

「働き手」に選ばれるお店が、繁盛する。

文・イラスト

中谷彰宏

text & illustration by Akihiro Nakatani

「人」は、手に困らないようにするには、どうすればいいですか？」

と、飲食店経営者の方に相談されました。確かに、今足りないのはお客様ではなく、働き手です。

飲食店経営者は、安くて美味しい料理を提供して、お客様に喜んでもらうと頑張っています。それは、商売です。商売と経営は、違います。

商売は、良い商品を安く提供して、今日の売上を増やすということです。だから、「売る」という言葉が入っています。

経営は、長く生き残ることです。だから、「営む」ことが大事になります。飲食店は、味と価格で今日の売上げを増やします。ですが、生き残れるかというと、別問題です。予算を上回る良い食材を使って、従業員の給料を下

げれば、一時的に収益増にはなりません。ですが、持続させることはできません。お客様が増えても、働き手がいなくなるからです。では、給料を上げたら、働き手が集まるか。給料だけでは、集まりません。

働き手は、その職場に働き甲斐を感じることに、モチベーションになります。働き甲斐は、多種多様です。「楽しい」「面白い」「かっこいい」「成長できる」など、正解はひとつではありません。

「お客様ブランド」より、「働き手ブランド」が大事

人手不足は、少子化が原因ではありません。少子化が原因なら、お客様も減るので、働き手とのバランスは変わりません。人手不足は、働き手に人がない会社の、責任転嫁でしかありません。

ブランドには、2つの意味があります。「お客様からの人気」と「働き手からの人気」です。「お客様からの人気」があっても、「働き手からの人気」がなければ、経営が続きません。サービスの劣化を招き、すぐ「お客様の人気」もなくなるからです。



中谷彰宏
公式 Instagram



Profile

1959年生まれ。主な著作に『哲学の話』『チャンスをつかめる人のビジネスマナー』『迷った時、「答え」は歴史の中にある。』他、1000冊を超える。【中谷塾】で講演活動を行う。2020年オンライン中谷塾【中谷庵】を開始。

詳しくは、HPで。<https://an-web.com/>