

すぐに改善!

業務改善チェックシート

会議で明確になった各店舗の改善点は、できるだけ早く改善に着手。実際にどのように改善されたのかを記すシートも用意し、改善の完了(進捗)確認を行なう。下に紹介したのはほんの一例だが、細かい改善を大事にしてきたことがうかがえる。

業務改善チェックシートの内容例

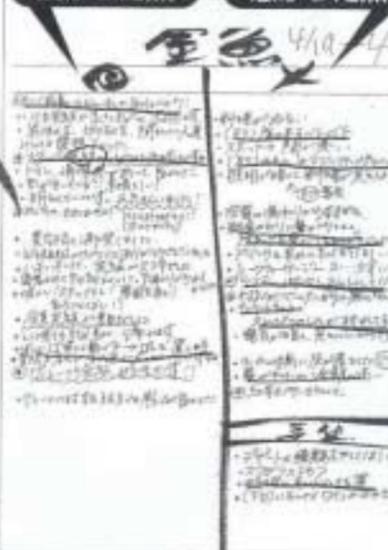
〈改善項目〉	〈改善(または進捗状況)の報告〉
テーブル裏の掃除	全テーブルチェックして拭きました。これから注意します。
席が狭い時の説明	事前に説明するよう、改めて指導します。
生ビールの注ぎ方	〇月〇日のミーティングでトレーニングします。
従業員用の傘立て購入	現在、安価な物がないか探し中です。
ホール・キッチンのおすすめの連携	朝礼シートを利用して連携をよりよくしていきます。
入口横の看板の照明	業者に調べてもらったところ、球切れではなく、接触不良とのこと。修理完了。
残っているドリンクを下げてしまった	パッシングの際、必ず一言、お声かけするようにスタッフに伝えました。
海ぶどうのポン酢の量がバラバラ	最近、分量をしっかりと量らないスタッフがいたので改善します。
宴会のお吸物	お客様からクレームがあった日のものは塩辛かったため、塩加減のチェックを徹底します。
スタッフ同士のあいさつの再教育	ミーティングで各社員に伝達。アルバイトスタッフにも徹底するようにします。

お客様の声に加え、「スタッフの声」も大事にしているのがワールド・ワンの特徴だ。毎週の会議で、「アンケートのお客様の声」「ホールスタッフからの報告」「キッチンスタッフからの報告」をもとに各店の改善点が明確になる。

スタッフの声も大事にして、確実に問題を発見

アンケートのお客様の声

良かった点 悪かった点



会議で改善点を明確にする

キッチンスタッフからの報告

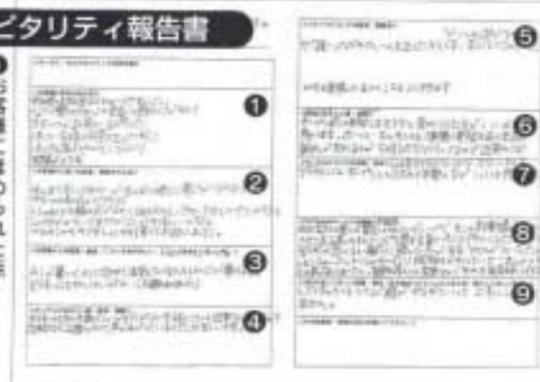
サービス・ホスピタリティ報告書

- ① お客様にほめられた点
- ② お客様から頂いた改善、指摘された点
- ③ お客様からの要望・希望
- ④ キッチンに伝えたい事・意見・相談
- ⑤ スタッフについての意見・問題点
- ⑥ 店長に伝えたい事相談
- ⑦ サービスについての相談・提案
- ⑧ イベントやサービスの提案
- ⑨ 店内の直してほしい設備・備品



サービス部門の社員スタッフ・柴田かおりさん(写真)が、アンケートのお客様の声で、特に重要な内容をピックアップして会議用の資料を作成。毎週、1週間分のアンケートをもとに各店ごとの資料を作る。

ホールスタッフからの報告



アルバイトも含めたホールスタッフ全員に、毎週、上記の①～⑨の項目を報告してもらう。それをもとに会議用の「サービス・ホスピタリティ報告書」を作成。この報告書からも改善点が浮かび上がる。

最低でも1ヵ月間に1200枚以上を回収する計算である。

これだけアンケート取得率が高い大きな理由は、ホールのスタッフが、直接、お客一人一人にお願いする接客にある。食事の最後に、お茶と一緒にアンケート用紙と鉛筆を持っていき、アンケートを書いてもらえるようにお願いするのだ。

ただし、アンケートを書いてもらえるかどうかは、「最後にお客様の接客だけでなく、それまでにお客様と、どれだけコミュニケーションをとっているかも重要」(河野社長)。

それだけ、ホールスタッフのがんばりが必要で、接客の指導も高いレベルが求められる。経営的に考えると、決して効率的ではないが、同社にとって「お客様の声」は、それ以上に大きな価値があるものなのだ。

河野社長がこう語るように、同社の現場改善は、「お客様の声をもとに進める」という考え方がベースにある。そのため、アンケートの取得に非常に力を入れており、実際に、アンケート取得率が高い店舗は80%を超え、全店の平均も60〜70%だ。月間客数が2000人以上の店で、

002年にオープンした「金魚本店」。

それからの数年で躍進を遂げた居酒屋グループである。各店舗の月商も、「からす」の1750万円、「金魚本店」の1200万円など、好調な数字を達成しており、その原動力になっているのが(現場改善)の取り組みだ。

具体的なコメントが多いアンケートにヒントが満載

「私たちのやり方は、とてもベタなんです。細かい改善を徹底に積み重ねていくだけです」

こう語るのは、同社の社長・河野圭一氏。現在36歳の若手経営者で、31歳の時に「金魚本店」を開業した。「もともと手探りで始めた店なので、何が正しくて、正しくないのかが分からなかったんです。自分たちだけで考えても分からないのだから、お客様の声をもとに改善を進めようということになったんです」