

# 株式会社 一歩一歩

## 新価値の提供にこだわる 新たなドミナント戦略

### 一歩一歩

株式会社一歩一歩は、2007年、東京都北千住に1号店「炉端焼一歩一歩」をオープン。以降6年間で4店舗すべてを北千住で展開。これらの店舗は、顧客として同社の店を訪れた不動産オーナーからの直接の出店依頼によるというエピソードからも、同社がいかに地域に根付き、地元客に愛される店づくりを進めているかがうかがえる。

#### 顧客満足度の本質をとにかく追求

同社は「すべてがお客さまの喜びのために」という理念の実現に向けて、徹底した取り組みを行っている。例えば店舗の管理指標では「客単価」よりも「客単価の内訳（どの商品が何品売れたか）」を重視。「どのお客さまが、どの商品を何品注文したのか」をすべて数値化し、全スタッフにタイムリーに共有する。これを毎日行うことで、現場の全スタッフが愛顧客のニーズを感覚ではなくデータで理解し、それを基に営業準備やオペレーションを行うことによって、どんなに忙しい日でもお客

さまの期待を上回るクオリティとサービスを提供し続けられるのだ。事実、全店で一席あたりの売上が月間20万円近いという超繁盛店水準を維持しながら、クレームはほとんどなく、毎月実施しているミステリーショッピングリサーチ（以下、MSR）でも、業界では群を抜く安定感を誇っている。

さらに、こうした取り組みの副次的な効果として、原価や人件費のコントロールが可能となり、安定した収益獲得にもつながっている。

#### 「お客さま目線」と「スタッフ目線」

スタッフの働きがい向上についても、同社の発想はユニークだ。顧客満足度の高さは同社最大の強みだが、その顧客満足度を支えているのはすべてのスタッフであると捉え、さらに「本人の働きがい」に加えて「本人の家族の理解・共感」までを考えて、さまざまなお仕事を整えている。3カ月に1回、全店を休業し、全スタッフ、さらにその家族も含めて、バスを貸し切って地方繁盛店



データを基に営業準備やオペレーションを行うことによって、どんなに忙しい日でも高い顧客満足を実現している。

巡りを行うなどのイベント「家族会」を開催したり、年1回の社員旅行では滞在中の食事費用に至るまですべてを会社が支給するなど、感謝を伝える場を数多く設けている。MSRのレポートに「輝いているスタッフ」として名前を挙げられたスタッフに対しては、日頃の共有に加えて、取引業者等の関係者を招いて毎年開催される方針発表会で表彰している。

同社が目指す経営は、「地域の皆さまが、『一歩一歩』だけでなく、『一歩一歩』を含めた自分の町に誇りを持って、自慢したくなる町づくり。店舗や企業ではなく、町や地域という単位で考えており、「自慢したくなる地元づく



創業以来、フードメニューは仕込みから一品一品すべて手作りで、化学調味料を一切使用せず、食材の美味しさを活かしている。



幸せと感動を分かち合うことのできる家族のような会社になるようにとの願いから始まった「家族会」。3カ月に1回、全店を休業し、全スタッフとその家族で繁盛店巡りなどを行う。

りに貢献出来ること」こそが、真のドミナント戦略であると捉えている。そのため今後の出店についても、既存店がこれだけ繁盛しているにも関わらず、敢えて同業態は出店せず、直近では「地元の主婦の皆さまがくつろげる場所がない」との理由でカフェ業態をオープンする予定だ。今後同社は、「地元で新しい価値を提供すること」を目指し、進化を続けていく。

### 会社概要

- ・代表者：大谷 順一 代表取締役
- ・所在地：東京都足立区千住3-53
- ・設立年月：2007年11月13日
- ・URL：<http://www.ippoippo.co.jp/>

- ・事業内容：飲食店の経営、イラスト制作
- ・展開するブランド：炉端焼き一歩一歩、もう一つの家、てまえの一歩、にぎりの一歩
- ・社員数：正規18名、パート・アルバイトなど20名