

株式会社 だるま。

「働いている人の幸せ」を重視した理念と「ライフプラン」による理念浸透



FC本部主催の成果発表会。常に顧客満足度を追求し、自分で考え、行動できる優秀な人材育成を行う同社は、上位入賞企業の常連となっている。

株式会社だるまは、愛知県を中心に、主に飲食系FC店を46店舗展開するメガフランチャイジーである。その歴史は古く、1950年に開業した「だるま寿し」が起点。その後1986年頃に、同社では初のFC店を出店。その後も多くのFC店を展開する中で、「お客さま満足度を追求すれば、必ず売上は上がる」という信念を得て、ミステリーショッピングリサーチを活用したCS向上に取り組んでいる。一般的なフランチャイジーでは、業態の陳腐化と共に業績が落ち込んでいくことが避けられない中、同社は安定的な売

上を維持している。

地道にお客さま満足を追求する

同社においても、FCに加盟する際には当然さまざまな観点から検討を重ねるが、中には想定した売上を開業当初は獲得できない店もあった。しかし、そのような店舗でも地道にCSを追求することで、半年後には大幅な業績回復を実現させたのである。こうした地道な取り組みを支えるのは、「お客さま満足を追求すれば、必ず売上は上がる」という信念からである。業績が苦しい時であればあるほど、どうしても目先の利益を追い求めたくなるものだが、同社は売上が上がらないのは顧客に満足していただけないからと捉え、利益よりも顧客構造の創造を優先しているのである。

判断軸は「働いている人が幸せか？」

同社がFC加盟の際に最も重視するのは、「スタッフがその店で働きたい



か？その店で働く人が幸せになれるか？」という点である。もちろん利益率も重要だが、それは経済的に安定した環境を提供できなければ、スタッフが安心して長期間働けないため、オペレーションも安定せず、顧客にも迷惑がかかるという理由からだ。また、本社がある刈谷市の特殊な土地柄も理由の一つである。人口15万人の刈谷市に上場企業7社も存在しているため、優秀な人材を確保するためには、スタッフのやりがいや幸せを追求する必要がある。「職人としての力量をつけられる」とか、単に「おしゃれなお店だから」など、その理由はさまざまだが、それぞれのスタッフに対して「働きたい理由」「幸せな環境」を提供できるか否かが、同社がFC加盟を判断する際の重要な項目になるのである。

さらに、この「働いている人の幸せ」を重視した理念をスタッフ全員に浸透させるため、同社では個々のスタッフに「ライフプラン(下図)」を作成してもらい、常に夢を持ち続けられる状態を創っている。



スタッフ全員がライフプランの立案を通じて「仕事を通してどんな人間になりたいのか」「その目標に近づいているか」を考え、環境に流されることなく、自分の人生に責任を持つことを学ぶ。

私のライフプラン	氏名	年齢(23歳)				
2014年12月	将来の夢・目標	1年後	3年後	5年後	10年後	
時点	50歳までに	年齢24歳	年齢26歳	年齢29歳	年齢34歳	
目指す役職	独立	副店長	店長	直営マネージャー	スーパーバイザー	
月収目標	¥2,000,000	¥238,000	¥280,000	¥300,000	¥400,000	
年収目標	¥24,000,000	¥3,600,000	¥4,500,000	¥5,000,000	¥6,500,000	
賞与算出(年2回分)	¥0	¥744,000	¥1,140,000	¥1,400,000	¥1,700,000	
その時やっている仕事・やりたい仕事 独立等	・サッカーチームオーナー (仕事で回しているかは、まだ不詳)	・スケジュールリング ・店長のサポート ・PA成長の手助け	・自店舗の利益の継続的創出 ・人材育成	・直営3店舗のマネジメント ・実地店長研修TR	・加盟店7店舗のSV ・STR ・優秀店長研修TR	
その時新たに出来るようになること	・企業の利益が出せる ・人を見抜く力がある ・指導力がある	・防火管理責任者 ・新人PA研修	・質の高い振り返りと実践 ・PAの成長手助け ・衛生責任者	・経験により、様々な改善 施策が出せる ・人の評価ができる	・指導力がついている ・信用、信頼を築いている ・分析能力がある	
その為に行うべき事 勉強すべき事	・利益の仕組みを理解 ・株、資金調達、金融知識 ・人材開発能力	・適切なオペレーション能力 ・伝達の勉強(断礼) ・コミュニケーション	・分析手法を覚える ・正しいマインドと考え方を待つ ・調理師試験の勉強	・失敗を恐れずチャレンジ ・変化を恐れない	・コーチングの手法を勉強 ・社金のマネーを守る ・相関分析を勉強する	

会社概要

- ・代表者：内藤 昇 代表取締役社長
- ・所在地：愛知県刈谷市寿町3-206
- ・設立年月：1963年3月
- ・URL：<http://kk-daruma.com/>
- ・事業内容：駅弁・弁当納入、メガフランチャイズ事業、フランチャイジー
- ・展開するブランド：サーティワンアイスクリーム、しゃぶしゃぶ温野菜、かつや、サルヴァトーレ・クオモ、だる磨、カーブス
- ・社員数：正規117名、パート・アルバイトなど650名