

# ドーナツ ≡ ドラマチック

ドーナツが創り出す、人と人の出会いとドラマ。  
お客様の喜ぶ顔に励まされながら、  
真のおもてなしに努力する。  
スタッフ全員が心をひとつにして働く現場で、  
きっと、成長した自分に出会えるはず。

## 地域に愛され、親しまれる 私たちのお店作り

ドーナツといえば「ミスタードーナツ」と、  
地域のお客様から寄せられる厚い信頼。そ  
の信頼に応えるために、スタッフ全員一丸  
となって、お客様の心が動くショップ作り  
に毎日取り組んでいます。明るく元気な挨拶  
と輝く笑顔こそ、お客様への感謝の印。  
心地いい時間をお過ごしいただくために、  
真のサービスに努めます。

## ドーナツ作りにこめられた プロのこだわり

ミスタードーナツのおいしいドーナツは機械的に  
作られたものではないので、一個一個が微妙に  
形が異なります。それこそが、店内で毎日手作り  
される証なのです。天候に応じて、粉に加える水  
の量や油の温度の微調整など、最新の注意を  
払いながら、ドーナツ作りに全神経を注ぎます。また、  
プロとしての製造技術を磨いています。「ミ  
スタードーナツビジネスカレッジ28日間ライセンス  
取得コース」に参加、研修制度も充実しています。

## お客様の数だけ喜びの ドラマがある

いつものお客様から、初めてのお客様まで、  
ミスタードーナツを楽しみにご来店するお  
客様でにぎわう店内。ミスタードーナツで  
はおなじみのコーヒーおかわりサービスの  
ときに交わす、お客様との会話も大切なコ  
ミュニケーションです。「どれにしようか」と  
目を輝かせながら商品選びに夢中のお客  
様。「ありがとう」の声を聞くたびに働く  
喜びを実感できる毎日です。

## スタッフの数だけ 心温まるドラマがある。

働くスタッフは10代～50代と幅広く、働  
き方も正社員、パート、アルバイトとさま  
ざまです。モノの考え方も人によって千差  
万別ですが、仕事はもちろん、プライベート  
の相談にも気軽にのってくれます。スタ  
ッフ同士の交流から生まれる心温まるドラ  
マが積み重ねられていきます。



# お客様の反応が すぐわかる マーケティング



## 少しの工夫で、お客様の反応が ドラマチックに変わる

店主に兼任して最初に取り組んだのが、スタッフの身だしなみを整えること。お客様により一層、清潔な印象を感じていただきたいという思いからです。スタッフのモチベーションを高めるために、ベテランには「リーダー」として、後輩の指導法をトレーニング。手の回らない分をフォローしてもらうことにしました。販売促進策として映画館とタイアップし、「ドーナツ5個まで1個100円」のサービスを実施。予想以上に好評で、売上アップにつながりました。今後もお客様に喜んでいただける店作りをモットーに頑張ります。

## ドーナツ作りって、 こんなにドラマチック

水と粉を混ぜて生地（ドー）を作り、油で揚げて（ナツ）、ドーナツになるのです。すべて、店内で手作りしていることは、あまり知られていません。変わらぬ味に仕上げるには、その日の気温や湿度を考慮しながらの丁寧な作業が不可欠で、毎日が真剣勝負です。製造数は、商品別販売データを分析したり、人気度を考慮して決定。1日が多いときには8500個、平均でも4000個を作ります。また、新商品が1ヶ月に1種類の割合で登場するので、作り方をマスターするのが大変ですが、反面、新たな味との出会いが楽しみでもあります。

## お客様との接客ストーリー 「おほめの言葉」で成長

お客様が何を買おうかと迷っていたら新商品や好みに応じた商品をお勧めします。召し上がった後で「おいしかった」の言葉を聞くと、うれしくなります。お客様自ら商品をお取りいただく際、買い物袋などで手がふさがってれば、「お取りしましょうか」と声をかけます。そのときお客様の喜ばれる顔を見ると、やる気が一層加らみます。お客様の列ができる時間帯にはスタッフのチームワークのよさを発揮。お客様をお待たせしないように心掛けます。新人スタッフも接客を重ねるうちに笑顔が身につく、人間的に優しくなれます。



## こんなドラマを 私たちと描きましょう

スタッフの年齢層は幅広く、お母さんや、お兄さん、お姉さんがいる大家族の様です。お店で仕事をしているうちに、社会人としての礼儀が身についたり、自立心がめばえるのです。重要なのは、「お客様に喜んでいただく」をスタッフと一緒に考え、常に積極的に行動することです。加えて、日々の業務を通じてコミュニケーション能力を磨くことが、周りのスタッフやお客様から信頼される「理想の店主」への第一歩になるのです。

ミスタードーナツ イオンモール  
倉敷ショップ 店主

## 山邊俊和

### ●プロフィール

平成19年入社、30歳。妻と子供2人の4人家族。趣味はゴルフ、映画（洋画）鑑賞。好きな食べ物は豚骨ラーメン。特技は早食い。月に1度は夕食にパスタ（カルボナーラ）や餃子を作ったり、家族の誕生日は必ずお祝いをするマイホームPVC。

# みんなの成長 ひとつひとつが ドラマ



えっ! 面接!? 教育!? 店主ってこんなこともできるの?

スタッフの採用は、各ショップごとに店主に任されています。募集の際は、主婦層を集めたいときは折込チラシを、学生を集めたいときは求人情報誌などをと、状況に応じて使い分けながら実施。募集原稿も考えます。面接時に心掛けているのは、初めて会ったときの印象。例えば「一緒にご飯を食べに行きたい」と思えるかも判断材料のひとつ。初めての出会いで相手が好意を持ってくれることが、接客の基本ですから。15分程度の面接で、その人のすべてまでは分かりません。だからこそ、第一印象が重要なのです。

## アルバイトの高校生が 言ってくれた一言に感動!

アルバイトスタッフが他の会社の入社試験を受けた後、「この店で働いたおかげで礼儀が身につき、面接担当官から評価された。自分を磨いてくれてありがとう」と感謝されたり「お客様に褒められてうれしかった」と仕事にやりがいを感じてもらったときなどは、大いに感激します。彼らの素直な気持ちに対し、店主としての責任を痛感。自身の仕事をより一層愛し、スタッフと温かく接することの重要性を実感します。今後も、同じ時間と場所を共有する仲間同士が丸となって、お客様をもてなしてまいります。

## 教育指導は お互いの成長の場

経験の浅いスタッフに接客の仕方を教えるときには「お客様が誠」と指導しています。接客するときの表情は、お客様にそのまま反映。笑顔で接客すれば、お客様も笑顔になり、笑顔の無い接客をすれば、お客様も不愉快になります。場合によっては、お客様からのお叱りを受けることにもなるのです。スタッフ本人の成長を願うなら、本人の接客の様子をじっくり観察することが大切。その様子一つひとつに問題点が見え隠れます。内容によっては、自分自身のいましめにもなるので、スタッフ教育で一番成長しているのは、実は私かもしれません。

## こんなドラマを 私たちと描きましょう

「作る」・「売る」・「教える」「マネジメントする」のすべてをこなす「店の主」として働くことは面白くてやりがいがあります。すぐに店主と言うわけにはいきませんが、半年もすれば、ある程度の実力・能力を身につけることができるのです。店主になれば、店舗運営は自分次第。給料をもらいながら経営を学べる、他ではなかなか経験できないポストです。日々成長を実感しながらフードビジネスの最先端で、私たちとともに活躍しましょう。

### ミスタードーナツ 福山蔵王ショップ 店主 工藤由紀夫

●プロフィール  
平成3年入社、34歳。高校2年の時にアルバイトで入り、当時の副店長の熱心な指導のおかげで正社員に。妻と子供2人の4人家族。妻とはスタッフ同士という関係から付き合いようになり、職場結婚。趣味はスノーボード（C級インストラクター）。

