

特集 卷頭組合・企業紹介

多加津堂酒店有限会社(高津堂)

コロナ禍から企業を守った 「当たり前の一手間」

代表取締役
加藤 宏明 氏 (写真中央)



創業～元祖もみぢ饅頭の誕生

当社は、明治39年、祖父の「高津常助」が宮島で和菓子屋を開き、近隣の旅館に紅葉をかたどった「もみぢ饅頭」を販売したのが始まりでした。その後、「紅葉形焼饅頭」(後の「もみぢ饅頭」)を商標登録し、「元祖もみぢ饅頭の店」として取り組んでいましたが、祖父の死後はお酒の販売に軸足を移して活動していました。しかし、私の代でも「もみぢ饅頭」の製造販売をどうしても復活させたいという想いから事業転換しました。当社は少人数で

手焼き生産を行うため、生産量も販売量も多くはありませんが、その条件下でも、今日まで着実に拡大を続けているところです。

コロナ禍でも想定ほど落ちなかつた売上

この度の新型コロナウイルスの影響は、観光地の宮島や百貨店に非常に大きなインパクトを与えました。当社は宮島の対岸にあたる宮島口に位置しており、同様の影響を受けると想定していました。しかし、結果は



売上の減少をなんとか小幅に食い止めることができました。この売上を支えてくれたお客様は2つのケースに分かれます。

1つは、遠方からの通信販売や電話注文、当社HP等を見て注文をされるお客様です。以前口コミを通じて高津堂を知り、ご購入いただいた首都圏企業の役員の方は、高津堂を応援しようとの想いで、数百個単位でのご注文をしてくださいました。また県外から電話注文で「知人の〇〇からお土産で頂いた者ですが、お店で美味しい饅頭を食べながら旅行話を聞いてくれて楽しかったと聞きました。」との話を交えてご注文をいただきました。

もう1つは、地元の方や取引先、大野町商工会の皆様です。これまでにも増して、高津堂をふらっと訪れては商品を買ってくださったのです。当社が饅頭販売を再開した当時、町の喫茶店のように訪れ、楽しんでもらえるお店にしたいという想いで店舗改装を行い、近隣の住民の方にも来店しやすい店づくりに努めてきました。こうしたことから、コロナ禍での高津堂の経営を気にかけ、応援す

る想いで訪れてください、こちらも地域のお客様の悩みを聞くなど、これまでと変わらない関係作りに努めています。

当社を支えたスタッフの「当たり前の一手間」

何れのケースでも共通するのは、スタッフの日頃の取り組み、「当たり前の一手法」ではないかと私は捉えています。

「当たり前の一手法」とは、高津堂に縁を感じてくれる人への感謝の想いを、お客様に伝わる行動で表現することです。例えば、夕刻で冷えたときには、温かいお茶をそっと出し、その際に優しく一声添えて会話を生み、少しでも安らいで頂きたいと考え行動します。また、以前に来店されたお客様の様子や雰囲気を心に留めておき、ご来店や電話をいただいた時に、お客様の名前を添えながら返答し、併せて過去のお話を引き合いに出しながら応対します。

このような一手間を重視するようになった理由は、最近、デジタル化の影響なのか、お客様もお店側も、機械的に対応するのが当たり前にな



り、人と人が交感した際に発生する「あったかさ」を感じる機会が少なくなったと不満に思っていたからです。故に、当社スタッフがお客様とやり取りをする際は、この出会いを大切にし、自然と感謝の想いを乗せられるよう、社員一同が日々意識して取り組んでいます。

働くスタッフを一番に置く経営で生まれた良い循環

スタッフがこのような「当たり前の一手法」を自然と出せるようになるまでには、私の中で幾度も苦悩、葛藤がありました。スタッフに対して私の理想とするお店の在り方や想いを伝えて、時には反発を受け、意見が衝突することもありました。

なぜ理解してもらえないのかと悩んだ末に、一つの結論に至りました。それは、高津堂の主役は社長でなくスタッフである、ということです。少なくとも当社の経営においてはそれが一番うまくいきました。社長の役割は強いリーダーシップを持って率いるのではなく、時にはスタッフと

一緒に卓を囲んで互いの状況を理解し、助け合い、また感謝し合い、双方が成長するための環境を作ることを捉え直しました。

具体的には、社長は日頃からモノを言い過ぎず、時に我慢し、スタッフの働きやすい環境整備の裏方の業務にこそ多くの時間を掛けっていました。その結果、スタッフ自身で「饅頭をもっと上手に、かつ、効率良く焼くためにはどうすればよいか」「仕事に取組みやすくするために、業務手順をどのように進めればよいか」など、自発的に話し合いの場を設け、成長しようという良い循環に繋がっていました。ここまで長く険しい道のりでしたが、スタッフを一番に置く経営に切り替えた結果、「当たり前の一手法」が数多く生まれるようになりました。コロナ禍の経営危機も、このように乗り越えられるのではないかと実感しています。

(取材:総務部 藤原馨)



多加津堂酒店有限会社(高津堂)

廿日市市宮島口西2丁目6番25号
TEL:0829-56-0234
<http://takatsudo.com/>