

子さん。深夜1時に起床、2時には厨房に入り、35名のスタッフを束ねて毎日100種類もの惣菜を作ります。澄子さんたちが作るのは、高級料理ではなく、どの家庭にもあるような“おふくろの味”。だからこそ澄子さんは「お客さんと競争だっちゃ」と自らに言い聞かせ、「もっとおいしくできないか？」と日々試行錯誤を続けています。

夫の啓二さんが店に姿を現すのは、早朝5時。朝いちばんの日課は掃き掃除。真冬でも白い息を吐きながら、店から100m離れたバス停まで丁寧に歩いていく。「自分の庭と同じですよ。お客さんがいらっしゃるんですから、道路が汚いの自分の家ばかり磨いてもダメなんです」と話す。商いの基本を自らが率先して「きちっと」と示すことで、ふたりの店は切り盛りされている。

そんな夫婦も、35年前に営んでいた運送業が事実上廃業となり、新たなスタートとしてスーパーを始めます。しかし、全くうまくいきません。安さを売りにした低価格競争で勝負したため、資金力のある大手に負け、赤字が続いていました。経営改善の突破口は見えず、経営は追い込まれます。そんな中、毎日売れ残るほうれん草を澄子さんが得意にしていた料理で、ゆがいたおひたしの惣菜として販売してみます。数少ない常連客から「ほうれん草をゆがいて食べるのが面倒だ」というニーズがあったからだそうです。販売したほうれん草は完売し、お客さんから「ありがとう」と感謝までされたと言います。これを機に、惣菜を作って販売することになります。お客さんに「しょっぱい」と言われれば塩の量を調整し、どんな些細な味の注文も反映しました。そして、味についてわからないことがあれば、お客さんに電話をかけて質問したそうです。そして、フィードバックを反映し、売れる商品にしていったそうです。おはぎもお客さんの「孫におはぎを食べさせたい」という要望に応じて、開発したものでした。今でも、スタッフ全員「お客さんの声を聞いて必ず応えること」を大切にしているそうです。

二人は振り返って言います。「一人のお客さんを幸せにする、喜んでもらう。たったそれだけなんです。一人ってことは実は一人じゃないんですよ。大勢の中の一人が第一歩だからね。だからまずは一人でいいですよ。」

この夫婦に商売の原点を教わった気がします。常に改善することや掃除など基本を徹底することなど我々も大事なことを忘れず、まずは一人のお客さんに喜んでもらえるように努めて参りましょう。

「話を聞く姿勢」 から始まること

鎌田善政社長

先日読んだ雑誌の話ですが、ある貧しい家庭があり、その家の子供の成績が非常に優秀であ



ったそうです。母親に何か特別な教育方法があるのか聞くと、「私は学校に通っておらず、満足な教育を受けていません。子供の勉強も見てあげることが出来ない為、子供に学校で習ってきたことを私に教えてほしいと言いました。」するとその子供は帰ってから母親に学んだことを教えてあげる為に一生懸命授業を聞くようになり、みるみるうちに成績が良くなっていったそうです。話を聞く姿勢ということ言えば、私もこれまでに様々な場で話しをさせて頂く機会がありましたが、一番感動したのは鶴丸高校の生徒さんの聞く姿勢でした。相手の目をまっすぐと見て、何か一つでも自分のものにしようというその一生懸命さと集中力は素晴らしいものでした。

関連会社の在宅福祉援助センター瑞祥園がめまぐるしい成長を見せており、利用者の方からも満足の声を聞かせて頂くことが非常に多くなりました。社員に話を聞くと一人一人が真剣に利用者施設のことを考え、とにかく一生懸命仕事をしている様子が伝わってきました。会社が良くなると自然に周りの方々が宣伝して応援してくれるようになります。汗をかくことをいとわず、周りの方々に応援してもらえような会社を目指して、これからも頑張ってください。

商いの基本を「きちっと」 示す — たったそれだけ

鎌田安典専務

仙台駅から車で30分。人口4,000人あまりの山あいの町に“伝説のスーパー”と呼ばれる「主婦の店 さいち」はある。



80歳になる老夫婦が営むスーパーは行列が絶えない。大半の客の目当ては、おはぎや弁当といった手作りの惣菜である。なぜ「伝説の」と言われるか？その答えの一つは、手作りの「おはぎ」の存在。最高25,000個売り上げたことも。平日でも平均6,000個売れるといえます。そんな惣菜を作るのは、妻の澄