

スキルアップで一人ひとりの力を引き出す

実家への家庭訪問が 誇りと責任感を生む

築地もったいないプロジェクト 魚治(海鮮居酒屋、東京・丸の内)

2015年1月、東京・丸の内にオープンしたばかりの海鮮居酒屋「築地もったいないプロジェクト 魚治」(以下、魚治)は、33坪で月商800万円を稼ぎ出し、早くも人気店となっている。既に週2~3回通う常連客もあり、経営は軌道に乗っている。

同店の強みは、流通ルートの規格から外れたサイズの魚や運送中に付いた小さな傷などがもって廃棄せざるを得ない魚を市場価格の3~4割引きで仕入れるという仕組み。その分だけお得感のある刺し身や魚料理を提供できるわけだ。

毎朝、築地市場で仕入れる魚介類の種類が異なるため、日替わりメニューが同店のメイン。その数は40種類以上にもなり、料理長が毎日、知恵を絞っている。

運営元のMUGEN(東京・目黒)

は、「魚治」のほか、炉端焼き居酒屋「なかめのとっぺん」など7店舗の繁盛店を運営する。

同社の内山正宏社長は「居酒屋甲子園」を立ち上げたことで知られる大嶋啓介氏が率いるとっぺん(東京・渋谷)で副社長を務めた人物。店舗運営の目標として「人間力日本一」を掲げ、実際に料理と接客の2枚看板で繁盛店を作ってきた。

理想とするのは、常連客がスタッフと仲良くなり、お互いが名前を覚えて呼び合うような関係。そして、そのスタッフに会いに来るために利用するような店だ。「お客様は店にただ飲食しに来ているのではなく、明日への活力をもらいに来ている」(内山社長)。

そうしたお客の期待に応えるために、スタッフ1人当たり年間20万円

以上の「教育研修費」を投じる。社外で開催されるセミナーなどへの参加費としても使われているが、特に力を入れているのが、社員の実家への「家庭訪問」だ。

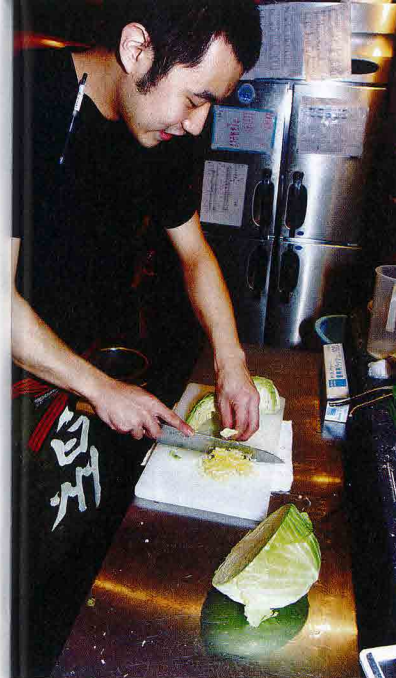
家庭訪問で 親の苦勞を知る

北は北海道から南は沖縄県まで、内山社長とスタッフの2人連れで、そのスタッフの実家を訪れる。自宅に訪問するのが難しいようなら近所の飲食店にスタッフの両親を招待し、何時間も語り合う。毎月1人のペースで家庭訪問を実施し、既に15軒を訪ねた。

具体的には、両親からスタッフの子供の頃の様子を聞いたり、両親自身が若かった頃に経験した仕事の苦勞話に耳を傾けたりする。一方、内山社長からは、スタッフの働きぶりを報告し、組織の中で欠かせない存在であることや、その感謝の気持ちを伝える。

まず、スタッフの子供の頃の話や両親から聞くことで、そのスタッフの人柄を内山社長はより深く理解できるようになる。それは今後の指導に役立つと同時に、スタッフにとっては社長が自分の理解者であると感じられるため、モチベーションアップにつながる。

そして、両親が若い頃にした仕事



実技試験で厨房スタッフの士気を高める



「料理検定」では、キャベツの千切りなどの実技試験を行う。左の写真は料理検定に向けて調理の練習をするスタッフ。上の写真は毎朝、内山社長自ら築地市場で仕入れられている魚介類。日によって仕入れられるものが違うので、日替わりメニューが40種類にもなる

特集 スタッフが伸びる店にする



お通しの「貝の酒蒸し」(1人前500円、写真は2人分)。コンロを用いて目の前で蒸すため臨場感がある。ハマグリやアサリなどは大きさが不揃いのため、格安で仕入れることができるという

の苦勞話を聞くことは、スタッフにとって新鮮な経験だ。その中で、両親も自分と同じように仕事で悩んだり、苦勞したりしてきて、今があるということを親から直接聞き、スタッフは厳しくても目の前の仕事に打ち込むことの大切さを自覚するようになる。

実際、店を辞めようとしていたときに、家庭訪問を受けたある女性スタッフは母親が手一つで自分を育ててくれた苦勞話を聞くうちに、「辞めずに今の職場で頑張ろう」と考えを改めたという。

飲食店の仕事は体力的にもハードなものになりがちで、地方で離れて暮らす親にしてみれば、子供が心配になるのも無理はない。そこで、社長自ら足を運んで子供が働く職場の環境を説明することは、親に大きな安心感を与える。

今年、家庭訪問を受けた「魚治」の料理長兼店舗責任者である大田原淑亮氏は「親から『あの社長さんなら安心だね』と言ってもらった」とうれしそうに話す。良い会社であると親から認められることは、仕事への誇りを高める。

このように家庭訪問には様々な面でプラス効果がある。家庭訪問を受けたスタッフで、これまでに辞めた人はいないという。

一方で、厨房スタッフ向けには「料理検定」を定期的実施している。「だし巻き玉子」「キャベツの千切り」「大根の薄切り」といった、基本的だが重要なスキルごとに評価する。

審査員は、試験を受けるスタッフが勤務する店以外から選ばれた料理長と副料理長の2人が務める。

だし巻き玉子なら焼き具合や出来栄、キャベツや大根なら均一にカットできているかを審査する。それぞれ「S」~「C」の4段階で評価するという仕組みだ。

厨房スタッフは将来、独立して店を持ちたいと考える場合が多い。自分のスキルを客観的に評価できること自体が、厨房スタッフの励みになっている。さらに、どの程度のスキルがあるか明確になることで、料理長が安心して仕事を任せられるようになる側面もある。

さらにユニークなのは、この検定で「S判定」「A判定」を取得した厨房スタッフをお客に紹介すること。「こ

の子はだし巻き玉子の検定でS判定を取ったんです。ぜひ、この子の作るだし巻き玉子を食べてみてください」と料理をお薦めするきっかけとしても使っていることだ。

スタッフからもお客からも好評なため、今後は、接客スタッフ向けの「サービス検定」も始める予定だ。

内山社長が実践する研修は「家庭訪問」と「料理検定」の両方とも、スタッフ一人ひとりのモチベーションを高め、さらにその家族やお客にも喜ばれる。地味なイメージを伴う従来の教育研修とは大きく異なる。今後、大いに注目されそうだ。



築地もったいないプロジェクト 魚治
●東京都千代田区丸の内3-3-1 新東京ビルB1F ☎03-6269-9099 ●月商/800万円 ●客単価/4200円 ●店舗面積/33坪(108.9m²) ●原価率/36% ●スタッフ数/(ピーク時)8人 ●経営/MUGEN

月に1人のペースで「家庭訪問」



内山社長は1か月に1人のペースで、スタッフとともにその実家を家庭訪問している。上の写真2点は家庭訪問時に撮影したものだ(右写真の左端が内山社長。その奥が訪問を受けたスタッフ)。家庭訪問を受けたあるスタッフは「東京で働くことを心配する、地方に住む親を安心させることができよかったです」と話す

写真=高橋久雄