

立教観光クラブ ニュース

第 93 号
平成 18 年 6 月 1 日

発行人 荒井 詔二郎
編集人 宮島 章
印刷 株式会社 北斗社
発行所
〒352-8558 埼玉県新座市北野1丁目
立教大学観光学部
橋本研究室内
TEL. 048(471)7452

観光事業にたづさわ
る立教大学校友相互
の親睦をはかり、わ
が国の観光事業発展
のためいささかなり
とも寄与したい。

日本一の仕出屋を目指して

玉子屋社長 菅原勇一郎 (平4 営)

はじめに

『株式会社玉子屋』は、都心のサラリーマンやOLを対象としたオフィス向けの仕出し弁当を、お昼だけで一日7万食の製造および販売をしている会社です。
【従業員750名(パートアルバイト派遣を含む)グループ年商85億円】

私は 高校から立教で野球部に所属していました。今この仕出し弁当業界の中で、日本で有数の会社と言われるようになったのも、ひとえに立教学院および立教野球部においての貴重な経験が役に立ったものと、立教学院には大変感謝しております。

玉子屋の改革

私は二代目で先代(父)は現在会長をしております。大学を卒業して富士銀行、マーケティング会社を経て97年に玉子屋に入社しました。事業継承がスムーズ

に行き、会社が飛躍的にのびたのは、以下の事を徹底的に行い、今も引き続き改革を実行しているからだと思えます。

【基本】

- 1、給料はお客様からもらっていることを常に全従業員(パート：アルバイト派遣を含む)に徹底……社長や経営者は分配しているだけで、あげているのではない。
- 2、笑顔と挨拶の徹底
当たり前でなかなか出来ないのが笑顔と挨拶です。社員、パート、アルバイト、派遣社員すべての従業員に徹底しています。会社、企業の存続するか否かは、笑顔：挨拶にかかっていると言っても過言ではないと思っています。
- 3、「玉子屋」の思いを、お客様にわかっていただ



菅原 勇一郎 社長

藤 棚

私の提案

「ジャパンウィーク(以下JW)の取り組みは事前準備から帰国後までその全ての場が素晴らしい“教育の場”であり人間成長の場でした。彼らは自己の限界を乗り越えて成長し、自らの手で充実感と達成感を掴み取り、かけがえのない数々の珠玉の瞬間を深く心の中に刻むことができました。生徒達は、プロジェクトの成功は表面に見えない多くの人々の支えによって成り立つものであることを深く理解し、それに対する感謝の気持ちを生涯忘れることはないでしょう」とイギリスで和太鼓を演奏した高校生達の先生は報告書で述べています。

また生徒達も、「僕が今回のJWで得たことは、一生忘れ

ることが出来ないほどすごく充実していて、一週間足らずの遠征なのに内容がものすごく濃いもので、その中で得た物は文化の違いを超えての感動でした。」と言っています。

イギリスに留学している学生も、「もうとにかく素晴らしかった。イギリス人や中国人の友達も、すごく良いと言っていました。私も感動して鳥肌がたちました。自分の国の文化が他国の友達に感動を与えた事は、誇りに思います。」と。

2001年11月イギリス・バーミンガム市での第26回JWは、感動と満足そして心と心の触れ合いを両国民が刻んで終了しました。

JWは1985年の春に私のところに「イタリアのフローレンス市がEC(欧州共同体)の文化首都に制定された」との情報がもたらされたことから始まりました。(4頁に続く→)

YAMAGEN
http://www.yamagen.co.jp



レンタル什器 オリジナル什器 ディスプレイ ショップインテリア

東京 大阪 札幌 東北 新潟 宇都宮 横浜 静岡 浜松 名古屋 神戸 岡山 山陰 広島 九州 熊本
株式会社山元 本社 〒103-0021 東京都中央区日本橋本石町1-1-4 山元ビル TEL 03-3241-3881

<http://www.toyokanko-g.co.jp>



ひろしま国際ホテル

〒730-0032 広島市中区立町3-13
☎(082)248-2323



ホテルセンチュリー21広島

〒732-0824 広島市南区的場町1-1-25
☎(082)263-3111

感謝と笑顔でご奉仕 東洋観光グループ 代表 今井 誠則

E-mail: general@toyokanko-g.co.jp

くこと。

<社内における玉子屋の経営理念の徹底>

【情報】

1、社内のコミュニケーション

自分の部署以外の仕事も把握する。自分の部署が一番大変だと思ったら大間違い。

2、情報は川上からでなく川下から入ってこなくてはいけない。

良い情報は直ぐに上司に伝わるが、普通 会社は悪い情報がリアルタイムに直ぐに上司に伝わらない。大企業だと全くあがって来ないケースもある。

玉子屋では、悪い情報こそ、リアルタイムに上司：社長の私まであがって来る様に徹底しており、悪い情報を教えてくれた人ほど評価が高くなるようにしている。

また、社内で「出来ない」と言う言葉を禁止にしており、出来る工夫を常に心がけるようにしている。

3、朝令暮改

業種にかかわらず、世の中の動き（スピード）は想像しているより速い。社内においても朝、これで行こうと言って、夕方、やっぱり方向転換というような事は当たり前で、すぐに次に移行する頭の切り替えをみんなが持てるようにする事が肝要。

【社員の指導と評価】

1、社員タイプ別指導方法

社員でも、ほめ殺しでやる気になったり、ちょっと叱咤激励の方が伸びるなど様々なタイプがいる。その人（個人）にとって一番伸びる方法を一人ひとり個々に考えて、あきらめず、粘り強く、教育指導してゆくことが大切です。また上司は部下の意見を良く聞く事が重要です。

途中で口をはさまず、最後まで聞く事

2、玉子屋における評価基準

360度評価、部下からの評価が一番重要。能力

の出し惜しみはゆるさない。

3、納得のいく人事評価

社員の日常のさまざまなデータは各グループでの毎日の「出来事帳」で蓄積される。

昇給と年2回のボーナスの時、私はお客様と接する社員300名には直接手渡し、本人と「腹」を割って話し合います。トップとして最も重要な仕事と認識しております。

【メニューへのこだわり】

美味しいお弁当を確実にお客様のお手元へ

玉子屋は仕出し弁当屋で1日7万食を約4000社の企業にお届けしています。

当日の10時までの注文受付で当日のお昼までにお届けして、お弁当のロス率が0.1%以下(50食以下)と驚異的なシステムを確立しています。これも今では他社の真似できないシステムですが、システムを作ったのではなく、お客様の為に何が出来るか考えて試行錯誤している間に出来てしまったと言うのが正しいと思います。

また原材料費も価格の50%以上を掛けることを実践しており、更に品質にこだわった食材を使用しております。「安全」で「安心」出来る、そして「とにかくおいしい」お弁当作りを常々心がけております。

さまざまな工夫で、そして食材に徹底的にこだわって、これからもお客様に必要とされる企業になり続けるように、私個人(社長)としては原材料費をより高く掛けて、いかにお客様に喜んでいただける弁当をつくれるかと、そしてまた全従業員に少しでも多くの給料をお渡しし、生き甲斐：やり甲斐を持って働いていただけるかという事を目標として、そして実行して行きます。

いずれにしても企業：会社とは人財、人が全てと確信しております。



バブアニューギニア
専門、現地に3支店
を展開する
ランドオペレーター

PNG JAPAN
株式会社ピーエヌジージャパン
代表取締役 山田隆(隆) 敬司

〒103-0073
千代田区丸の内1-7-3
丸の内ビル1階
TEL:03(3226)7721

バブアニューギニアの旅行情報満載！
バブアニューギニア旅行ガイド
<http://www.png-japan.co.jp>

栄養士・調理師の総合学園 食育を学び、次世代への健康と安心・安全をつなぎます。



服部栄養専門学校

Shoku iku (食育) のパイオニア 服部幸應

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-25-4 (JR新宿駅・新南口 徒歩5分)
HP: www.hattori.ac.jp 携帯サイト: mo-on.com/hattori/ ☎03-3356-7175(広報部)

立教観光クラブ荒井詔二郎会長杯 の報告

レクリエーション部会長 吉田 安男 (S46法)

4月14日(金)千葉県・一の宮カントリークラブで、「立教観光クラブ荒井詔二郎会長杯」が、レクリエーション部会主催により、10名の参加者を得て行われました。

当日はあいにくの曇り空、なおかつ15メートルの強風が吹きまくり、結果は風をコントロールした技巧派のベテラン勢が上位に入賞しました。流石!やる時はやるものです。若手(?)はニアピンでかろうじて一矢を報いることが出来ました。

参加者 10名(敬称略)

1組 荒井詔二郎、白石純一、澄川紘嗣、吉田安男

2組 山口謙一郎、豊口忠男、柳沢省三

3組 石坂好一、遠矢良男、式場朝夫

成績 優勝：遠矢良男、2位：白石純一、3位：山口謙一郎

ニアピン：石坂好一・吉田安男

プレー後の懇親会は、豊口先輩の配慮でかつお・いか・金目鯛等、旬の房総の味覚を堪能しました。

次回は是非、皆さん奮ってご参加ください。ゴルフコンペは不定期で、気分が盛り上がったなら開催しています。参加をご希望の方は、吉田までお申込ください。開催が決定次第ご案内いたします。

連絡先：吉田安男 (S46法)

千葉県小湊「三水ホテル」館主

Tel : 04-7095-3333

Mail : kansyu@sansuihotel.com



優勝者、遠矢氏(左)と荒井会長

ホテルのユニバーサルデザインを考える

最近、バリアフリーに替わりユニバーサルデザインという言葉が目立ってきた。ご存知の通り「一般的、普遍的、万能の」といった意味があり、誰でも、何時でも、何処でも同じように利用・使用が可能ということである。

老若男女、国籍を問わず様々なお客様が利用するホテルの構造やサービスは、ユニバーサルデザインの考え方そのものであり、世界中何処へ行っても概ね同じような客室施設等の構造・レイアウトであり、お客様へのサービス(対応)である。

ホテル、特に客室は、お客様にとって一定の空間(客室)を時間という単位で利用いただく生活空間であり、利用の前後においては他のお客様の利用があるという共用空間でもある。

近年の急速な高齢社会化、障害を有する方々の積極的な社会参加などに対応すべく、ハートビル法とターミナルなどの整備を促進する交通バリアフリー法とを融合し、更に福祉のまちづくり条例と併せて点と点の整備を面に広げ町全体をユニバーサルデザイン化するという計画が進められている。

ホテルは本来ユニバーサルデザインという性格・構造を有するが、時代の変化に伴うニーズの変化により、改修工事のレベルでは対応が困難な場合も見られる。これらの問題は特に車椅子使用のお客様にとってはホテル利用の可否を左右する大きな障害であるが、聴覚障害や視覚障害といった情報系の障害のお客様にとっては、不便さや不具合はあっても利用不可能なレベルの障害ではないと考えられる。各々のホテルの特性を生かすべく、既存の施設で可能な最大限の対応を行えるよう、お客様に対して可能なサービス(対応)について情報発信を行なうと共に、お客様とのコミュニケーションに努めサポート面・サービス面といったソフト面でその補完を行うなどの工夫や努力がお客様の信頼感や安心感を高め、全体としての満足度UPにつながると考える。

ハートビル法に基づく客室設計標準に基づきスケールを当て面積を概算すると、ツイン仕様の場合最低でも28~29㎡となり、バスルームだけでも最低5.4㎡位が必要となる。一部の高級ホテルは例外として、決して低いハードルではない。寧ろ、障害にどの程度対応可能かなどの情報を発信し、それを

◎印刷部門 (Printing) オフセット印刷。書籍・名簿・チラシ等、低価格・高品質・小ロット承ります。

◎プリプレス部門 (Pre-press) パンフレット・書籍・雑誌のデザイン版下制作

◎Macintosh・Windows DTP入出力

入力から編集・出力までOK! HTMLファイルの作成、既存データの加工、スキャン、画像の修正等承ります。

スポーツライフ社 〒332-0012川口市本町4-14-8
TEL. 048-224-7556
社長 本間良雄 S.52年観光卒 090-3220-9765

あなたの不動産眠っていませんか?

学生マンションによる不動産の有効活用をご提案します。

長期にわたって一定の賃料をお約束。独自の事業モデルで安定したマンション経営を実現。

毎日コムネット

代表取締役社長 伊藤 守 (昭49年昭和)

JASDAQ
証券コード 8908

〒100-0005

東京都千代田区丸の内1-8-1 丸の内トラストタワー南13階

【宅地建物取引業 国土交通大臣(2)第5797号】

TEL 03-5218-8908

ホームページ <http://www.maicom.co.jp>

以ってそのホテルの個性としてアピールするのも一つの考え方ではないかと思う。大切なのは全ての人々の前向きな姿勢という心のユニバーサルデザインではないだろうか。(S45. 経. 満野)

運営基金 寄付者リスト

平成18年2月～平成18年3月 計74名
279,000円

山下拓治、宍戸学、千葉由美子、玉井和博、長谷川順一郎、小松周三、原田修身、山辺登、伊藤守、本間良雄、小林慶乃、岡田達雄、田野敏明、鴻池太郎、鈴木博、北井誠一、梅津治利、川上典孝、佐藤厚生、松井幹雄、与儀達夫、今川素子、山口謙一郎、菊池克彦、牧谷仁、倉光純、岩倉圭彦、菅原勇一郎、城友輝、坪坂雅史、筒井俊忠、塚田恭民、山元春三、塩手康江、羽場安行、福原章、山田順愛、古山大捷、寺原清孝、相良幸男、田坂史典、栢田博一、朱憲論、式場朝夫、佐藤泰春、吉田久満、金子文、澄川紘嗣、阿部益知、榎勇、鏝一郎、阿部行信、岩崎福三、福田朋英、名浦正美、大庭祺一郎、関口芳生、山内博品、林雅之、木村忠男、斉藤政雄、佐藤雄二郎、國吉美香、石濱朗、白石純一、川崎裕、栗原盾夫、小野村康之、近藤環、山口登、藤原喜巳男、久保田祥裕、田辺義明、藤家省吾、荒井詔二郎

立教観光クラブ 外国人留学生奨学金
寄付者リスト

平成18年2月～平成18年3月 計17名
130,000円

玉井和博、山辺登、伊藤守、本間良雄、小林慶乃、鈴木博、松井幹雄、山元春三、福原章、山田順愛、田坂史典、朱憲論、吉田久満、金子文、阿部行信、小野村康之、久保田祥裕

(1頁目「藤棚」の続き↓)

翌年(1986年11月28日)フローレンス市ベッキオ宮殿で第1回JWのオープニングセレモニーが始まりましたが、そこには私と前年の6月、ベッキオ宮殿内の市長室でJWの開催を合意してくれたコッチ市長の姿はありませんでした。コッチ市長はJWを見ることなくイタリア極左集団「赤い旅団」の銃弾に倒れたのです。

以来、欧米で30都市(1991年からは1年に2回開催)・41,200人の日本の方々に参加を頂く大イベントに成長させていただきました。2006年11月はスペインのサラマンカで第31回JWが開催されます。(K・T)

上野のれん会加盟店
全日本シティホテル連盟

〒110-0015
東京都台東区東上野 3-17-5
TEL.03-3834-1601
FAX03-3832-5424

金子 浩一 36年英卒



東京の
小さな
ホテル

2006年度立教観光クラブ
創立45周年記念

総会・シンポジウム・懇親会開催のご案内

恒例の立教観光クラブ会員総会(講演会・懇親会を含む)を下記の通り開催いたします。45周年の記念すべき総会ですので皆様お誘い合わせの上ふってご参加ください。

記

日時: 2006年7月12日(水)

総会: 17:00~17:45 (16:30分より受付開始)

シンポジウム: 17:45~18:45

パネリスト 船山 龍二氏 JTB 会長
(立教大学観光学部教授)

甲田 浩氏 元ホテルニューオータニ副社長
(立教大学観光学部教授)

コーディネーター 岡本 伸之氏 立教大学観光学部教授

テーマ 「(仮) 観光産業の課題」

懇親会: 19:00~21:00

場所 ホテルメトロポリタン

<http://www.metropolitan.jp>

〒171-8505 東京都豊島区西池袋1丁目6番1号

TEL: 03-3980-1111

交通: 池袋駅 西口より徒歩3分

会場: 総会・講演会 3階 富士

懇親会 3階 富士

宿泊予約受付について: 宿泊予約 桃谷 健志

Tel:03-3980-7600

E-mail:cpmetro@metropolitan.jp

までお問い合わせください。

会費: 1962年(昭和37年)以前卒 10,000円

1998年(平成10年)以前卒 13,000円

1999年(平成11年)以降卒 10,000円

(いずれも会員名簿代を含む)

* 欠席連絡後の変更は必ずご連絡ください。ノーショウの方にはキャンセルフィーを請求させていただく場合がございますことをご了承下さい。

【欠席連絡先】 FAX: 03-3431-4644

E-mail: bis@rikkyo.com

■ ホームページ活用してありますか? ■

立教観光クラブ・オフィシャルサイト
kankoclub.net

<http://www.kankoclub.net>

メルマガ会員募集中!

ウェブ・プランニング

オフィス風太 <http://www.foota.co.jp>

tel.04-2960-1586

〒359-1143 埼玉県所沢市宮本町2-18-8

代表取締役社長 木村雅夫(昭62卒) info@foota.co.jp

web planning
office foota