

株式会社さむらい

◎飲食店



人材育成に注力し、味とサービスを追求

1974年にオープンした「日本料理さむらい」は、広島県福山市にある人気の日本料理店である。従業員を育成するための投資を惜しまず、東京、京都、大阪の名店にもひけをとらない料理とサービスを追求している。またホームページを通じてシンプルで高級感のあるイメージを情報発信することで、県外からの観光客やビジネス客も増え、外国人の接待などでも利用されるようになってきている。

四季折々の情緒を味わえる
こだわりのサービスを提供

代表取締役社長の有田さんは、1974年、広島県福山市に「日本料理さむらい」を開業。味と接客サービスだけでなく、建物や調度品にも妥協を許さず、格式の高い日本料理店としての地位を築いてきた。現在、17名の正社員と18

名のパートを雇用し、日本料理店のほか海鮮居酒屋も経営している。

「日本料理さむらい」では、四季折々の情緒をお客様に味わってもらえるよう、食材だけでなく、食器や個室の調度品、女性従業員の着物まで、季節に合わせたものを用意するなどこだわりのサービスを提供している。

学ぶ機会を多く与え、
一流店の味とサービスを体験させる

有田さんの人事採用・育成方針は、腕の良い板前を中途採用するといったものではなく、大学や専門学校の卒業生を新卒採用し、料理人を一から育てるといったものである。新卒者は日々の業務の中で、先輩たちの姿をみながら、調理師としての技術・技能を少しずつ習得していくが、その指導には有田さん自らがあたることも多い。また料理人としてだけでなく、社会人としての知識や見識を身につけることも重要で

あると考え、人材コンサルタント会社や金融機関が開催する研修会などにも従業員を参加させている。

さらに調理師には、新たな料理方法や技術を学ばせるために、県内や県外の有名料理店で働く機会を与えている。「この味を学ぶべきと感じたお店があれば、その店のオーナーに頼み込んで、うちの従業員をひと月程度働かせてもらいます。こうすることで自分の店だけでは身につかない技術や味を学ぶことができ、料理人として大きく成長するのです」と有田さんは語る。

また接客を担う女性パート従業員にも、茶道

質の高い味とサービスを提供するために、人材育成の投資を惜しまない



とはいえ、年に数回も一流の料理店に従業員を連れていくコストは小さくないのではないかと尋ねると「実践的な学びの機会を増やすと、自ずと従業員は育ちます。たとえ多少コストが嵩んだとしても、従業員のレベルアップは料理の味や接客サービスの質の向上につながり、結果として顧客満足とリピート率を高めるのです。人材育成への投資は惜しんじゃいけません」と有田さんは笑顔だ。

の師範から作法や所作の指導を受けさせたり、近隣で評判の良い料理店を訪れ、サービスを体験させたりするなど、サービスを学ぶ機会を用意している。このような環境によって、たとえパートであっても、調理師と同様に、プロとしての自覚が生まれるのだという。

このようにOJT、OffJTに熱心な会社であるが、これ以外にも年に数回、京都や大阪、さらには東京の名店にパートを含む全従業員を連れて行っている。これは一流店の味やサービスを実際に体験させることで、調理師には調理師としての、接客係には接客係としての高い目標を持ってもらうためである。

ICTによる情報発信で集客増を目指す

日本料理さむらいのホームページでは、細かいメニューの情報を記載せず、懐石料理のコース、冠婚葬祭向けのコース、そして雅趣に富んだ個室の写真が紹介されている。もともと情報発信が重要であると考えていた会社では、インターネットでの情報発信に早くから取り組んでいたが、数年前に現在の高級感が漂うシンプルなホームページにリニューアルしたことで、冠婚葬祭や県外からの商用利用の予約も増え、特

に外国人の接待に使われるケースも多くなったという。

「風雅な日本料亭の内装や日本らしさを感じる調度品、また季節によって着物を変える趣向が外国人にうけるのでは」と有田さんは微笑む。

また従来の、高級料亭のイメージを守るためにグルメサイトを活用しなかったが、客層を広げるためにと試しに登録したところ、ぐるなびや食べログ、ホットペッパーグルメから、若い観光客の予約が入るようになった。飲食店の経営にとって、情報発信が重要であることを再認識したという。

育成した人材の独立を支援し、「さむらい」の味と魅力を普及

40年以上にわたって店と従業員を育ててきた有田さんであるが、「年齢にはかなわない」と、長年同店で共に働いてきた娘婿に社長職を譲ることを決めている。

今後はこれまでと異なる立場から従業員を育

てることになるが、独立を希望する従業員がいれば、店舗候補地選定から実際の店舗づくり、その地域で好まれる味の研究、メニューや価格設定、従業員の確保・育成方法など、飲食店経営に関わる全てのノウハウを伝授し、さらに経済的にも支援することで、「さむらい」の味と魅力を広く普及していきたいと考えている。

● Profile

株式会社さむらい

代表取締役社長 有田 昌吾 (ありた しょうご)

所在地 広島県福山市光南町3-3-24

創業 1974年

従業員数 35人(うちパート・アルバイト18人)



代表取締役社長 有田 昌吾さん