

ISM SINCE 2004 NO.3

KEEP WILL GROUP

**ISM**  
SINCE 2004  
NO.3

**ISM**

---

企画 KEEP WILL GROUPブランド開発室

発行 〒194-0013 東京都町田市原町田6-9-8 4F  
042-851-8460  
<http://www.keepwill.com>

---

本書の無断複製（コピー、スキャン、デジタル化等）並びに無断複製物の譲渡及び配信は、著作権法上での例外を除き禁じられています。また、本書を代行業者などの第三者に依頼して複製する行為は、たとえ個人や家庭内での利用であっても一切認められておりません。

KEEP WILL GROUP

## PROLOGUE

# ISM = らしさ

らしさとは・・・

Keep Will Diningの大切にする価値観

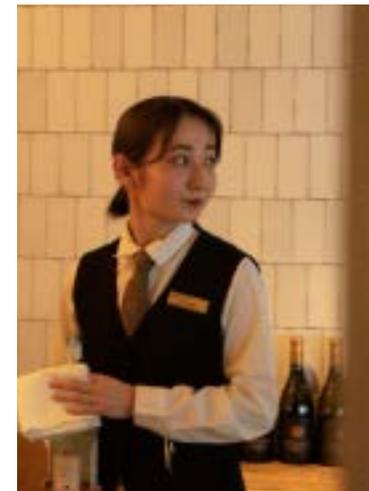
ただお金を稼げればいい。  
淡々と仕事していければいい。  
ではなく

大切にしてきた想いを大切にしながら  
心ある仕事をしていきたい。

そんな私たちが大切にする想いを  
まとめたのが、このISM BOOKです。

この場所で働いてくださる皆さんと  
この価値観と共に多くの方々の幸せに貢献していきたいと願  
います。

Keep Will Dining



# CONTENTS

会社概要

## 1. OUR COMPANY

06 組織図

08 沿革

理念体系

## 2. OUR PHILOSOPHY

18 理念

20 ビジョン

会社規則

## 3. The RULES

30 就業規則

32 働きやすい環境づくり

34 管理者規則（社員）

36 リーダーの心得

大切にしている考え方

## 4. OUR VALUES

40 OUR BASE

42 KWG STANDARD

44 態度／姿勢

48 営業の在り方

54 行動規範10ヶ条

74 ISM語録

会社概要

## 1.OUR COMPANY

06 組織図

10 沿革

## 店舗リスト

### CAFE



44APARTMENT | 町田店、海老名店、薬師池店  
 ZERO ONE CAFE | 町田店、金井店  
 CAFE KATSUO | 町田店  
 The CAFE | 町田店  
 武相庵 | 町田店  
 LIBRARY & CAFE

### 洋食



STRI | 町田店  
 OCEAN CLUB BONDIS | 新百合ヶ丘店  
 BONITO | 町田店  
 STEAK COQUETTE | 町田店

### その他



鯨やざわ | 町田店  
 BAR ROJY | 町田店  
 夢丸 | 相武台前店

### 菓子製造販売



こがさかベイク&ベーカリー | 高ヶ坂本店  
 こがさかベイク&ベーカリー | 鶴川店  
 こがさかベイク | 町田北口店

## 関連会社



和食レストラン運営



今川商店

鮮魚卸・食堂運営

KOKOROZASHI

居酒屋運営



コワーキング・シェアオフィス運営



企画・デザイン業務



ダイニング運営



オセアニアスタイルカフェ運営



ESTABLISHED IN 2016  
TOKYO, JAPAN

お茶卸・カフェ運営

RASA BALI INDONESIA

海外事業

町家ダイニング寅次郎 | 肉の寅屋

姉妹店



### 2003年 一号店 東林間炎家OPEN

代表の保志は居酒屋でのアルバイト経験から、飲食業の魅力に気付く。しかし、人が輝き切れない現状に直面。自らの手で理想の環境を作ろうと独立を決意し、“東林間”という地で“炎家”を出店しました。



### 2006年 3年で5店舗出店

「頑張っている皆に店を持ってもらおう」創業から頑張っているメンバーがいた事に気づき、仲間も店を持てるように店舗展開していくことにしました。



### ターニングポイント①

2007年 理念ができあがる

中国は大連出身の社員の結婚式で訪中した時でした。

結婚式は豪華な建物や料理の中でしっかりした進行をする日本のものと全く異なり、普段着ながら本当に沢山の人が祝福に訪れており、みんなで手をとり子供やおばあちゃんたちと踊ってしまうような楽しいものでした。

結婚式が終わり、家である団地へ凸凹道を通り到着すると、団地中につけられた風船。地域中の人がお祝いしてくれているのがわかりました。家に入ると、信じられないくらいの人押し寄せ帰国を大歓迎。

そこでお母さんたちが楽しそうに大騒ぎしながら作る手料理がどんどん運ばれ、食べきれないほどの料理がテーブルに並んでいきました。お父さんたちは円卓を囲み酒盛りをし、親族や周囲の人達との賑やかな食事になんとも言えない幸せを改めて感じる事ができました。その時、幸せとは物質的な豊かさ以上に、『大切な人と飲食できる事』それ自体が最高の幸せであることに気付く事ができました。

孤食や核家族化が進む日本では、この感覚を感じにくく、物が溢れ豊かなはずなのに、どこか寂しさを感じてしまい、この時間の提供こそ、多くの人の幸せに貢献できる。

そう感じ“幸せを実感できるお手伝い”が私達の理念に決まりました。



#### 2009年 多業態ドミナント展開

地元に住む人たちの生活をより豊かにしたい。都心に行かなくても完結できる状態をつくりたい。そんな思いから、居酒屋だけでなく多様性のある業態の出店を開始しました。



#### 2011年 本拠地を町田へ

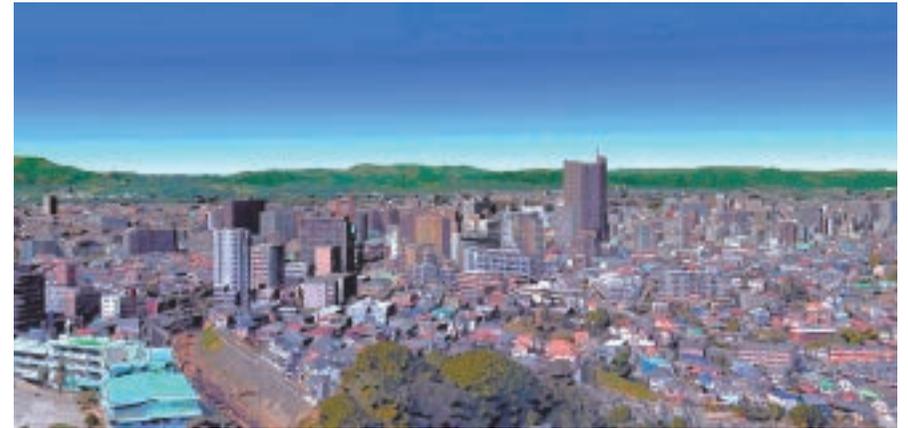
ローカル駅を中心に出店している中、町田進出を開始しました。本拠地も町田に移転。そんな勢いの中、様々な都心への出店の誘致や海外展開、上場の話などが増え、たくさんの可能性が広がってきました。沢山の可能性と共に今後の展開や方向性に悩む時期となりました。



#### ターニングポイント②

2012年

新規事業への挑戦の中で気づいた本当に大切なもの



都心の真ん中で魅力的なブライダルの案件が舞い込んできました。

ブライダルは1つの夢。断る理由がなく、挑戦の準備を進めました。

しかし準備を進める中で、徐々に沸いてくる違和感。自分たちを育ててくれたのは地元のお客様たちでした。なのに育ててくれた街から離れ、私たちは一体誰を幸せにしようとしているのか。

県外に出て華やかな事をするのが本当にやりたい事なのか。

それは一生情熱を注ぎきれぬ事なのか。

そんな葛藤の末、この案件を断ることにしました。

この経験が「地元」や「街のお客様」「仲間」という大切なものに気づかせてくれるきっかけとなり、地元を離れる事なく、この地元をもっと豊かにするという事に覚悟が決まりました。



#### 2014年 カフェ出店ラッシュ

町田の街を考えたとき、女性が一人で食事をとれる場所がない事に気づく。また、荒い印象を持たれがちだった町田の街を彩るべくカフェ出店を開始しました。そのうち、CAFE砂漠と言われた町田はカフェ本が出版されるまでに、街が華やかになったといわれる事が増えました。



#### 2019年 シェアオフィス AGORA

商都町田にもっと個人や小規模事業者のビジネスを昇華させられるハブ、起業を支援できる・アイデアを形にしたい主婦や学生が挑戦できる場をつくりたい。出来ない理由ではなく、出来る理由を教えてくれる場所。ネットワーク、アイデア、コラボ、資金、場所、パートナー。これらが集まる中心地をつくり町田を自分らしく生きられる街へ。



#### 2015年

##### アーティスト・アスリート支援プロジェクト

武相エリアを文化的で魅力ある街へしていきたいと考える上でスポーツとアートは欠かせない。アーティスト支援では、特に地元のアーティストや美術学生が作品を展示できる場所を提供できないかと考え、アートスリーブキャンパスを企画して、カフェを丸ごとキャンパスとして作品展示を行った。よりアートを身近に感じられるように。



#### 2019年 西東京最大級レストラン STRI

町田は西の渋谷と称される事もある若者が元気の街。ここにもっと大人も遊びだせば、街はもっと元気で活気に満ちるのではないかと。町田には大人が楽しめる場所が足りていない。街の中心に大人が集う場所を創りたい。都心にいかなくても贅沢な気持ちを味わえ、タクシーで帰れる場所を創りたい。そんな想いでつくったグループ最大で、西東京最大級ルーフトップの大レストランです。



#### 2016年 地場プロデュースに力を入れる

海老名の卵や秦野の無農薬野菜。地元には良いものを創る人たちが沢山います。この生産者さんたちの創るものをもっと地元で消費したい。土地の旬を食するのが本来自然な事だ。という想いの元、地物の活用・PRを精力的に開始。また地場で陶器販売を行う企業さんや老舗酒屋さんとのコラボレーションなどを実現。土地の良いものをもっと街の人へ。



2021年 町田薬師池公園 四季彩の杜 西園事業 行政案件として新たに公園再開発事業をスタート。町田の緑豊かな公園を、より人々にとっての憩いの場所にしていきたい。キービルプロデュースを行っている町田薬師池公園 四季彩の杜 西園では、自社のブランド「44APARTMENT」を園内に出店し、地場の食材・名産品を扱う直売所を企画運営。さらには日本一のローカルファーマーズマーケットを作り毎月開催。さらに野外シネマやPOPアップディナーなど、公園という場だからこそできる新たなイベント企画も手掛けています。



## 受賞歴

- 2007 ● LCA QS大賞 居酒屋部門 お客様満足度 1位
- 2008 ● 第2回外食クオリティサービス大賞 ノミネート(3期連続)
- 2009 ● 第3回外食クオリティサービス大賞優勝(400社 3000店舗参加)
- 2010 ● 第4回外食クオリティサービス大賞2連覇(500社 5000店舗参加)  
MS & コンサルティング従業員意識調査 Sランク

- 2013 ● 第8回居酒屋甲子園全国大会出場 2位(1392店舗参加)
- 2015 ● 第10回居酒屋甲子園全国大会出場 2位(1428店舗参加)
- 2017 ● 経済産業省  
おもてなし規格認証2017紺認定受賞
- 2018 ● 「働きがいのある会社」ランキング 飲食企業2位
- 2020 ● 「経済産業省 はばたく300社」に選定

### 2009.2010 外食クオリティサービス大賞 前人未到の2連覇



顧客満足に最も優れた外食企業が選ばれる賞。  
2010年には、5000店舗の頂点に立ち見事2連覇の快挙！  
メディアからの注目もより一層集まる様になりました。

### 働きがいのある会社ランキング 飲食企業2位



世界最大級の意識調査機関Great Place to Work®が発表したランキング。従業員が会社を信頼し、自分の仕事に誇りを持ち、一緒に働いている人たちと連帯感を持てる会社。「信頼」に満ちた環境で、ひとつのチームや家族のように働きながら、個人の能力を発揮できる職場。等の点で評価されました。

### 経済産業省 おもてなし規格認定2017 紺認定受賞



「おもてなし規格認証」とは、サービス業事業者のサービス品質を「見える化」した認証制度であり、飲食企業としては初の受賞となりました。

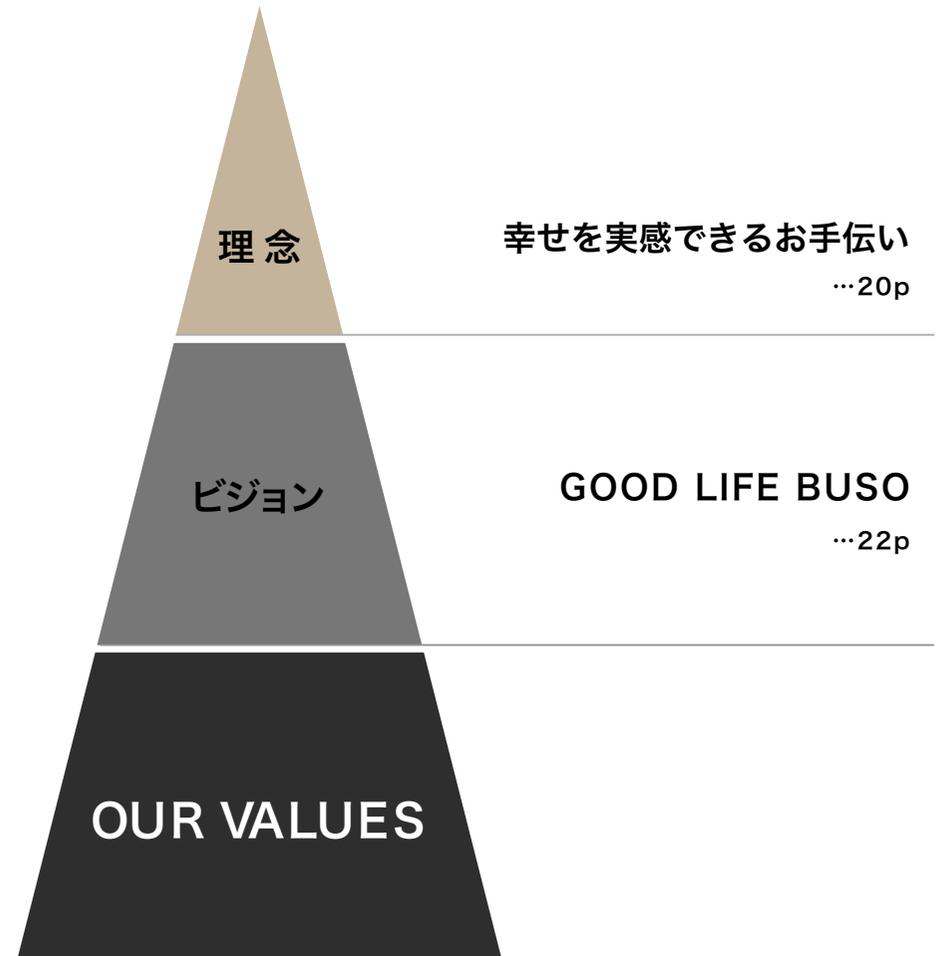
### 「経済産業省はばたく300社」に選定

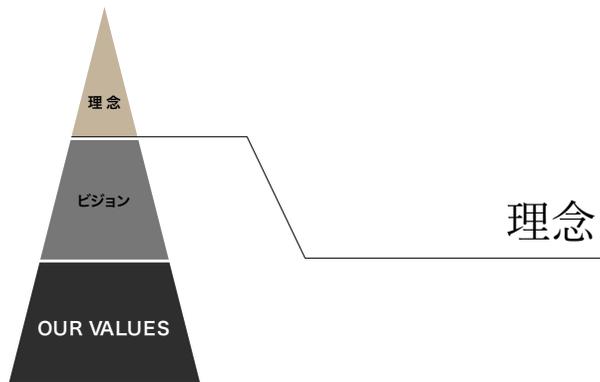
ITサービス導入や経営資源の有効活用等による生産性向上、働き方改革の推進や円滑な事業承継による人材育成など、様々な分野で活躍している中小企業・小規模事業者として、経済産業省 中小企業庁から選定されました。



理念体系

## 2.OUR PHILOSOPHY





## 幸せを実感できるお手伝い



世知がらく幸せを感じる暇も余裕もなく  
幸せを見失いがちの世の中なのではないかと思う。

でも  
大切な人と1つの食卓を囲み  
美味しいものを共に食べ・美味しいお酒を飲む。

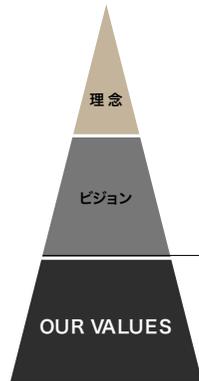
実は、この行為、そのものが昔から何も変わらない  
人の『幸せ』なのではないだろうかと思います。

『幸せ』とは  
手に入れるものではなく手の中にある幸せに気づく事。

その時間を感じてもらえるお手伝いがしたい。  
幸せだと感じられる時間を沢山つくりたい。

その幸せを実感できるお手伝いをしていく事に  
全力で努める中で私達自身の人間性が磨かれ、  
感動・感謝を感じやすくなり、私達自身も幸せになっていく。

関わる全ての人が幸せを実感できるよう  
お手伝いしていきましょう。



ビジョン

# GOOD LIFE BUSO

～自分らしく生きられる地域へ～



## Background

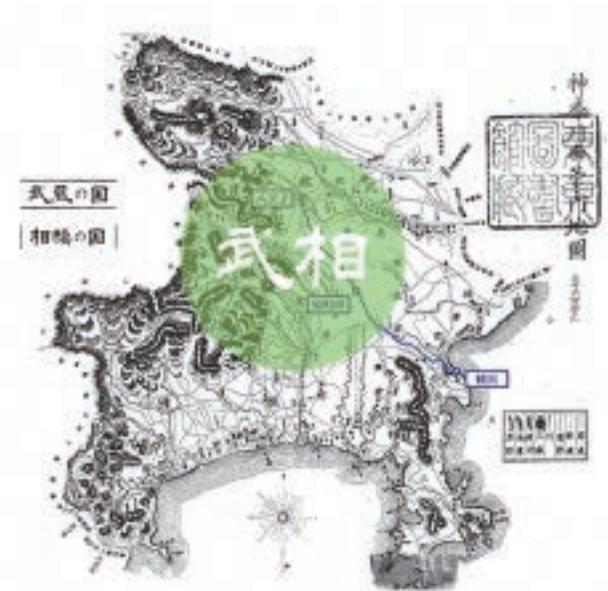
### 01. BUSOとは

私たちの住むエリアの歴史を紐解いていった時、「武蔵の国」と「相模の国」の国境一帯を「武相」と呼ぶ幾つかの文献と出会いました。エリアの定義は諸説様々ですが、ある文献でエリア一帯の7都市（町田・相模原・大和・海老名・綾瀬・厚木・座間）を「武相」と指すものがありました。確かに私たちの生活圏内はそこにあると感じました。

この武相で育った私たちが感じていたこと。それは、不便こそないが、都心・

横浜・湘南を持つようなエリアに対する誇り、地元意識が希薄ということ。スローライフという地元意識を持ち、全国区の知名度と好感度を誇る「湘南」は「相模の国の南」という字から由来しています。

私たちもこの地元に『武相』という地名を掲げ、エリア・アイデンティティの創造をしていくことで、このエリアに住む人たちが心豊かで誇れる街づくりに寄与していく事を目指します。



## 02. 自由と寛容さを育んだ「地理的・歴史的背景」

### >>>クロスポイントから生まれた寛容性

地理や歴史的な背景において特徴的だったことが大きく2つあります。ひとつに、武相は古くから「人が行き交う中継点」であり続けた事です。古くは鎌倉時代。『いざ鎌倉』でつかわれた「軍事ロード」の鎌倉街道。そして江戸時代には、100万人都市だった江戸の約2割に

あたる20万人もの人が毎年参拝したという大山詣での「巡礼ロード」、そして明治には、長野や山梨から横浜港へ絹を運ぶ道「シルクロード」。武相はこういった形で人が行き交う街道のクロスポイントであった事がわかりました。



### >>>クロスポイントから生まれた寛容性

さらに武相の歴史を調べていく中で大きかったのは自由民権運動でした。自由民権運動は議会の開設や、言論の自由などを求めて巻き起こった運動ですが三多摩エリアと神奈川で大きく巻き起こり、特に町田はその急先鋒となる地でした。

それはきっと、クロスポイントがゆえに多文化を受け入れる寛容な地域特性の強さが、中央一極集中の価値観にも揺るがない思想を育んだのかもしれない。ま

た、地理的背景も見識の深い人たちが、少し離れた地方から中央を虎視するカントリージェントルマンの様な気質の人たちを多く擁した事実に起因している様に思えてきます。

こういった歴史背景とともにこの地を俯瞰していくと、時代の中心的価値観に捉われず、自由を追い求める気風がこの土地にはあるのかもしれない。



### 03.自分らしく自由に生きられる街へ

#### >>>GOOD LIFE BUSO

東京都心はまさに日本の標準的価値観であり、資本主義の代表の様な都市で、華やかでシティーライフのイメージ。これはちょっともう疲れちゃうよ...という対比かのように生まれた湘南のスローライフという価値観。

一方で、湘南のスローライフは凄く素敵だけど、まだ精力的にやりたい事があって、でもそれは経済的に満たされるためというよりも自分のやりたい事をやり

ながら自分らしく生きたい。そんな生き方ができるグッドライフな価値観のある場所。それが武相。

これを掲げ実現する事が、関東圏、ひいては日本に新たな価値や生き方を提案する事になるのではないのでしょうか。私たちは自分らしく自由に生きられる街を目指し、街の皆様と共にインフラやコンテンツ(The 5 Projects)を創造しながらこの愛すべき地に貢献出来たら幸いです。



### 5PROJECT ビジョンをかなえる具体的な取り組み ～飲食ノウハウを活用した街づくり～



#### 「GOOD LIFE BUSO」 実現を目指して

私たちはこの武相エリアでサスティナブルな観点を大切に、5つの具体的なプロジェクトによってグッドライフな街づくりを推進し、東京ローカルだからこそできる新しい生き方を提案します。

西東京に新たな価値を。



01

RESTAURANT

レストラン  
プロジェクト

街を彩る飲食店の展開  
飲食店を通じた地域への貢献



街を彩る飲食店の展開  
私たちはその土地を印象づける上で、飲食店が果たす役割は大きなものだと考えています。この地域で圧倒的な飲食店を目指して。

02

EAT LOCAL

イートローカル  
プロジェクト

地元の旬を食す  
持続可能な地域問題の解消



直売所プロジェクト  
このエリアの地場農産物の価値向上、流通に繋げ、生産者が安心して生産できる環境づくりを目指して、直売所を運営。

03

LOCAL PRODUCE

地場プロデュース  
プロジェクト

地域内の事業継承や価値ある事業の再生。  
スペースの有効活用提案。  
価値ある地元生産品のリブランディング。



サカエ陶器店  
“想いを、器に。”をコンセプトに、全国各地から集めた器やオリジナルブランドを町田から発信しています。



蔵家 SAKELABO  
町田で45年の歴史を持つ酒屋である蔵家さんとのコラボ店舗、蔵家SAKELABO



薬師池公園プロジェクト  
町田の名所が集まる薬師池公園周辺をプロモーションするプロジェクト

04

ARTIST & ATHLETE

アーティスト・アスリート  
支援プロジェクト

文化的で魅力ある街へ。アーティストやアスリートの支援やコラボレーションをするプロジェクト。



ウォールアートプロジェクト  
アートを視覚で感じれる街に。



MUSIC DAY  
街にライブミュージックカルチャーを。



アスリート支援  
地元で活躍するアスリートへの飲食を通じた支援。



アーツスリーブキャンパス  
カフェを丸ごとキャンパスとして作品を展示しています。

05

INCUBATION

インキュベーション  
プロジェクト

コワーキング BUSO AGORAを起点に起業支援や他人の“やりたい”を支援するプロジェクト。



町田初のビジネスイベント始動  
セミナーやディスカッションなど参加される方の事業が昇華するようなキッカケが盛りだくさんのイベント



武相まちづくりカンファレンス  
地元をより誇れる場所にするという想いを形にするための新たなコミュニティ・プラットフォーム

会社規則

## 3.The RULES

- 30 就業規則
- 32 働きやすい環境づくり
- 34 管理者規則（社員）
- 36 リーダーの心得



## 1) 出勤／退勤について

- ・出勤はシフトに従い出勤し、定刻までに打刻する。  
※打刻忘れの場合は責任者に報告する。 ※必ず本人が打刻をする。
- ・退勤の打刻は、持ち場から離れたあと、着替えを行う前までに済ませる。

## 2) 遅刻／欠勤／退社について

- ・やむを得ず遅刻・早退・欠勤がある際は責任者に報告し了承を得る。
- ・無断遅刻・無断欠勤はいかなる場合も厳禁です。
- ・退社を希望する際は、必ず1ヶ月前までに責任者まで報告する。(社員・契約社員は2ヶ月前の報告)
- ・欠勤する場合は、代理で出勤出来るクルーを探す。  
※分かった状態ですぐに責任者へ相談  
※代りを探す時も、探しているメンバーがいる時も、積極的に協力を。

## 3) 勤務中の注意事項

- ・規定以外の飲食を厳禁とする。(お客様からのおごりでも原則的に禁止。)※BAR ROJYを除く
- ・勤務中の携帯使用は禁止です。(携帯を使用する仕事を除く)
- ・責任者への報告なしに私用で店舗を離れることを禁止する。
- ・営業終了後にお客様・従業員・部外者を入店させることを禁止し、営業終了後は速やかに退店する。
- ・飲食店に不向きな頭髪、身だしなみ等は厳禁とする。※身だしなみ規則参照

## 4) 備品／貴重品管理について

- ・貴重品の管理は各自で行い、紛失に対して会社は関与しません。
- ・店舗の備品、機器は大切に扱い、紛失・故障・破損には十分注意する。
- ・店舗備品・金銭等、故意による不正・窃盗・破損に対しては、警察へ届け出る。  
※防犯カメラ調査・追跡調査・不足金調査を実施しています。

## 5) シフトについて

- ・社員はじめ、全スタッフの勤務体系を守るために提示型シフト制をとっています。
- ・入社時の条件をもとに半年間のシフトを提示します。
- ・年に2回条件変更ができます。(4月・9月に精査し、5月・10月に半年分のシフトを公開する。)
- ・シフト変更等はアルバイトスタッフ間でご自身で調整をお願いします。

シフトに穴があいてしまうと社員の労働が守れなくなります。また急な欠勤は、社員だけでなく他PAにも負担や迷惑がかかってしまうため、上記のルールで提示型シフトを守るよう宜しくお願いします。

## 6) お客様とのルール

- ・お客様とグループ店舗内での飲食は禁止しています。  
(お客様と適度な距離を保てなくなるケースがあるため)
- ・お客様情報の口外や噂や悪口などはやめましょう。
- ・お客様からの頂き物は原則的に禁止です。  
※断るのが困難な場合は必ず責任者に報告。
- ・長話よりも1分サービスを推奨しています(クイックな会話を)

## 7) 個人SNSの使用について

- ・「許可なき情報漏洩・公開は禁止です。告知情報などは公式アカウントでの公開後に発信を許可する。
- ・お客様とのトラブルを避けるため、個人アカウントでのやり取り禁止です。  
※アカウントを聞かれたら、会社の決まりで禁止されていると伝え、断る。

## 8) その他

- ・店内、更衣室、敷地内での喫煙は禁止です。
- ・未成年のお客様に対しアルコールの提供をしない。  
※店舗外でクルー同士のコミュニケーションとしても未成年の飲酒はしない・させない。
- ・社内恋愛は関与しません。職場風紀を乱す場合は規定に応じ罰します。
- ・まかないは1食300円(給与から天引き)で食べることができます。
- ・オーダーなしでの席利用は禁止です。
- ・お客様から不条理に対応を迫らせられた場合、上司への報告と警察への通報を許可します。



1

お店をもっと良くするための  
**店舗アンケート**



毎月実施しているアンケートに意見を書いてください。  
働きやすい環境をつくるのは皆さん次第。  
お店をもっとよくしていきましょう。

お店をもっと良くするための  
**店舗アンケート**

毎月実施しているアンケートに意見を書いてください。働きやすい環境をつくるのは皆さん次第。お店をもっとよくしていきましょう。

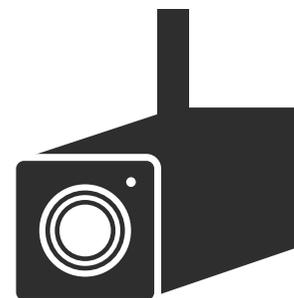
店舗名

何か気づいたことはありますか?



1

365日24時間体制の  
**防犯カメラ**



全店舗のレジ上に防犯カメラを設置しています。金銭不正の疑いがあった場合はカメラでチェックできる体制があります。



2

不正防止委員による  
**金銭チェック**



毎月の金銭チェックにより、金銭のズレが多く生じている店舗には、抜き打ちのガサ入れ調査を実施しています。

店舗名	金額	差	調査
店舗A	10000	0	○
店舗B	20000	500	○
店舗C	30000	1000	○
店舗D	40000	2000	○
店舗E	50000	3000	○
店舗F	60000	4000	○
店舗G	70000	5000	○
店舗H	80000	6000	○
店舗I	90000	7000	○
店舗J	100000	8000	○



## 人・物・金・情報のすべてにおいて誠実に管理する。

### 責任者が守る4MUST



#### 1) 営業関係

- ・営業時間はお客様との約束事。開店時間、閉店時間の許可のなき変更は1分たりとも認めません。（ノーゲストだから、天候が悪いから等、認めません。変更等はGM以上の許可を必要とします。）
- ・ネットサーフィンなどパソコンの私的利用を禁止します。
- ・必要以上にバックヤードでデスクワークすることを禁じます。

#### 2) 私用禁止

- ・店を私用やスタッフ間で利用する事を厳禁とする。
- ・バックヤードや厨房などはスタッフ以外の出入りは禁止です。また営業終了後に締め作業に関係ない人の出入りは禁止です。（スタッフ・常連さん・友達・OBなど含む）
- ・自己解釈で勤務形態変更は勝手に行わず上司へ相談・報告・連絡を。

#### 3) 情報管理

- ・レシピ等のノウハウを他社・他人に無断で提供する事を固く禁じます。
- ・売上データ・顧客データを大切に扱い流出させない。【PL/成績表含む】

#### 4) 金銭管理

- ・店内に不明金は1円も存在させない。
- ・店舗金銭はいかなる時も私用で使う事を禁じます。
- ・過不足金を調整する行為は“不正”とみなします。
- ・小口金は用途を必ずレシートに記載してください。
- ・5000円を超える品の購入に関しては、上司の承認を得て行う。
- ・金銭管理に一切の曖昧さを無くす。金銭管理＝信用です。1円たりとも不正は容認しません。
- ・売掛は禁止です。する場合は自己負担で。

#### 5) 対人関係

- ・女性スタッフの遅い帰宅に配慮、素行の悪い方からスタッフを保護する。
- ・お客様との関係は適切な距離を保つ。
- ・ハラスメントが起きない環境をつくる。
- ・いかなる場合でもスタッフに手をあげることを禁止する。
- ・お客様の噂や悪口等は一切禁じます。

#### 6) 近隣関係

- ・店舗周辺、商店街の方々のご理解、ご協力があって我々は初めて商売が出来ています。我々から挨拶と配慮を。
- ・原則境界線を越えて店舗まわりに物は置いてはいけません。
- ・該当店舗は商店街清掃を欠かさず行い地域の信頼を得ましょう。

#### 7) 風土を守る

- ・挨拶・返事を怠るチーム・乱雑で汚い店舗・目上の人への礼儀やマナーなき組織に良い環境はありません。基準に満たない挨拶・返事を容認しない。繰り返し伝え、まずはリーダーが基準を示しましょう。



ポリシー

我々は偉くない。

リーダーは「誠実さ」が人一倍求められる。

～指示する前に、支持されているか～

- ① グーグルカレンダーがタイムカード。  
(行動と一致させる。報告のない修正は不正とみなす)
- ② 誠実な勤怠管理と成果を意識した仕事。
- ③ 役職はあくまで役割に過ぎません。誰が相手でも平等です。偉ぶらない  
謙虚な心で、社員・クルー・業者さんをはじめとした全ての人に。
- ④ 業者さんや社外の方にしっかりした礼を払う模範となる。  
(リポートは受け取らない。報告なき頂きものは不正とみなす)
- ⑤ 火のない所に煙は立たない。疑われること、不信に思われることはしない。
- ⑥ 結果を得るために、失うものがない成果の出し方。Andを意識する。  
(ブランド・社員・価格価値など)
- ⑦ 人の悪口や不満を公言しない。それは信頼をなくす。
- ⑧ 身だしなみ・服装に気を遣い、部下や周囲の人から憧れられる存在となる。
- ⑨ 不用意な外出、デスクワークに走らない。現場に立つことが基本。
- ⑩ 経費使いは不明瞭さなく、金銭に関しては誰よりも明瞭に。  
交通費などをはじめプライベートと明確に分ける。
- ⑪ 男女関係・モラル・金銭に関しては人一倍清廉に。  
不正の対価は割に合わないと認識する。
- ⑫ 客席はお客様のためにある。座る際はお客様になること。  
お客様は綺麗な使い方をする。

大切にしている考え方

## 4. OUR VALUES

40 OUR BASE

42 KWG STANDARD

44 態度／姿勢

48 営業の在り方

54 行動規範10カ条

74 今月の目標



# OUR BASE

## KWGが大切にしている人間性

私たちは『何をするかより誰とやるか。』を大切にしています。

誰とやるか。の『誰』とは『誠実で』『愛があり』『親切である人』のこと。と定めています。

能力が高く、技術や知識があることよりも要領が良く、人当たりが良いことよりも不器用でも下手くそでも覚えが悪くても誠実で一生懸命な人の方がいいです。

お客様だからサービスする。得がある人だから親切にする。仕事だから親切にする.....ではなくて

裏表なく横顔も温かい。  
そんな人達と共に仕事をしたいです。



# KWG STANDARD

## KWGが大切にしている価値観

『どんな人と』の先に、大切にしたい「態度・姿勢」

「営業の在り方」「行動規範」があります。人それぞれ価値観があるように、私たちの会社も大切にしている価値観があります。それを理解して頂き、共感してもらい、これらの価値観の元、あなたにしかできない個性の花をたくさん咲かせてください。





# KWG STANDARD

## 態度／姿勢

態度とは『思ったことや感じたことを言葉、表情、動作に表すこと』を言います。人は見かけじゃない、言わなくても伝わる、ではなく、円滑なコミュニケーションのためには心を形に表すことが必要だと私たちは考えます。





## 1.率先して動こう

どんな会でも、どんな場でも。自分がいる場所で他人事になるのではなく、自分事と捉えて動く意識を持ちましょう。イベント・食事会・会議・MTGなどは、すべての場において頑張って企画・運営してくれている人がいることを忘れず、場の空気を読み、盛り上げる意識を持ちましょう。1人でもやる気がない人がいるとその場が台無しにさえなってしまいます。依存せずに、自分が何をできるかを考え、率先して動ける人を目指しましょう。

## 2.感謝を伝えよう

上司、部下、同期、アルバイトスタッフさん、業者さん、お客様、関わるすべての人に対して感謝の気持ちを言葉や行動で表現しましょう。何かして頂いた際のお礼、その後のお礼、後日もう一度会った時のお礼(3度のお礼)を心がけましょう。感謝の反対は当たり前。誰かが何かしてくれる事を当たり前と思わず、感謝の心を大切にしたいですね。

## 3.人によって態度を変えない

「表の顔」と「裏の顔」を使い分けるような態度を私たちは好まない。人によって態度を変える人が長く繁栄する事は見たことが無い。(Ex.業者さん／上司と部下など)相手が誰であっても変わらない自分でいよう。そこに誠実さがある。

## 4.魅せる姿勢を大切に

誇り高きプロ飲食人として、ブランド企業としての容姿や所作を磨き上げていきましょう。ピンと伸びた指先、常に綺麗でかっこいい装い。会議や打ち合わせなども、相手に気持ちいい印象を与えられるようなTPOを意識した服装をしましょう。常に魅力的で人を惹きつける姿を目指していきましょう。

### マナーの型

マナーとは  
「自分以外の人に対する接し方」。  
心を態度に表そう。



### 良い印象を与える6つのPOINT

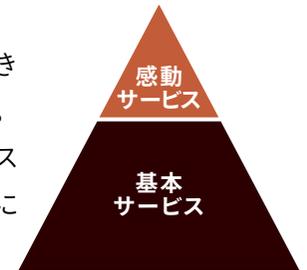
- ① 挨拶をする回数である
- ② 笑顔の回数である
- ③ 返事をする回数である
- ④ キビキビ行動する回数である
- ⑤ 相手の目を見て頷く回数である
- ⑥ 声の大きさ・明るさである



# KWG STANDARD

## 営業の在り方

サプライズや濃厚接客で大喜びさせること……  
もちろん良いことですが、基本のサービスができていなくては一部の方の満足しか得られません。  
まずは当たり前のレベルを高く。基本のサービスがしっかりできた上で、お客様ひとりひとりにあった提案をし感動営業を目指しましょう。





## 基本営業 10項目

これができなければプラスのサービスはいらない

### 01 入店はみんなで超歓迎

ピークタイムも開店直後も閉店間際も暇な時間帯でもお客様には関係はない。顔をあげて目を見て、全員笑顔で最高のお出迎えを！

### 02 「すみません」と呼ばせない

お客様に言われる前にして差しあげることが基本サービスの考え。フェイスアップ回数を増やし常にアンテナを立て、お客様の動き、目線に気づく。

### 03 「ファーストオーダー最速」

ファーストドリンクやファーストフード最速は飲食店として基本。テーブル上に何も無い状態は黄色信号！

### 04 ぶっこみ禁止

お客様の空間は“お客様の部屋”だと思ふべし。自分たちの仕事を優先しない。お客様同士の会話や空気を壊さない！

### 05 一声ワンアクション

特定のお客様と長々と話す事はサービスではありません。料理を提供する時、オーダーをとる時、お見送りをする時、お客様と接するタイミングは何度もあります。すべてのお客様にクイックにワンアクションを。

### 06 NOと言わない

簡単に「No」と言わない姿勢を。して差し上げられる範囲はして差し上げよう！

### 07 テーブル内をよく見る

料理やドリンクの提供順番や提供スピードは適切か？テーブルは常に綺麗に徹底できているか？気持ちいいテーブルコーディネート。

### 08 SOLD OUTは容易にしない

メニューもお客様との約束である。容易なソールドアウトは禁止。

### 09 お会計は信頼

金銭のやりとりは「信頼関係」そのものである。銀行の様に絶対にミスしない意識を持つ。

### 10 気持ちを込めてお見送り

気持ちのこもった素敵なお見送りを！心を込めればお客様は振り返る。見えなくなるまでやろう！



## 感動営業 5項目

お客様により喜んでいただくために

### 01 バックグラウンドを探る

お客様は何か理由があって飲食をしに来てくださっています。何の意味もなく飲食店に来る方はいません。嬉しい気持ち、さびしい気持ち、仲良くなりたい気持ち、距離を詰めたい気持ち。色々な気持ちがあります。そのお客様は“何の気持ち”を満たしに来店しているのかを探り、読み取り、機転の利いた対応をしていくことがお客様の満足度に繋がります。

### 02 顧客認知

幾度も来てくださっている“お客様を覚える”。(＝顧客認知)お客様の顔やお名前。いつも座るお席。いつも頼むメニュー。”覚えているからこそ出来る喜ばれるサービスや気遣い”がある。※ただし、お客様の背景を汲み取る事や、適度な距離感は注意が必要で、高度な感性が求められる。

### 03 笑顔『目があったらニコッ』

笑顔の持つパワーはすごいです。笑顔は人に安心感を与え、幸せな気持ちにしてくれます。幸せだから笑顔ではなく、笑顔だから幸せ。目があたらニコッ！幸せの空気を出そう。

### 04 全卓満足ありきの「一卓感動」

目指すはもちろん「全卓感動」！しかしながら、お客様は一人じゃありません。感動営業を目指す前に忘れてはいけない前提は、「まずは全てのお客様への均一なサービス」が出来ていること。ここを得た上で「一卓の感動」を獲りに行きましょう。

### 05 幸せの湯気を意識しよう

ただ料理を運ぶこと、ただ料理を作ること、それだけが私たちの仕事ではない。幸せを実感できるお手伝いをする事、それが私たちがとても大切にしていること。それはお見送りの時に見る事が出来る「お客様の後ろ姿」。お客様の後ろ姿に「ぼかぼかの幸せの湯気」が見えたら私たちは最高の志事をしたことになる。僕たちは配膳をしているだけの人じゃない。今日会ったばかりの人を幸せにする最高の仕事をしているのだ。



# 行動規範10カ条

《KEEP WILLのスタッフとしてあるべき姿》



- 1 挨拶は人への敬意
- 2 今ここ全力投球
- 3 素直な心と謙虚な姿勢
- 4 夢と挑戦
- 5 全ては自分が源
- 6 ピンチはチャンス
- 7 長所を見つける達人となれ
- 8 仕事と思うな遊びと思え
- 9 正直一番
- 10 全てはお客様の笑顔のために



# 1 挨拶は人への敬意

## 相手への敬意を示す最初の一步

ある有名な野球選手が 学生からこんな質問をもらいました。

「挨拶ってなんですか？ たまに思うことがあるんです。  
面倒臭いなど。挨拶をする意味って何ですか。」

その野球選手はこう答えました。

「あなたは毎日手を抜かず一生懸命頑張っているでしょう？  
それと同じように、相手も毎日一生懸命頑張ってグラウンドに立っている。  
それに対する敬意。そのために挨拶がある。  
社会に出ると1人だけで頑張ってたって何も成立しない。  
だって自分だけで生きてるわけじゃないから。  
自分を大事にするって事ももちろん大切だけど、それと同じように  
自分以外の人を大切にする。その第一歩が相手への敬意を示す挨拶。  
人への敬意というのは一人の人間として大事なことだと僕は思う。」

幼稚園・小学校で1番最初に習う元気な挨拶。  
簡単にできることで、凄く重要なことなのに  
案外、身につけられていなかったり、  
忘れがちだったりするかもしれません。

一緒に働く人たち、業者さん、よく顔を合わせる人へ  
その敬意の想いをちゃんと相手に伝えられる人でありたいですね。





# 今ここ全力投球 2

いつか、ではなく「今この瞬間」

悩んだりしている時はたいてい、動いていない時だったりします。

悩んでいる時はいつも、頭で考えているだけでした。

いつかではなくて

頑張りどころは、今この瞬間です。

人生は、今の積み重ね。

この瞬間が輝かないのに、いつか輝くという事はないでしょう。

悩むなら

今やるべき身近な事に全力で動いてみる事です。

今、全力で動けない者に、

次とか未来を語る資格はないでしょう。

今、感じている事に動いてみる。

それが“感動”を創ります。

あなたの可能性は無限大です。

動きまくって今を熱くする。

今、この瞬間にこそ全力投球を。



## 素直な心と謙虚な姿勢

素直な人は感謝できる人。  
謙虚な人は努力を惜しまない人。

# 3

成長する人の特徴は“素直”である事と多くの偉人が口にします。  
個性とは素直さの先にあるのだとも言えます。

他人の良い所を良いと純粹に思える事。  
指摘してもらえたら、ありがたいと思え学びを得れる事。  
悪い出来事からも学びや教訓を得られる事。  
思い込みで決めつけず、違った視点を柔軟に受け入れる事ができる事。

それが素直で謙虚な姿勢ではないでしょうか。  
壁や障害・課題にぶつかった時。また驕った時、調子が良い時。  
そんなときにも素直さと謙虚さは問われます。

素直になって謙虚になれる事とは  
自分の課題や問題に目を向ける事ができる  
強さの証でもあるのだと思います。

強い人ほど素直で謙虚です。

頑固や傲慢さは可能性を狭めてしまい  
素直さと謙虚さは可能性を広げてくれます。

素直で謙虚に周囲にいる人たちから学びましょう。





## 夢と挑戦

# 4

どんなに小さなことでも、  
夢や目標を持ち、挑戦してみよう。

夢がなくても生きていけるし  
挑戦しなくても楽しんでいけるかもしれません。

でも夢があった方が人生はもっと面白くてエキサイティングです。

どんな小さい事であってもその人にとって、  
今の自分には手に届かないものを目指すなら、  
それがもう夢であり挑戦ではないでしょうか。

夢と挑戦は自分の可能性を引き上げてくれ  
人生をより面白いものにしてくれます。

挑戦しているからこそ壁や課題が現れるもので  
挑戦していない人の前には問題も課題も現れないでしょう。

難しいと思うところに手を伸ばしてみるから成長する。

今までの自分だったらやらない事やってみる事になるから成長する。

人は何でも夢中になれていたらそれだけで人生は勝ちです。

それは誰とも比べられるものではなく。

夢の途中が夢のど真ん中。

追いかけている時が一番面白い。

小さな事もなんでもいいから夢や目標をもって挑戦をしてみましょう。





# 5 全ては自分が源

今、あなたは楽しんでいますか？  
輝けていますか？

愚痴や不満・不平に悪口。

これを言っている人に仕事のできる人も輝いている人も  
例外なくいません。

～のせいにする方が楽なのでしょう。

事実、そういう事もあるのでしょう。

でもうまくいかない事を、

誰かのせい、環境のせい、何かのせいにした瞬間から

あなたに課題はありません。

愚痴や不満を口にしても何も現実は変わらず、

むしろ悪くなるで一方でしょう。



しかし起こりうる事を自分の責任にした瞬間。そう思えた所から  
自分が起こすべきアクションや課題を見つける事ができ、  
その現実を変える機会や人生を変えるキッカケになったりします。

ある人が言っていました。

仕事がつまらないのは、プライベートがつまらないのは、  
人生がつまらないのは、誰のせいでもない。

それは他でもない、あなた自身がつまらない人だから。

全ては自分次第。

自分が源となって現実を変えていきましょう。



# 6 ピンチはチャンス

良いイメージがよい現実を作る。  
ピンチが訪れたらワクワクしよう。

ピンチな事が起きたとき。それこそが飛躍のチャンスです。

ピンチの時にそう思えることが大切です。

ピンチな事が起きない限り

今の自分が変わることはないのかもしれませんが。

人生は解釈で決まります。

力を与える解釈をするのか、力を奪う解釈をするのか。

それはあなたの自由な選択です。

思い返せば、ピンチの時に、前向きにとらえられていれば

成長したり飛躍している事に気付くでしょう。

『大変』な時とは、『大きく変わる』時。

捉え方で人生は変わる。ピンチこそチャンス！

# 長所を見つける 達人となれ

# 7

「得意」を伸ばし合える  
チームを目指そう。

人間、長所半分、短所半分。だからこそ、長所を見てみましょう。  
嫌いな人がいると、人生半分、つまらなくなってしまう。

そもそも同じ人ばかりの方がおかしいこと。みんな違うから面白い。

良い所を見つけてそれをチームで活かしてあげましょう。

その方がチームは面白くなる。

そして、人は他人の事はよくわかるのに

自分のことになると、わからないものです。

その人が気づいていない長所を教えてあげましょう。

そして自分のことも短所ばかりに目をつけず

長所に目をつけて活かしていきましょう。

これからの時代は長所を伸ばす時代。長所を見つける達人となれ！



# 仕事と遊ぶな 遊びと思え 8

大人が本気で遊べば、それが仕事となる。  
仕事を真剣に遊ぼう。

ある日、喫茶店で外を眺めていると、  
スパイダーマンに扮した人が、バク転したり、コミカルな動きで、  
とにかくエンターテイメントに楽しくティッシュ配りをしていました。

それを見た人はどんどんその人に寄っていきました。

みんな自然と笑顔が増えて、どんどんそのティッシュも無くなっていく。  
無機質な交差点が、いつの間にか笑顔でいっぱいになっていました。



普通に配っていたら、ほとんど受け取ってもらえないかもしれない。  
通行の邪魔になるかもしれない。  
なのに、このスパイダーマンは、  
どんどん沢山の人の笑顔にしています。

自分が楽しまないで他人を楽しませることはできません。  
誰かを楽しませたいなら、まずは自分が思いっきり楽しむこと。  
大人が本気で遊べば、それが仕事となる。仕事を真剣に遊ぼう。  
それが誰かの笑顔にきっと繋がっているから。



# 正直一番

# 9

人に嘘をついても、  
自分自身には嘘をつけない。

本当の事を隠すために、フリをする。

顔をうかがう。嘘をつく。

そんな行為は必ず周りの人に見抜かれるものです。

人と人がパートナーであり続けるためには

正直であることが大前提だという事。

あなたは嘘をつく人と共にいようと思うでしょうか。

KWG はあなたと仲間でいたいからあなたに嘘をつかないでいてほしい。

もし過ちをしてしまう事があったとしたらその時こそ、

素直になって正直であってほしい。

その時は誠意が伝わるように謝り、自分がした事を受け止め  
みんなに誠意が伝わるようにこれまで以上に懸命に頑張る。  
過ちを起こしたときほど人の本質は問われます。

嘘をついてまでも得ようとするものに価値はありません。

正直であろう。





KWG STANDARD

行動規範

# 10 全てはお客様の 笑顔のために

今、目の前にいるその一組。  
その笑顔の為に夢中になりたい。

創業時掲げたストアビジョンは、

『奉仕は先に、利は後に』でした。

先に利をもらおうとしない。徹底的に奉仕するんだ。

そう決意して挑みました。

料理は1品たりとも満足できないものは出さない。

料理のスキルなんてありません。

でも、誰にも負けない心意気で串を焼こう。

この想いで一切の甘えと妥協を無くしました。

現場では、せめぎ合い。

私以外のスタッフが焼く串焼きを私は容赦なく駄目だしました。

だから彼らも、

私が焼く焼き物にちょっとでも不備があると注文が飛んできました。

現場に立った瞬間からエンジンは全開になり、

1日1日、1組1組を大事に持てる力を全部だしました。

お客様がお帰り。とあらば、どんなに忙しくても、

焼き場から一回一回飛び出し、90度でお辞儀しました。

気づいたら、『こんな場所じゃ成功できない。』

と言われた東林間の寂れた商店街の裏に沢山のお客様が溢れました。

たまに外に出て、溢れかえる店内を見て幸せな気持ちになりました。

相手を本当に笑顔にしようと、

幸せな気持ちにしようと必死になっている人がいたら、

お客様や周りの人は放っておかない。

一組一組のお客様に対して、KWGで働く全員が、

本気で『幸せを実感して頂きたい』

そう思って仕事に向き合ったら私たちの夢は自然に叶っていくでしょう。