

5 スタッフの“顔写真”を効果的に活用！



④は、スタッフが名前などを記載する際に、顔写真を貼った。顔写真を貼ることで、名前だけでなく、顔の印象も残る。また、顔写真を貼ることで、スタッフの個性も残る。また、顔写真を貼ることで、スタッフの個性も残る。



作業の終了確認ツールも見やすく使いやすく

⑥も⑦も、マグネットを上手に使うアイデアで、一目で作業の終了確認ができるように工夫している。新人のスタッフなどは、これを見れば、次に何をすればよいのかも分かる。



⑧は時間ごとに行なうトイレチェックの終了確認ツール。⑨は、完成した料理をテーブルに運ぶ前に、盛り付けなどに不備がないかをホールスタッフが写真を見ながら確認できる。

“見える化”の工夫で整理・整頓がバッチリ！

「環境整備」のテーマの一つが、誰が見ても分かるようにする“見える化”。スプーンなどの整理・整頓をしやすくした①はその好例。はもつレタンの使った手作りボードで商品の位置が一目で分かる。



作業がしやすい絶妙な角度

カクテルなどの高さを調整する棚を、手で調節できる。一本一本の棚の高さを調節できる。一本一本の棚の高さを調節できる。一本一本の棚の高さを調節できる。

ワールド・ワンでは、約半年前から「環境整備」という名のものと、整理・整頓などを徹底する改善活動も実施。スタッフが様々なアイデアを出し合い、作業のムダを減らし、働きやすくする環境整備を推し進めている。



「環境整備」の取り組みを統括している武田隆志氏。各店舗の取り組みをチェックし、またアドバイスも行なっている。

アイデア続々！働きやすい環境を作る改善も



そして、こうした熱意はお客様にも伝わる。同社がお客様から回収したアンケートは、5段階評価に○をつけるだけでなく、具体的なコメントが書かれているものが多い。その内容に改善のヒントが詰まっている。

さらに同社では、アルバイトも含めたホールスタッフ全員に、46Pで紹介している「サービスマン・ホスピタリティ報告書」を毎週、書いてもらう。現場の最前線で働くホールスタッフがお客から直接聞いた話や、お客様の表情から感じたことなども、大いに改善のヒントになるからだ。

このように同社では、「お客様の声」を中心に据えながら、合わせて「スタッフの声」にもしっかりと耳を傾ける。それによって現場で起こっている問題を、より細かく発見できるからだ。小さな問題点も見逃さない仕組みである。

同時に、「お客様の声をもとに改善を進める」という姿勢を一貫すること、スタッフの理解も得やすい。「私が自分の考えだけで、これをしてと命令しても説得力がないんです。お客様の要望だから、みんなで改善していこう」と伝えると、より納得してくれそうです（河野社長）。これは同社が、「お客様の喜びを第一に考える」という思いを共有する努力を

してきたからこそだが、現場改善のカギとなるスタッフの心理を考える上で、とても参考になる考え方だ。

年間500個・600個…の改善を積み重ねていく！

改善し続ける仕組みづくり。この点でも、ワールド・ワンの取り組み方は非常に興味深い。

その要になるのは、社長を始めとした本部スタッフ、各店の店長・料理長などが参加する週1回の会議。この会議で毎週、各店舗の改善点が明確になり、それをすぐに改善していく流れが構築されている。

まず、これまでに説明してきた「アンケートのお客の声」と「ホールスタッフからの報告」、さらに「キッチンスタッフからの報告」の中で、特に重要な内容をピックアップした資料を用意。この資料をもとに、各店舗の改善点を明確にしていく。

そして、各店舗の店長や料理長は、その改善点を「業務改善チェックシート」に記載。このシートには、その改善点を、どのように改善したのかを書き込む欄もあり、実際に改善が行なわれたのかどうかまでを確認し合うようにしているのだ。

この流れが、毎週、毎週、決して終わることなく続くのが、改善し続

きたからこそだが、現場改善のカギとなるスタッフの心理を考える上で、とても参考になる考え方だ。

年間500個・600個…の改善を積み重ねていく！

改善し続ける仕組みづくり。この点でも、ワールド・ワンの取り組み方は非常に興味深い。

その要になるのは、社長を始めとした本部スタッフ、各店の店長・料理長などが参加する週1回の会議。この会議で毎週、各店舗の改善点が明確になり、それをすぐに改善していく流れが構築されている。

まず、これまでに説明してきた「アンケートのお客の声」と「ホールスタッフからの報告」、さらに「キッチンスタッフからの報告」の中で、特に重要な内容をピックアップした資料を用意。この資料をもとに、各店舗の改善点を明確にしていく。

そして、各店舗の店長や料理長は、その改善点を「業務改善チェックシート」に記載。このシートには、その改善点を、どのように改善したのかを書き込む欄もあり、実際に改善が行なわれたのかどうかまでを確認し合うようにしているのだ。

この流れが、毎週、毎週、決して終わることなく続くのが、改善し続

ける仕組みである。それによって同社では、各店舗が毎月、40個・50個、年間で500個、600個の改善を行なっている。47Pに紹介した例のように、その改善の内容は細かいものが多い。確かに愚直なやり方とも言えるが、それを継続し、積み重ねていくと、どれだけ大きな威力を発揮するかは、活力にあふれている同社の各店舗が実証している。

また、48Pから写真で事例を紹介している同社の「環境整備」もすごい。各店のスタッフが、自分たちの手で、働きやすい職場を作り上げており、そのアイデアの数々からも、同社がいかに、熱い集団であるかが分かる。そして、こうした組織づくりを成し遂げている取り組みの中には、「スタッフの表彰制度」などがあり、スタッフのモチベーションアップを常に考え、実践し続けることも、現場改善を推し進める秘訣になっている。



仕込みや発注の作業もよりの確に実践可能！

⑩は、仕込みが必要なものにマグネットをつける。マグネットの色を3種類に分け、その色によって「急ぎで仕込みが必要なもの」「余裕がある時に仕込めばよいもの」などが分かる。⑪は箸・箸袋・コースターなどの発注をスタッフが行ないやすいようにし、発注の忘れも防ぐ。

サービスを向上する手作りツールも！

「環境整備」の取り組みが広がりをみせ、サービスを向上するアイデアも増加。⑫は予約客を迎えるウエルカムボードを手作りで作成。⑬の「声かけ」という記しは、「そろそろお持ちしてよろしいでしょうか？」と声をかけてから提供する料理があるということを示している。マジックテープで貼れるようにし、他にも「荷物お預かり」などの記しが、⑬はアンケート用紙の「下書き」として活用。

