頂けたのも、今
までご指導してくださ
った店長や課長や部長、お客
様のお陰だと思つていま
す。私は「リベンジ」を果
たしました。ありがとうございました。

■ 調理部門 銀賞

天花寺 英美子さん

今日は楽しく参加させ
て頂けたので良かったです。
また、いい経験をさせ
てもらったと思います。み
なさんに感謝しています。
ありがとうございました。
でも正直言えば、(銀賞だ
ったので)悔しいです。

接客部門 銅賞

伊藤 幸さん

一番緊張していたのは開会式の時でした。それから緊張が続いていたのですが、コンテスト会場の杭全店では、雰囲気がとても暖かいなと思います、緊張感が解れました。いつも働いているお店とレイアウトは違いますが、本当に楽しくできました。緊張のあまり「ロボットみたいな歩き方」にならなくて良かったです。応援して下さい方々に、良い結果がお伝えできることが何より嬉しいです。本日は、大変ありがとうございました。

調理部門 銅賞

岡 政二郎さん

いつも働いている時は自分の店の事だけを必死で考えていました。でも、こうやってみんなが集まると、この存在があった「さ」と「が」が成立しているのだとあらためて思いました。これからも、自分の店を少しずつグレードアップしていきたいと思えます。ありがとうございます。

接客部門 特別賞

篠 美恵子さん

こんなすばらしい賞を頂けると思っていなかったのですが、今は素直に嬉しいです。これからも今以上にお客様に喜んで頂けるサービスをお届けします。「和食さと」にまた食べに来たいと思って頂けるように、もっともつと頑張ります。今後も、自分自身が元気に楽しく頑張っていきたいと思えます。本当にありがとうございました。

調理部門 特別賞

原子 梨佳さん

今回は、緊張のあまり全然自信がありませんでしたので、特別賞の受賞はともうれいのです。「ご飯の盛り付け」については、今までずっと店長に言われて練習してきたことでした。店長のお陰で賞を頂けたと思っています。本当に感謝しています。機会があれば、またコンテストに出させてもらえたらと思います。そして、また特別賞をもらえたらいいなあとさえ思います。

※ 記念品と副賞の授与

表彰に際し、昨年と同じく金賞のお二人には、表彰状・トロフィーと副賞として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・トロフィーと副賞として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・トロフィーと副賞として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。



ホスピタリティパートナー コンテスト事務局より

「第2回 ホスピタリティパートナーコンテスト全国大会」出場の各営業部代表の皆様、全国大会当日は、本社での開会式・杭全店での60分間のオペレーション審査と続き、たいへん緊張されてお疲れになったことと思います。その反動からか、表彰式会場の皆さんは、充実感に満ちたお顔をしているようにお見受けしました。

事務局としては、6月からのエリア予選を皮切りに、部大会を経て、この全国大会を迎えた出場者の皆さんが、今回のコンテストを通じて味わった高揚感・充実感を「和食さと」で共に働くパートナーに積極的に伝えていただきたいと思います。来年度の第3回のコンテストがより盛り上がるように皆さんのサポートを期待しています。