

ある地方都市でとんかつ屋を営んでいるMさん。今年三十周年を迎えました。お店はMさんと妻、そしてベテランのスタッフ数名で切り盛りしています。ここ最近、Mさんには悩みがありました。

まず、スタッフが立て続けに辞めたいと申し出てきたことです。小さいお店ですが、誰もが必要な人材です。それぞれに役割があり、もし辞める人がいるとMさんや妻に負担が掛かることは明らかでした。数日前にも「何とか思いとどまってほしい」と慰留したばかりだったのです。

もう一つの悩みは、Mさんのお店の近くに大型のファミリーストランができたことでした。Mさんのお店は近隣で働くサラリーマンなどの常連客が多く、「近くにお店ができたところのうちには影響がない」と高を括っていました。しかし、そのレストランが開店して以来、お店の売り上げが落ちていきました。

この二つの悩み事を思うと不安になり、妻との言い争いが増えたのです。「お前が悪い」「あなたのせいよ」とお互いに責めたところで解決策は見つかりません。このままではお店がダメになる」と思い、倫理指導を受けることにしました。

講師は親身になって話を聞いてくれ、次のようなアドバイスをしてくれました。

「Mさん、大変でしたね。しかし、お話の内容は『どうして自分だけこんな目にあうのか』という被害妄想ばかりです。お店が三十周年という節目に、これまでお世話に



30周年を機に 感謝の気持ちを持つ

なった人に感謝の気持ちを伝えたらいかげんでしょうか？特に奥様に対してです」

たしかに目の前の問題ばかりを気にして、長年お店を手伝ってくれた妻には「ありがとう」の一言も掛けていなかったことに気づいたMさん。「妻のおかげで今のお店がある。これは有難いこと」と感じ、まずは妻に謝ることにしたのです。

妻を前に、「いつも近くに来てくれることが当たり前になっていった。申し訳なかった」と言いました。Mさんの言葉を聞いた妻は「私も言い過ぎたわ。ごめんなさい」と返しました。その時お互い自然と笑顔になったのです。

お店を更に良くするため、妻のアドバイスをもとにスタッフ一人ひとりと面談をすることにしました。面談では、スタッフから普段はあまり言えないお店への不満や意見等を聞くことができ、すぐに意見を取り入れ改善すると、誰も辞めることなく働き続けてくれることになりました。

また、お客様には日頃の感謝を込めて、値段は据え置き量をサービスする「増量キャンペーン」を実施しました。すると常連客が戻ってくると共に、口コミで新しいお客様が増えてきたのです。更には出版社が発行するグルメ雑誌に「大盛りのお店」で掲載され、大きな話題となりました。

倫理経営は「心の経営」や「感謝の経営」とも言われます。経営者の心の持ち方が変わると行動が変わり、周りの環境さえ変わることMさんの体験が教えてくれます。