

5割のスタッフが実践するレベルが店の「当たり前」になる

多くの飲食店でおもてなしのPDCA(計画、実行、評価、改善)ができていない。今回は、具体的に進めていく方法を取り上げる。

おもてなしの実施と徹底の基本は、ひたすら繰り返すことです。ところが、この作業をおろそかにしている飲食店が多いのが現実です。

例えば、「暑い中、ありがとうございます

います！すぐ冷たいおしぼりをお持ちしますね！」といった声かけでも、ミーティングで説明して終わらせてしまったり、何回かOJT(職場内訓練)をただけでその後は指示をしなかったり……。結果、1週間も経つと、スタッフの意識から声かけが飛んでしまい、9割のスタッフが実施していないという状況になってしまいがちです。

以前に本連載で指摘しましたが、スタッフができない理由を潰すには、「できない理由を拾い上げて、どうやったらできるか」と解決策を検討することが重要です。おもてなしができない理由は、大きく3つに集約できます。

- (1) 個人スキルの問題
- (2) 環境の問題

おもてなしができない理由と、その対策



CONFIDENTIAL Copyright © 2013 Franchise Advantage Inc. All Rights Reserved.

(3) 個人の意識の問題

では、順に考えていきましょう。「(1) 個人スキルの問題」です。おもてなしをカイゼンする取り組みは日々の繰り返しで解決できる内容がほとんどで、誰もが実践できるレベルで設定すべきです。もし3割以上のスタッフに問題が生じるといった場合は、そもそもの設定が間違っていると考えるべきでしょう。

「(2) 環境の問題」では、スタッフの人数が不足していたり、おしぼりの補充が間に合わなかったり、移動の距離が長くて迅速に対応できなかったりなど、環境的要因が理由として挙がってくるケースです。

これらは、なるべく早く環境を整えるようにします。対応が難しかったとしても、まずはできる範囲から取り組みを進めましょう。

初めは嫌々でも 成功で行動が変わる

そして、「(3) 個人の意識の問題」です。スタッフが「必要性を感じない」「やってもやらなくても変わらないからやらない」と思っているために、カイゼンの取り組みが停滞してしまうというもの。これは店長の本気度(熱意)が足りないからです。毎日の朝礼で店長が繰り返し意識づけるなど本気度が伝われば、大半のスタッフは何らかの取り組みに動くはずですよ。

最初は嫌々かもしれません。しかし、成功体験が積み重なって、お客が喜んでいる姿を目の当たりにすれば、次第に自発的に行動するように

変わっていきます。ただし、「先輩がやっていないから、自分もやらない」「やらなくても怒られないから、やらない」といったケースは別です。先輩の指導や評価制度など、問題を根本から解決する対策を講じなければなりません。

笑顔が素晴らしいスタッフがいる店では、他のスタッフの笑顔も素晴らしいことがよくあります。これは、店の文化として笑顔での接客が定着している証拠です。おもてなしのカイゼンは、このように店の文化になるまで継続することが重要です。

半分以上のスタッフができるよう

になると、それが店では当たり前
の水準に格上げされますから、他の
スタッフも自分だけとり残されない
ように努力するようになります。また、
新人もその状態を当たり前として受
け入れるため、特別に指導せずとも、
その水準を習得していくようになります。
こうなったら、次のテーマを
設定して更なるレベルアップを進め
ていくようにします。

フランチャイズアドバンテージ (東京・港)

外食・小売・サービスなどのチェーン展開に
関するコンサルティングを手掛けている。
経済産業省「世界を魅了するサービスチ
ェーン研究会」コアメンバーも務める