

## トップインタビュー(第11回)

## お客様の利益優先で商売繁盛

2016.02.04

芝寿し会長 梶谷晋弘氏

「芝寿し」は北陸3県を中心に持ち帰り寿司店を35店営む。注文した弁当を「雨天キャンセルOK」とするサービスなどで顧客の支持を集める。食品業界の安心・安全は「良い社風」があつてこそ守れると説く。

——芝寿しは雨天の際、予約していた弁当の当日キャンセルを可能とするサービスで顧客の支持を得ています。思い切った施策ですね。



(写真/山岸政仁)

梶谷:創業者の父・忠司がある時、「雨天キャンセルOKの弁当屋があつたらいいね」と言い出したのがきっかけです。野外行事を予定していたお客様からすれば、雨で行事を中止したのに弁当だけ届くのは困るだろうというわけです。しかしキャンセルを受け付ければ仕込んだものがムダになる。「とてもできない」と反対しましたが、「会社のデメリットはお客様のメリットだ」と言われて、それならいっぺんやってみよう。

結果は予想以上の反響でした。口コミで広がり、金沢市外、さらには富山県、福井県からも注文が来るようになったのです。現在は1日1万5000食分ほどの弁当の予約が入ります。

——キャンセルになったときにはどのように対応しているのですか。

梶谷:通常、弁当は早朝4時ぐらいから作り始めます。キャンセルの連絡が入るのは6時～6時半。それまでに作り終えた弁当は店舗で販売します。エビフライ、卵焼きなど前日から仕込んであつたものはセットにして安く販売するなどの方法を考えます。一部、廃棄せざるを得ないものもあります。

キャンセルしたお客様は、「次の機会は芝寿しに頼もう」と思うようです。「先義後利」という言葉があります。自社の利益を先に取ればたぶん広がりはない。お客様はどうしたら喜ぶかを優先する考え方があれば、どんな商売も廃れないと思います。

経営の目的は人の幸せ… 続きを読む