

ピカピカ厨房、愛情・工夫、人々の幸せ 3つの社是で美味しい料理提供

日本ゼネラルフード（本社：名古屋市中区）は、1967年創業。①社員食堂や寮、社員クラブなどの産業給食部門②病院や介護施設、有料老人ホームなどのヘルスケア給食部門③保育園や小中学校の給食部門と大きく3つ形態の給食を取り扱う専門業者。業界のマーケットサイズは年間3兆3700億円、2500社を超える中でトップ10のグループに位置している。北海道から九州までの全国で事業展開している西脇司社長に話を聞いた。（聞き手／塚本隆中部財界フォーラム社社長）

——2017年2月、創業50周年でした。ここまで伸びてこられたのは。

西脇 創業者の杉浦貞男（故人）は、大学卒業後、愛知県の職員を経て学生時代からの夢だった政治家を志して代議士の秘書になりましたが、その代議士から「瀬戸市に移転した名古屋学院大学の学生食堂をやってみないか？」と紹介されたことがきっかけで、起業を決意し、1967年2月、当社を設立しました。

杉浦は、学生食堂のメニューとしては、当時は珍しかった「アラカルト（単品）方式」を取り入れ、お客様から大変喜ばれました。そして、創業時から50余年「おいしい料理は愛情と工夫から」を社是として、“お客様の求めるおいしさ”と“手作り感”に徹底してこだわり、これを従業員が愚直に実践してきました。その結果、多くのお客様から信頼を得られたのだと思います。

——3つの社是（「おいしい料理は愛情と工夫から」「ピカピカの厨房」「笑顔の接遇」）の意味は。

西脇 当社の使命は、『「おいしい料理」の提供を通じて、人々を幸せにすること』です。それを実現するために、創業以来大切にしてきた考えを明確な形で示し、全ての従業員に共有することを目的に3つの社是を作りました。

給食は、コストが決まっているため使える食材は、どの会社も差はありません。そこに「おいしさ」を加えるためには、どのように提供し

たらお客様が一番おいしく食べることが出来るか？ を考える「愛情と工夫」が必要です。作りたての温かい料理、盛り付けなど“ちょっとした差”が大切と考えています。汚れた厨房からは、おいしい料理は提供できません。衛生的で整理された厨房では、事故も起こりません。安心・安全な食事を提供するために、「ピカピカの厨房」という社是を掲げています。

さらに、「おいしさ」には、食環境も重要です。スタッフが笑顔で明るく料理を提供すると、お客様の満足度はさらに高くなります。お客様から求められることは多くありますが、その中でも当社が最も大切にすべき指針がこの3つの社是であり、新入社員からベテラン従業員まで誰でもすぐに実行できる事です。

——給食産業の特徴は？

西脇 給食産業のビジネスモデルの特徴は、外食とは違い、一定の食数が常に見込めていることです。今日、お客さんが食べに来るのかと心配することはありませんが、一方、毎日お客さんが食べられるのでマンネリ化しないようにしなければなりません。また、売り上げの半分が人件費という労働集約産業であるため、給食業界で成長していくためには、人材が非常に重要です。

私は、常日頃から「給食の出来不出来は、人の出来不出来」だと言っております。それは、給食が極めて属人的な仕事だからです。

「おいしい」という気持ちには、際限があり