



**まるはグループ  
経営理念**  
株式会社まるはは、  
お客様、地域、社員に愛される  
企業を目指し続けます  
第46期  
テーマ  
すべてに楽しく、  
すべてにコミュニケーションを!

## CONTENTS

- 1面 まるは食堂 記念公演決定  
はずのほし宿泊レポート
- 2面 顧客満足度向上研修  
(vol.3)について  
まるはカップ開催報告  
まるはでも夜更かし  
お客様からの  
まるはっぴーな声
- 3面 まるはグループ店舗めぐり  
CBCチャリティー  
全体朝礼討論会
- 4面 年末年始の営業時間のお知らせ  
元旦はまるは食堂で!  
社員旅行のお知らせ  
まるはとお仕事する会社  
社長の一言



# 創業70周年記念公演 まるは食堂 記念公演決定 まるは食堂を築いた女傑・相川うめの一代記

2020年5月、創業70周年を迎えるまるは食堂。その記念として演劇「まるは食堂」の公演が決定! 演劇「まるは食堂」の公演が決定! まるは食堂の歴史に何とか残せないかと考え、素敵なお縁をいただき、5月に創業者のうめさんを題材とした、「まるは食堂」という演劇をさせていただく事になりました。今回のきっかけは、一年半ほど前、私の夢である、「うめさんの一代記をNHKの朝ドラで



昭和40年ごろ当時のまるは食堂

現在の様子

● 各公演先行	<a href="https://ticket.corich.jp/apply/104994/">https://ticket.corich.jp/apply/104994/</a>
名古屋公演	<a href="https://ticket.corich.jp/single_page/03.html">https://ticket.corich.jp/single_page/03.html</a>
東京公演	

2019年12月21日(土) 10:00~	2020年1月5日(日) 23:59
12月25日(水) 23:59	

やつてほしい!」と言う想いを、本店のコーヒーコーナーで、お泊まりされた女優のお客様に話しあしましたところ、直ぐにご縁をいただき、70周年に向け、まるはの歴史に何とか残せないかと考え、素敵なお縁をいただき、5月に創業者のうめさんを題材とした、「まるは食堂」という演劇をさせていただく事になりました。今回のきっかけは、一年半ほど前、私の夢である、「うめ長より」。劇中では、昭和25年、愛媛県一の漁師町、南知多町の豊浜の城づくり九十

で魚屋まるはから食堂、食堂から旅館。開業から生涯をまるはに捧げました。(ログ..まるはの杜は潮風の一本通うめさんの魚料理描かれます。原作



はずのほし門から入口までの小道



エントランス

いよいよ、待ちに待ったまるは別邸「はずのほし」。皆さんの期待を背負って、11月22日(金)オープンセレモニーが行われ、11月27日(水)堂々オープンしました。まるは新聞の記事を書くため、いや、とにかく待ち遠しくて早くはずのほしに泊まりたくて! 早速、はずのほし泊まつきました。現地に到着すると完成予想図で見ていたままの、存在感のある構えで、まちのど真ん中にドーンと現れます。ライトアップされ、和を感じさせるハイセンスなデザインで、ちょっと異空間にきた感じがしました。駐車場がすぐ目の前なのも、とても嬉しいです。車を降りると女将さんが迎えてくれます。暖簾をくぐり、店内の入るまでのエントランスも和モダンティスト。素敵です。今からここに宿泊できるのかと思ふと、ワクワク感がさらに高まります。扉が開いてすすむと受付。手続きを終えると、カウンターで数種類の中からアメニティを選ばせてもらいます。どれにしようか悩んだので、私は女将さんにお気に入りをお聞きして選びました。お風呂に入るのが楽しみになりました。エレベーターを昇り、お部屋の



まるは別邸はずのほし  
宿泊レポート

泊まつてきました!

11月16日、17日と開催された、まるはカップは多くのチーム

催ができるように、しっかりと準備をしてまいります。

## まるはカップ開催報告



に参加していただきました。ありがとうございました。そして、たくさん企業様に協賛をいただき、ありがとうございました。当日2日間は天候にも恵まれ、風も無く晴天の中試合を行う事ができました。来年も開催してほしいと声をいただいておりまますので、我々も来年開催できるように、しっかりと準備をしてまいります。

**ピクツ**と反応してしまつ  
「いらっしゃいませ」  
ご飯を食べているときに、  
と聞こえてくると

少し虫感する接客業あるある  
まるはでも夜更かし

まるはで  
まるはでも  
夜更かし

ラストオーダーが  
かかり、お店の人  
が片付けし始めると、  
**ラスト1組にならない**  
ように努力する

話に花が咲いていたら、  
**綺麗に片付け**して帰る  
食べ終わった物を

**全ての食器を**  
下げる

感想  
「お辞儀（分離礼と同時礼）の使い分けの難しさを感じた」「笑顔アイコンタクト、あいさつの大切さを再認識した」「笑顔で口角を上げるのが難しかった。いつも笑顔でいるつもりが、あまりできていなかつたので、これから意識したい」

「言い方の違いで伝わり方が全然違うので、冷たく伝わらないように気をつけていきたく」  
お客様は「美味しいご飯を食べてみたい」と思いご来店してい

**PICK UP** 学んだことを紹介  
お客様を歓迎、承認するに



社員満足度＝お客様満足度を本気で高めるためには、まずは実践してみる。実践することで身に付く（習慣化される）こと、「必ず賞を取る！」と目標を持ち、学んだことを店舗全体に拡げ ONE TEAM になることが大切。なお、12/10にリゾートでも研修がありました。



12月初旬、顧客満足度向上研修の一環としてOJT研修を実施しました。今回のテーマは「あいさつ」「お辞儀」「ことばづかい」について。実際の現場（フロント前や食堂）で基本の確認やロールプレイ

ングをしながら講師の先生から直接アドバイスをいただきました。

ただいているが、無意識の欲求として「安心安全の欲求、承認欲求」がある。「あいさつ」「お辞儀」が、「お客様を歓迎している、大切に思っています」ということを伝えることができ、居心地の良い食堂につながる。

【正しい接客用語】と「豊浜弁」どちらが良いのか?という質問がスタッフからあった。その答えとして、時間・場所・場合によって言葉を使い分けることが大切ですが、同じ言葉でも「声のトーン、表情、態度」「気持ちの表れ」によってお客様の感じ方が全く違うこと(言葉というように、気持ちを言葉にのせることがの重要性)に気付くことができた。



●学んだことを実践し拡げること  
学んだことも実践しなければ意味がない(時間の無駄になる)。今回の研修の目的である。研修が実践してみました。

まるはをご利用いただいたお客様から日々たくさんのお「ためになるご意見」や「楽しい感想」「スタッフに対する励ましやお褒めの温かいお言葉」等を頂戴しています。ありがとうございます。その中から一部、ご紹介いたします!



CS委員会にてアンケート選定中▶



## お客様からの まるはっぴーな声

ありがとうございます  
丸山(ふるい)(3~4年!!)に来ました。エゼッセー小さかったと怒じたの  
は?え?せ?!!??味はいかにもうすありますからいいで、ごはんも少しだと感じ  
ました。え?でもないよ!!味わふるのはまるは以外にありなりのよ  
生に利用人します!!

名古屋市千種区 35歳 女性

ありがとうございます  
エビフライがおいしかった。また来たい。お肉があると良かった。  
ぜんぶおいしかった。

名古屋市守山区 10歳 女性

ありがとうございます  
少食な為、セットではなく、単品で頼みたいと思いますが、単品のお料理が少し値段が高いような気がします。あと、日本酒も少しハイクオリティなものを入れてほしいな…と。一ノ蔵や八海山など…無理でしょうか??

名古屋市東区 52歳 女性



大阪府在住の名古屋トヨ  
やつぱり名古屋のエビフライ食べたい! 健康未だ

大阪府東大阪市 58歳 女性



もっとランチメニューを増やしてほしい。

愛知県安城市 女性



とてもおいしかったです。もぐくと煮魚、エビフライ、刺身!

広島県安芸郡府中町 57歳 女性



創業者からの教えたとえお客様から厳しいお言葉をいただいたとしても、それを愛情と受け止め、お客様により親切で美味しいサービスを提供できるよう考動します!





まるは食堂 イオンモール大高店  
〒459-8016 名古屋市緑区南大高  
二丁目450番地 イオンモール大高1F  
TEL:052-626-2930

JR名古屋駅店 我部くんへ  
「最近どうですか。何を目標に働いていますか？」

Q どのような仕事内容ですか？

調理場がほとんどで、ホールに出るのは忙しい時に1年に1回か2回ちょっと手伝ったりします。ここに入つて、調理場で15年くらい。昨年から刺身を切り始めました。今までには、極力包丁持たない仕事をしてます。刺身を切つたりする人つて昔の花形じゃないですか。でも最近は気がつけば調理場にいます。刺身を切るようになつて、昨年と今年を比べると天と地ぐらいたつて、一年間やつてきた甲斐があつたなって思はります。刺身と寿司はいつも頼まれます。刺身と寿司は、いつも頼まれます。

イオンモール大高店 副店長 加藤大起さん



まるはグループ  
店舗のスタッフを  
一人ずつ紹介！

We are MARUHACHI

まるはグループ  
店舗めぐり  
members

今回お会いした加藤副店長。見たま  
いながら、努力家で元気な方でした。と言  
いました。また、いろんなこと聞かせ  
ました。また、いろんなことを聞かせ  
ました。

## は 全体朝礼 討論会

### 豊浜本店

「こんな接客や社員同士のコミュニケーションが取れたら良い」というスタッフが日頃から思っていることが案として出たと思います。各賞の目的は何か、誰がどんな風に評価をして受賞者を選ぶのか、受賞者にはどんな特典があるのかをしっかりと決めて、楽しく取り組めるようにとりまとめています。

### JR名古屋駅店

今までの抽象的な賞ではなく、各店舗ごとに明確数字に表れる賞を設定し、その賞品を明確かつレベルが高いものにしてゆく。そうすることで従業員満足、お客様満足を上げていき各店舗ごと全体でクオリティを上げていきます。

### マルハリゾート

より良い案で賞、Good～賞、客様投票人気者賞、従業員総選挙賞などの賞が欲しいで賞、各部署マスター賞などが出ました。より良い——は今不便に思っていることをスムーズにこなせるシステムを確立させた方に。Good——は例えばスマイルとか、盛り付けとか、接客等用途はいろいろ。あの子が——は、他所の店舗から、引抜きたい人を。とかいった具合です。

Q 赤、ガチ政治家になりたいとい  
われてましたけど、今は同ですか？

これまで、いろんな場所は決まりました。将来自由移住で見つけて思つた今ではまだ、海外移住で見つけて思つた今では、いよいよ玉子をのうとしているんだろうつていうのが気ついてます。今は熱が冷めちゃいました。政治家になる人たちが何を考えてやつて、自分たちが何を考えてやつて思つた今ではまだ、海外移住で見つけて思つた今では、いよいよ玉子をのうとしているんだろうつていうのが気ついてます。

## 全体朝礼 討論結果

### 今月のテーマ

スタッフが楽しく目指せて  
お客様満足や社員満足につながる、新しい賞とは？

### チカマチラウンジ店

12月、第二弾のチカマチ店限定のドリンク総選挙を始めました！スタッフさん同士のコミュニケーションをしっかりと取れるイベントになっています！お客様との会話にも繋がって常連様も増えます！12月、名古屋エリア限定の忘年会大皿コース、はずのほし、もしきりと宣伝できるようにスタッフと盛り上げていきます。

## 全体朝礼 討論結果

### 今月のテーマ

スタッフが楽しく目指せて  
お客様満足や社員満足につながる、新しい賞とは？

### ラシック店

12月に入り鍋がおいしい季節になりました。ラシック店では選べる3種の鍋コースを行っていきます。例年にはなかなか海鮮キムチ鍋 豆乳鍋 寄せ鍋の3種類から選んで頂けます。しっかりとピール出来るように全スタッフで考行していきます！

● 好きな食べ物  
肉いきなりステーキのゴールドカード  
● 目指してます。  
乃木坂46能人  
俺笑

● 好きな食べ物  
肉いきなりステーキのゴールドカード  
● 目指してます。  
乃木坂46能人  
俺笑

### イオンモール大高店

イオン店では、各部署での多くの人に与えられる賞やお客様から選んでもらえる賞などの案が出ました。賞を取るといった目標に向かっていくので従業員同士やお客様とのコミュニケーションのきっかけに繋げていき、より良いお店に繋げていきます。

### りんくう常滑店

どれも、すぐできそうな賞がたくさん出ました！りんくうならでは、無事故無違反など出ました！勤続年数の賞もありますが、期間が長く目標になりますので、3年とか短い期間で表彰してもらえると張り合いになると思います！あと、お店の表彰も賞金もお店にあった内容にして貰いたいと言う意見が出ました！年末年始頑張っていきます！

### 中部国際空港店

空港店は、少数精銳でお互いに協力してお客様に料理を提供しています。そういった努力と日頃頑張った結果である数字を正当に何とか評価してもらえないかと、説是な意見が多く出ました。日頃から忙しい日が、続きます年末年始疲れをださないように労働衛生管理、衛生面にも気を使い繁忙期を乗り切ります。

今年も参加いたします

**CBC  
チャリティー**



まるはグループの各店舗でお召し上がりいただいた海老フライの本数を毎日合計して、その本数に1円加算してチャリティさせて頂きます。皆様からいただくまるはっぴーの数だけチャリティ募金させていただきます。まるはグループの各店舗で海老フライを是非お召し上がりください。

CBCチャリティ募金は、昭和32年に「歳末助け合い運動」として始まり、今年で63回目を迎えます。

皆さまからの募金は、愛知・岐阜・三重の共同募金会を通じて3県下の児童福祉施設の支援に役立てられます。

## 「まるは新聞」協賛企業募集！

「まるは新聞」を応援してくれる企業を募集中。  
地域への関心を深め、地域に寄り添った  
「まるはっぴー」な新聞を目指します！



- ① 公式サイトでの企業 / 商品ご紹介
- ② 公式ポスター・啓発ツールへの企業/商品ブランドロゴ掲載
- ③ イベント内での商品露出・サンプリングその他、オリジナル活動についてのご案内
- ④ 掲載期間を6ヶ月間または12ヶ月間の募集とする  
(12ヶ月間での申込み場合は1,000円分のお食事券贈呈)

※協賛企業の応募は下記までにお問い合わせください

### お問合せ

まるは企画広報委員会  
担当:鈴木 0569-65-1315

一番搾り



おいしく  
搾つてる。

ストップ！未成年者飲酒 飲酒運転。

愛 知 豊浜港

ト  
鮮魚 塩干

有限会社まと水産



株式会社  
豊半

