



## ⇒ 小さな幸せ ⇌

お菓子には、私たちを至福で満たしてくれる  
不思議な魔法があります。

## ⇒ Petit Bonheur ⇌

Les gateaux et sucreries ont le pouvoir  
Magique de tous nous rendre heureux.

シトロンヴェール株式会社

## 経営理念

### 『小さな幸せ』 そんなひとときを届けたい

お菓子には、私たちを至福で満たしてくれる  
不思議な魔法があります。

私たちは、お菓子を通して幸せな気持ちになれ、  
そして思わず笑顔がこぼれる  
そんなお菓子を作ります。

『小さな幸せ』には1枚の風景があります。

家族が集う食卓に、お母さんが家族の笑顔を思い浮かべて買ってきていた  
ケーキ。その箱を開けた時のみんなの一瞬の笑顔!  
その瞬間の風景が「小さな幸せ」です。  
私たちは、その一瞬の風景を思い浮かべ、共に価値を共有いたします。

## 3つの誓い

1

### お客様に対して

食の安心・安全を最優先にとらえ、クオリティの高い商品やお客様の心に届くホスピタリティあふれる行動とサービスを提供します。

2

### 店・商品に対して

信頼され、期待される店作り、そしてお菓子を通してお客様が『小さな幸せ』を感じ、思わず笑顔をしてしまう様な商品作りをします。

3

### 社員に対して

お菓子を通して、やりがいのある仕事を提供すると同時に、社員一人ひとりが心身共に健全で、楽しく働ける職場を目指します。

## ミッション 私たちの使命

人がそこに戻り、くつろぐことができ、  
「家にいる」と感じることのできる  
安らぎをもった空間に幸せと笑顔を  
届ける事である。

## 信条

私たちは、お菓子を賣るのでなく  
幸せという『事』を売っています。  
お客様の喜びは、お菓子を買ひ求める事ではなく  
お菓子によってもたらされる『幸せ』である。

故に

私たちは、お客様の幸せを  
創造し続けなければならない！

## ビジョン

社員・スタッフ1人1人が自発して、  
自由闊達に発言が出来、  
かつ行動に移すことが出来る  
風土を持つ組織を目指します。

- 建設的で自由な発想・アイデア・行動が出来る風土
- チームの一員として存在価値が得られる風土
- 他者の可能性を認め、自身の可能性が十分に發揮できる風土

## 経営に対する基本姿勢

### 顧客に対する基本姿勢

私たちはお菓子を通して、お客様やその家族が『小さな幸せ』を得るために、商品及び接客に対して最高のクオリティとホスピタリティを追求するとともに、お客様の幸せと笑顔を創造します。

### 従業員さんに対する基本姿勢

希望を持って選んだこの職業を、スーパーハッピーするために、働いていて楽しい事、人と人が繋がっている事、そしてこの店に在籍していることが誇りとして感じられる事を約束します。

## シトロンヴェールの心得 10ヵ条

- 1 私たちは、お菓子を通してお客様の笑顔と幸せを創造する店を目指します。
- 2 私は、与えられた仕事に真摯に取り組み成果を作り出していきます。
- 3 私は、人生の主人公として挑戦と自己の成長に努めます。
- 4 私は、社会人としてシトロンヴェールの一員として、信頼を得ることに努めます。
- 5 私は、何事においても学ぶ姿勢を忘れません。
- 6 私は、起こるすべてのことに最善を尽くします。
- 7 私は、主体的に意思決定し、結果に対し責任を取ります。
- 8 私は、明朗快活にして、いつも「ハイよろこんで!」の気概で楽しく過ごします。
- 9 私は、愛情と情熱を持って仕事に取組み、それを提供する事で地域社会に貢献します。
- 10 私は、常にシトロンヴェールの代表として自覚を持ち、シトロンヴェールのブランドイメージの向上に務めます。

## 従業員スキルアッププラン

### 1 入社(店)時から1年間に目標とする人材像

会社が一番大切にしている事は、『全てのスタッフが楽しく働く事ができる職場作り』です。楽しいと言っても、職場である以上何点かの心構えがあるのでお伝えします。

- ①常に成長しようとする向上心。
- ②自己に気づき正しく洞察し学ぶ姿勢を持つ。
- ③楽しい時は楽しいと言え、辛い時は辛いと言える素直な心。
- ④返事は『ハイ!』と大きな声で!
- ⑤チームで仕事をしている自覚を持つ事が大切と考えます。

仕事は私たちの人生そのものです。共に学んでいきましょう。

### 2 入社(店)時から1年間に目標とするスキル

仕事を始めた当初は、右も左もわかりません。まずは『他の者から学ぶ』姿勢を持ちましょう。

全て基礎からはじめます。 材料・包材・備品の収納場所の習得。

商品の構成・ケーキのデザイン・価格・販売の習得等です。

そして文字書き・ナッペ・商品の仕上げ・販売などが全て一通り出来る事を目標とします。

スキルアップは2年目からの課題です。まずは作る楽しみ・販売する楽しみを体感しましょう。同時に他のスタッフたちとのコミュニケーションを取ることが重要ですね!大変な一年となると思いますがとにかく『楽しく』を忘れないようにしましょう!

### 3 入社後2~3年後の役割と仕事内容

2・3年するとおおよそ店の全体像が見えてきます。同時にいろんな仕事が出来る状態です。

そして、お客様や先輩からも褒められることが多くなります。この頃『この仕事に決めてよかった』と実感するでしょう。しかし仕事の応用力はまだ不十分です。スキルアップを図ると同時に、後輩の指導・先輩からの要求・迅速な対応などが出来ることが課題です。

習得して欲しい点は、デザインの表現力UP・コミュニケーションの向上・与えられた仕事をこなす能力の向上です。技術面では、特別注文の製作(マジパン・イラスト・デコレーション等)が出来る・与えられた配合でお菓子が製作できる程度になっている事が理想です。

仕事・課題に積極的に向かう姿勢を求めます。

### 4 入社4~5年後の職位と仕事内容

すでにベテランの域です。年齢も24~26歳くらいですね。人生においても仕事においても充実する頃です。(自分次第ですが…)仕事面では、そろそろサブチーフの領域でしょう。

チーフになる為のリーダーシップ力が必要となる頃です。

- ①時間管理をして効率よく仕事をするスキル
- ②問題を発見し改善や解決するスキル
- ③成果を創り出すスキル等が必要です。

技術面では、ほぼ失敗も無くなり後輩の指導と一日の仕事の順序を計画して実行する。特別注文やウエディングケーキをお客様とご一緒に考え製作をする事を求めます。世間でもパーティシェとして認められる様になっており、希望ある人生を共に作り上げていきましょう。

## 報告・連絡・相談 ほう・れん・そう

【報告とは】 指示を受けた上司に、催促される前に先手を打って結果や途中経過を知らせる事。報告があってその仕事の完了である。

【連絡とは】 情報を必要な人に、即座にこまめに正しく伝達する事をいう。

【相談とは】 自分1人で悩んでいる事、解らない事を、人(上司、先輩、同僚)に求める事。

## 5Sの徹底

整理 必要なものと不要なものを分け不要なものを捨てる事

整頓 必要なものがすぐに取り出せるように、置き場所置き方を決め、表示を確実に行うこと

清掃 掃除をして、ゴミ、汚れのないきれいな状態にすると同時に、細部まで点検する事

清潔 整理・整頓・清掃を徹底して実行し、汚れのないきれいな状態を維持する事

躰 決められたことを決められたとおりに実行できるよう、習慣づける事

### 5S活動の目的

実行することが目的でなく、職場環境の整備によって以下の効果を得ることです。

- 1.業務効率の向上
- 2.安全性の確保
- 3.快適な職場環境の実現

## 美人の25箇条

1 笑顔がある

14 責任転嫁をしない

2 おれしが言える

15 周囲が悪いと思ったりしない

3 おいしいと言える

16 他人にシットしない

4 目が輝いている

17 他人にはつくす

5 精気がみなぎっている

18 人をリスペクトしている

6 いつも口角が上がっている

19 いつも謙虚である

7 自信を持っている

20 人のアドバイスは素直に受け入れる

8 希望や信念がある

21 なんでもないことにキズついたりしない

9 自分は未熟者であると心得ている

22 悲観的に物事を考えない

10 声が大きく明るい

23 いつも問題意識を持っている

11 自分の間違いは訂正できる

24 存在自体が周囲を明るくする

12 ゲチなど言わない

25 人生においても仕事においても意欲に満ち溢れている

13 他人をうらんだりしない

