

株式会社マルブン

◎飲食店

ICTの活用や新しい取引手法に挑戦する
地元のレストラン

株式会社マルブンは創業90年を超える企業で、愛媛県内で洋食、イタリアンを中心に8店舗の飲食店を経営している。顧客、従業員、取引農家など、同社に関わるすべての人を幸せにすることを経営理念とし、ICTの活用による顧客満足度の向上や全従業員が参加できる研修制度の導入、良い食材を確保するための農家との信頼関係作りなどを実践している。

四代目の現社長が多店舗展開を
手掛ける

同社の原点は、1923年、愛媛県西条市の無人駅の前に作られた小さな食堂だ。現在は、地元的新鲜食材を使った料理と、食堂時代から続く気取らないサービスが人気のレストランを8店舗経営している。

多店舗展開を手掛けたのが、四代目で現代表取締役の眞鍋さんだ。ピッツァの世界大会で入賞するほどの腕を持つ眞鍋さんだが、「私は料理よりも経営に関心があるんです」と語る。37歳で代表取締役に就任して以来、経営セミナーなどに積極的に参加するなどして、自身の経営力を高めてきた。

自ら考え行動する従業員を育成し
経営を強化

同社には、正社員19名、パート・アルバイト従業員86名が在籍している。定着率は高く、この2年間、正社員の離職者はいない。「仕事を通して、自分自身が成長し、人の役に立っていることが実感できる環境だからでしょう」と眞鍋さんは微笑む。

従業員が自ら学び成長できるよう、主体性と創造性をテーマにした独自の研修メニューを用意。研修はパート・アルバイトを含む全従業員が対象であり、自らの意思で研修を受講することができる。たとえば、著名な経営者の対談な

どが掲載された月刊誌とワークシートを配布し、それらを教材として、自社の経営方針や理念と具体的な行動について考えてもらう。「自分ならどうするか、という主体的な行動を促す問いかけをすることが大事です。数年前から導入したこの研修を通じて、確実に現場改善力が上がっていると感じています」と眞鍋さん。主体的に現場を改善することができる従業員を増やすことで、経営の強化につなげているのだ。

研修を導入してから、特に20代、30代の店長の成長は著しく、新しいことに取り組むときのスピード感が違うという。眞鍋さんは、「昨年、給料を一律5.6%上げました。アベノミクスで給料上げてと言われましたから（笑）。利



益が出たら、ではなく先に上げてしまうんです。店長たちは、給料が上がった分、会社に貢献しなければと考えるはずですから」と言う。同社の店長は自分の判断で、さまざまな企画を立て実行するため、ケーキバイキング、ピッツァ教

室などのフェアやイベントが日々開催されている。昨年は給料を上げた影響で、一時的に利益は下がったが、この半期でその数字は盛り返しており、眞鍋さんは、店長たちの成長が会社の成長につながっていることを実感している。

飲食店事業を展開
事業に関わるすべての人を幸せにするという経営理念で

ICTを活用した顧客とのコミュニケーションでニーズを把握、顧客満足度アップにつなげる

また、ICT活用に早くから取り組み、2002年から顧客が携帯電話などを使って会員登録できる「お客様情報カード」システムを導入した。顧客が住所などの基本情報を携帯電話やスマートフォンなどで入力し、送信・登録すると、来店時に会員3か月目のお祝いや誕生日プレゼントなどがもらえる仕組みだ。現在では、その会員数は2万人に達する。当初はPR促進のため

のツールとして導入したのだが、顧客から直接要望が届くことも多いという。たとえば化粧室のティッシュペーパーの置場の変更や、手で持ちやすいコーヒーカップの導入などは、同システムを通して得た要望を受けて改善したものである。要望を伝えてくれた顧客には、眞鍋さんが直接返事を送っている。また、顧客と眞鍋さんとのやりとりは、店長を通じて全従業員に共有されるため、各要望への対応がスピーディーになり、それが顧客満足度の向上につながっていると眞鍋さんは考えている。

地元農家とWIN-WINの関係を構築

同社では、野菜、卵、チーズなどの食材を、県内を中心とした40軒の農家から仕入れている。それらは、2002年から、眞鍋さん自身が200軒以上の生産者を回り、探し出した取引先である。そのため、どの農家の食材も手間暇かけて作られており、味も鮮度も抜群だ。眞鍋さんは、その商品を一切、値切らず言い値で買う。「みなさん、信頼関係を第一に考えてくれます。たとえば、長雨などで一時的に市場価格が上がっても、これまでの信頼関係に基づき、以前と同じ価格

で販売してくれるのです」と眞鍋さんは語る。

また同社では「契約農家」という言葉を使わない。契約というと、農家は不作でも決められた数量を確保して納めることを求められ、一方で同社には売れなくても買い取る義務が生じるイメージがあるからだ。「どちらかが無理をしなければ成り立たない関係はおかしいですよ。たとえば長雨で収穫できない食材があったとしても、それをメニューから外せばいいだけです」と眞鍋さん。数字で縛るのでなく、WIN-WINの関係を築くことが、結果として、安心・安全の地元食材を安定的に仕入れることに結びついているという。

多様な人材が自らの能力を発揮できる環境を整備

株式会社マルブンに関わるすべての人を幸せにすること。それが眞鍋さんが会社を経営する目的である。最近では、障害者雇用にも取り組み

始めるなど、多様な人材が自らの能力を発揮できる環境をさらに整備していきたいと考えている。

経営者のゆるぎない理念が、従業員の成長を促し、地域とともに好循環を生み出す原動力となっている。

● Profile

株式会社マルブン

代表取締役 眞鍋 明 (まなべ あきら)

所在地 愛媛県西条市小松町新屋敷甲407-1

創業 1923年

従業員数 105人(うちパート・アルバイト86人)



代表取締役 眞鍋 明さん

インバウンド対応

女性活躍

少子・高齢化対応

ICTの活用

従業員定着・育成

新商品・新サービスの開発

地域等連携