

# あなたの会社、「お客様の喜び」追及しています~??

ひろよしくのみみ  
2021年8月号 No.384  
<http://www.myts.co.jp>

~ コロナに打ち勝つ方法はこれだ!! ~



皆さん、MLB オールスターの大谷翔平君見ました? 残念ながらホームランダービーでは1回戦予選敗退となりましたが、現在ア・リーグホームラン34本でトップ、オールスターでは1番ピッチャーとして出場。勝利投手となりました。アメリカのアイドル!! 日本の誇りですね!!

彼が、花巻東高校1年生の時に作成した曼荼羅シート(先ず、大目標を置き、その大目標を達成する為に必要な重要成功要因(CSF)を8項目置き、その8項目を達成させる重要成功要因を8項目決めて目標管理として使うシート)ですが、大谷君の大目標は、高校3年生の時に「2年後のドラフト会議で8球団から1位指名を受ける!!」事を最大目標にしています。そして8球団から指名を受ける為の重要成功要因として「160キロの球速を出す!!」、「運を味方にする!!」、「人間性を身につける!!」などの8項目をあげ、「運を味方にする!!」というCSFとして「ゴミ拾いをする!!」、「挨拶をする!!」、「部屋掃除をする!!」、「道具を大切にする!!」、「感謝の気持ちを持つ!!」、「先輩を大切にすること!!」、「人に好かれる!!」などの項目が掲載されています。高校1年生で良くここまで将来の自分を見る力があるなと思う反面、だから、あの立ち居振る舞いが出来るのだなと納得しています。

さて今日は、飲食店でもピンチをチャンスに変えて、マクドナルド同様頑張っている企業を紹介します。

最近、私も監査役(家内)もハマっているのが、丸亀製麺の釜揚げ!! 安い!! 美味しい!! 早い!! 丸亀製麺の親会社は、トリドールホールディングスです。

トリドールホールディングス経営指標の推移 単位: 百万円

項目	2017年3月	2018年3月	2019年3月	2020年3月	2021年3月
売上高	101,779	116,504	145,022	156,478	134,760
税引前利益	8,466	7,175	1,337	2,837	-9,119
資産合計	64,011	111,525	117,979	209,978	209,411
資産利益率	13.2%	6.4%	1.1%	1.3%	-
売上高利益率	8.3%	6.1%	0.9%	1.8%	-
従業員数	1,077人	3,811人	3,871人	4,139人	4,475人

2018年に、①香港の雲南ヌードルチェーン「譚仔雲南米線」、「譚仔三哥米線」を運営する〈Tam Jai International Co. Limited〉、アメリカで人気のPokéチェーンを運営する〈Beyond Restaurant Group, LLC〉に出資。さらに、シンガポールで人気の日本式カレー業態「MONSTER CURRY」を運営する〈MC Group Pte. Ltd〉にも出資し、企業のグローバル化を推進。⇒ 売上はアップしたが、売上高利益率はダウン。

コロナが流行して、全国的に飲食店が大打撃を被る中、丸亀製麺は…

2020年3月までは丸亀製麺は絶好調!!

2020年4月は一気に売上半減!!

2021年3月期は厳しい経営状況のなか、テイクアウトの需要を取り込み  
ほぼ損益は回復!! ヒット商品「うどん弁当」を開発!! きんぴらごぼうが最高!!

丸亀製麺の生命線は、「手づくり、出来立て!!」に拘って来店を求める  
⇒この拘りは、お客様に喜んで頂くため

コロナ下でお客様に喜んで貰うためには、来店を求めるのではなく、  
自宅に丸亀製麺が入り込む事⇒「うどん弁当」が誕生

緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が発出されても、  
2022年3月期は十分利益が見込める体制に変貌!!

あなたの会社、「お客様の喜び」追及しています~??

