

株式会社とんきゅう

仕事・プライベート、さまざまなか 歓喜・感動があふれる会社



創業当時から一貫する QSCへの信念

株式会社とんきゅうは、三位一体の
歓喜・感動という理念を掲げ、高い顧
客満足と社員満足を実現している企業
である。代表取締役社長の矢田部武久
氏は商社退職後、独立を志す。飲食の
経験はなかったが繁盛しているとんか
つ店をヒントに、この業態で勝負をか
けることを決意する。矢田部氏は、横浜
の老舗とんかつ店での修行と、関東中
の店を食べ歩きながらの研究などを通
し、ワインと共にとんかつを楽しむと



大切なお客様を我が家に招き、自慢の美味しい料理を召し
上がっていただく心で調理し、接客し、精いっぱいのごだ
わりと心からのおもてなしでお迎えしている。

この独自のスタイルを作り上げた。
経営は順調だったものの、出店3店
舗目で社長自ら現場を管理する事に限
界を感じるようになった。それをきつ
かけに経営目的の曖昧さに気づき、
現在の人材育成のベースとなる「ポリ
シー(理念)」を作成し、サービス面や評
価制度の整備に力を注ぎはじめた。

SV育成と職務別担当制

同社のサービスの基本は、お客さま
に声を掛けられる前に、こちらから声
をかける「先行サービス」である。その
ための解決策は一般常識を基に考えら
れるもので十分であり、結果に差がつ
くのは解決策よりも、その前段階の現
状把握の質だと考えている。つまり、お
客様の期待に気づけるかどろかが最も
重要なポイントなのである。同社では、
この先行サービスの実施レベルに時給
が連動する評価システムを導入し、ス
タッフの意識向上への仕組みをつくっ
ている。近年はそこに役割分担という

要素を加え、
各職務における
メンバーの熟練度を高めることによ
り、スペシャリストの育成に成功して
いる。さらに相互補助を強化し、サー
ビスのレベル向上にチャレンジしてい
る。これにより他社では真似の出来な
い高生産性型の先行サービスの実現
と、高収益店舗の経営に成功している。
また、エリアリーダーであるSVの
教育にも力を入れている。SVに求め
ているのは、社長と同じレベルの「気づ
き力」である。社長とSVが同じ店舗状
況を見て、同じレベルの気づきができ
るかにこだわりを持つ。これはマニユ
アルでは決して対応できない。矢田部
氏がSVと共に現場に臨店し、気づき
レベルのすり合わせを繰り返しているこ
とでそれを実現した。今ではSVが店
長の気づき力を高める教育をできるま
でに成長している。



働く仲間の感動とお客さまの感動の実現のために会社はあ
ると同社は考える。仕事・プライベート、さまざまなおことにお
いて歓喜・感動があふれる会社を目指している。



他では真似の出来ない独自の高い調理技術と、それを生み出
す「人」。最高の食材、最高の技術、人が一体となって、とんQ
の最高の料理が生まれる。品質に一切妥協はない。



品種改良によりすぐれた肉質と病気に強い体質を実現したや
まと豚。農業団体に贈られる国内最高峰第51回農林水産祭
「天皇杯」を、やまと豚を生産する(株)フリーデンが受賞。

会社概要

- ・代表者：矢田部 武久 代表取締役社長
- ・所在地：茨城県つくば市梅園2-17-4 1F
- ・設立年月：1978年
- ・ホームページ：http://www.ton-q.com/
- ・事業内容：首都圏におけるレストラン経営
- ・展開するブランド：とんかつ「とんQ」、焼肉「焼肉赤牛」
イタリアン「アルゾーニ・イタリア」
- ・社員数：正社員46人、パート・アルバイト292名(2013年12月時点)