

星野正則

株式会社ドトールコーヒー
代表取締役社長

セルフスタイルコーヒーショップを全国展開しているドトールコーヒーの社長を務める星野正則氏。学生時代に少林寺拳法で鍛えた体験をフルに生かし、実力創業者の築いた会社経営の舵取りに全身全霊を傾けている。

大学卒業の間に同社創業者の鳥羽博道氏と運命的に出会い、ショップが3店しかなかった時代に入社。店舗開発業務に奔走する一方、鳥羽氏のかたわらで経営理念や価値観を自然に吸収していった。事業に注ぐ情熱と、コーヒーの味に絶対妥協しないという意志、経営者は何を優先するべきかという経営哲学を学んだ。いまや国内の店舗数1000店を超す、日本最大級のコーヒーショップチェーンだが、それにあぐらをかくことなく常に改善点を探し続けている。

日々の行動で心掛けているのは「謙虚、誠実、正直」。特に現在の立場になって一層、強く意識しているという。横暴なふるまい・考えをしていないか、ステークホルダーと誠実に向き合っているか、自分にそして他人に対しても正直であるか、問い掛けているという。目下、論語を勉強中。その言動のすべてに、星野氏の誠実で前向きな姿勢が表れている。

撮影◎戸川覚

焙煎技術を磨き続け、 誰もがもう一杯飲みたくなる。 理想のコーヒーを追求する。

誰もが気軽に立ち寄れて、いつでもおいしいコーヒーがすぐに飲める――。

都会の日常風景にすっかり溶け込んだカフェチェーン「ドトールコーヒー」の社長に星野正則氏が就任して7年になる。

その間、魅力的な新メニューを次々送り出す一方、接客サービスの向上を図り、コロナ禍の苦境や原料費の高騰をフランチャイズ加盟店とともに乗り越えてきた。再び成長を加速させている同社の星野社長に現在の取り組みと今後の展開を聞いた。

「厳しさの中にも和気あいあいと働ける会社をつくりたい」

伊藤 ドトールコーヒーは、それまで日本になかった新しいスタイルのコーヒーショップを初めて出店して定着させた、パイオニア企業でいらっしやいます。まずは星野正則社長に御社の歩みを伺いたいと思います。

星野 ドトールコーヒーは、創業者である鳥羽博道が20歳の時に縁あってブラジルへ渡り、コーヒー農園で3年修業し、戻ってきて約1年後の1962年に創業したコーヒー豆の焙煎・卸売会社がベースになっています。その背景にあったのが、

鳥羽が高校を中退して東京に出てきてレストランや喫茶店、コーヒー会社などで働いていた時の経験でした。今では絶対に許されないことですが、得意先を失った営業マンが暴力を振るわれるのを見て「これではいけない。厳しさの中にも和気あいとした会社を自分でつくりたい」と思ったようです。

そして、一般の喫茶店などに焙煎したコーヒー豆の卸売りをやっていたのですが、会社設立からちょうど10年経った1972年、東京の三軒茶屋に「カフェコロラド」をオープンさせました。そのきっかけとなったのが、ある得意先で、素人で喫茶店を始められた方が、うさんくさいコンサルタントに騙され、お店がうまくいかなかった

ことでした。なんとかその方を助けたい、ちゃんとした喫茶店をつくりたいと思われた。当時の喫茶店は薄暗くて、サラリーマンが仕事をサボる場所というネガティブなイメージも持たれていました。鳥羽が目指したのは明るく健康的な喫茶店でした。それでつくったのが「コロラド」というチェーン店でした。老若男女が楽しめるコーヒー専門店ということで評判になり、250店舗ぐら

いまで増えました。それが、ドトールコーヒーショップのベースの一つとなりました。そのころ、鳥羽がヨーロッパ各国のコーヒー業界の動向を探るツアーに参加して、パリのシャンゼリゼ通りで朝、カフェを視察していると、メトロから出てきた人が吸い込まれるようにカフェへ