

創業50周年を迎えるにあたり

中 井 政 嗣
(千房株式会社)
代表取締役会長



「飲食店経営を30年以上継続させるのは奇跡だ」。創業当時よく耳にした言葉でした。企業存続28年周期説があります。創業期の7年、成長期の7年、成熟期の7年、衰退期の7年なのです。昔、大阪船場の商人は屏風と事業は拵げ過ぎたら倒れる。でんぼ（腫れ物）と店舗は大きくなったら潰れる。流行ったら廃る。若かった私に色々な人から沢山のアドバイスを受けました。私は「そんなもんかなあー」と正直実感はなかったけれど頭に入れておこうと思いました。特に飲食店は店舗が増えると「味が落ちた」「サービスが悪くなった」と言われることを知っていた私は材料原価は下げたはならない、特に品質にはこだわりました。「こだわり」も周囲に受け入れられてこそ「こだわり」だが、受け入れられなかったら単なる「一人よがり」に過ぎない。「一人よがり」にならないように人の意見を聞き入れました。サービスに関しても従業員が100人を超えた頃に人事が接客マニュアルを作りたいと要望がありましたが、私は基本的にマニュアルには抵抗がありました。十人十色。その人に合った接客が必要と考えたからです。大手チェーン店舗は積極的にマニュアル作りに専念していたので、千房も2つ作りました。まず「只今営業中」の看板を「只今開放中」に変えた。一. あなたが楽しい時間をお過ごしできますよう私達はお手伝いいたします。二. あなたがこの店におられる間、他のお客様に迷惑をかけない範囲でこの店はあなたのものです。この2つを守れば何をしても良いとしよう。社長の目が届くまではそれで良かったが、今は徹底的に接客マニュアルを作っています。劇場やテレビ等で漫才、落語、新喜劇など芸人さんの演技は面白い。実はすべて台本があるのです。ベテランでも台本なしで笑わせ続けることはできません。台本をマスターしてそこに個性を付加させているのです。毎年、新入社員研修の中で「あなた方の個性はまだ出さないでください。まずマニュアルを覚えてください。マスターしたら個性を発揮してください」と。

飲食店繁盛の要素は一. 味が良い。二. 価格が安い。三. 立地条件が良い。でした。現在ではその事は当たり前で、それだけでは継続的な繁盛店にはなりません。長蛇の列を作っていたラーメン屋さんがやがて閑散としていきます。永年続いているお店はオーナー経営のお店が

多いのも頷けます。マニュアルを越えた対応があるのです。千房創業50年も目の前にきています。目指すは100年とっていました。ところが、京都に行けば100年企業などは鼻垂れ企業です。老舗と言われる企業は300年だそうです。しかも沢山あるのです。その老舗の大半が無名です。川島英五さんの歌に「時代おくれ」があります。「目立たぬように、はしゃがぬように、似合わぬことは無理をせず、人の心を見つめ続ける」。商売を継続するのは大変難しいのです。

後継者予定の長男（当時44歳）を病気で亡くしてしまいました。長男には何かと厳しく指導してきました。反発も多くあり、何かと絶えず叱ってばかりでした。急遽三男を二代目として迎えたのが8年前、長男への反省を教訓に三男には極力叱ることをやめようと自分に言い聞かせています。創業45周年を機に社長交代しました。考えていた時期より5年前倒しになりました。その決め手になったのは「報・連・相」です。誰もが口にされますが、なかなか実践が伴いません。三男とは昼食を共にします。その時のさりげない雑談に考え方や価値観などがにじみ出るのです。何よりも信頼関係が生まれるのです。

社長交代した翌年の令和2年から新型コロナウイルスが出現しました。社長も大変苦労していると察しますが、私は見守るだけです。社長に教えられなかったことがあります。それは経営者としてのお金の苦労です。数多くのコロナのせいで・・・があります。一方コロナのお蔭もあるのです。つまりコロナによって資金繰りを学ぶことができたのです。有難いことです。

時代はアナログからデジタルへと進化しています。ITやAIなど大変便利になりました。それによって心の豊かさに結びついていれば良いのですが・・・。便利になれば合理性や効率など求める結果、人間味に欠けた味気ない社会にならないかと心配です。人の心の琴線に触れるのはアナログです。ひと手間かけるところに人は感動するのです。道路の看板に「狭い日本、そんなに急いでどこへ行く」の標語があり、見た人の心に潤いを与えてくれました。また、家族の団欒が少なくなりました。あたり前のことがあたり前でなくなってしまったのです。価値観も多種多様を認め合い、ややこしくなりました。

社長は「私は二代目ではありません。三代目と思っています。二代目への周囲の厳しい目やプレッシャーはすべて亡くなった兄が背負って逝ってくれました」と話しています。私もその考え方を大変嬉しく思っています。

まもなく千房創業50周年を迎えますが、私が築いてきたものすべてを守る必要はありません。社長には「温故知新」何かと激動の時代。変えるものと変えてはならないものを見分けながらしっかり地に足をつけて歩んで欲しいと願っています。

「企業は人なり」企業を支えるのは人です。お客様もスタッフも取引業者も人であり、大切な仲間です。このご縁を大切にすることです。成功者の共通項は数多くありますが、とりわけ2つ。一. 良い人と出会った。二. 運が良かった。運は一人だけのもの、縁はお互いのもの。縁を大切にする人に運が向いてくるようです。今日も元気なスタッフの声が聞こえてきます。心から感謝です。