

実力店長は ここが違う!!

株式会社 田中コンサルティング事務所 田中司朗

「スタッフが一番のブランド」と誇る チームワーク抜群の店

とんQ
水戸千波店
大貫裕志
店長
(32歳)



とんQ 水戸千波店
〒310-0851 水戸市千波1999-5
☎029-243-1181
店舗面積/977坪
客席数/30席
営業時間/11時~22時
客単価/1530円(ランチ1100円、ディナー1700円)
平均月商/1300万円
従業員数/正3、PA20



1. スタッフから信頼の厚い大貫店長。自分からスタッフに笑顔であいさつすることを推奨している
2. フレッシュなキャベツが食べ放題
3. グリーティングは常にさわやか
4. 午後2時すぎでも、この賑盛ぶり
5. ポイントカードの「ありがとうスタンプ」。ポイントがたまると1000円割引券を提供する

とんQは、埼玉、茨城、千葉に12店舗を展開する地域一番企業だ。ポリュームたっぷりの野菜、ホッパホカの炊きたてご飯、そして笑顔のおもてなしが評判で、全国規模のMSR(ミスターシーショッピングリサーチ)で高い評価を得ている。経営理念は「私達は大得意なお客様に、わが家の自慢の美味しい料理を召上りさせていただくことで調理し、わが家に迎える心で接客し、精いっぱいのおたまりと心からのおもてなしで、お迎えしたいと思います」である。

とんQは、顧客満足度はもちろん、従業員満足度も非常に高い企業だ。例えば、長期休暇の奨励もその一つ。年3回の5連休や1カ月の休暇も可能で、大貫裕志店長自身も2年前、1カ月休暇を取って海外旅行をしたそう。飲食企業ではほかに例を見ない、すごい制度である。

POPでお客様の要望にお応えします

私が取材で同店に到着した午後2時すぎでもまだウエイティングがあるほどの繁盛ぶり。笑顔と元気いっぱいのスタッフが生き生きと楽しそうに働いている姿が目に見えびんでき。

検索

田中コンサルティング事務所

★50人分の実力店長のノウハウを伝えます。
★飲食店・サービス業・小売業・田中司朗のブログ、スタートしました。
★セミナー・動画配信中心!



たなか しろ 実務経験20年、コンサルタント経験10年。専門は店長・SV・管理職教育、飲食店ブランディング、フランチャイズ開発指導。著書「実力店長はここが違う」(商業界)、「感動のサービスが実現する一瞬」(中経出版)。田中コンサルティング事務所 連絡先 ☎03-5489-5988 E-mail: tanaka_office_95@ybb.ne.jp http://www.tanaka-consulting.com

とんかつがおいしいのはもちろんだが、キャベツやご飯、お新香がこだわり自由なのも嬉しい。しかも白いご飯のほかに季節のご飯用意されている。ちなみにこの日はホタテに焼いた。さらに味噌汁もチヨイス可成。とん汁のほか、シジミやナメコなどの素材を使った季節の味噌汁も選べる。

とんかつ以外にも、旬のメニューが充実している。ブリかつ(兼アブリ)をはじめ、カキフライや秋サケ、アジなど魚介のフライも好評。

テーブルのお客様の必要に応じて「お客様からの次のような個別の要望にもきめ細かく応えます」と記されている。

- とんかつを細かくカット
- もしよく揚げる
- アレルギーのある食材に配慮
- 脂身の量を減らす
- 赤やんちのミル用湯を用意

このように、さまざまな要望に対するフレキシブルな対応も人気の秘密の一端だろう。

売上前年比は「0.0%を超え、MSR評価もトップクラスの水戸千波店。チームがまとまっている」と、本部の評価も高い。店長方針は「スタッフが一番のブランド」。大切なパート:

アルバイト(P/A)たちが、いつもキラキラ輝いている店でありたい、という思いが込められている。

実際、この店には気が利くスタッフが多い。キャベツやご飯やお赤のお代わりは積極的に声掛けしている。お土産のお茶やお赤のお代わりは積極的に声掛けしている。お土産のお茶やお赤のお代わりは積極的に声掛けしている。

この店のスタッフは皆、お客さまに呼ばれると嬉しい気持ちになる。呼ばれる前に気づいて駆け付けなければ本場のサービスではないと考えているからだ。水戸千波店P/Aの定着率は10.15年動続のベテランパートもいるし、学生アルバイトも卒業生として年に2、3人が辞める程度。つまり、年に2、3人補充すればいいのだ(素晴らしい)。1人当たりの平均在籍期間は2年以上。オペレーションは常に安定している。とんQでは各社の色でランク

を明確にしている。白(新人)、緑(初心者)、黄(標準)、青(安心)、オレンジ(感動)、赤(プロ)の6段階で、ランクアップと同時時給もアップしている。水戸千波店には現在、赤い名札の人が2人いる。

従業員満足度について、大貫店長が最も気を配っているのは「褒めること」。店長がいつも褒めていること、だいたい。彼にはP/Aの良いところばかりが見えてくるそうだ。EQの高い実力店長ならではの発言といえる。

「長所伸長法」という言葉がある。得意分野を伸ばすことでより良い成果を得る手法のことだが、大貫店長はそれが身に付いているようだ。

チームワークづくりのポイント(6重要!)

1. 大貫店長は、スタッフのチームワークを向上させるために、日々次のことを実行している。
1. 笑顔の挨拶
2. サンキューレター
3. 一人ひとりに声を掛ける
4. 一人ひとりに感謝状を送る
5. 全体ミーティング
6. 月一回、全体ミーティングを記

入。例えば、ベテランパートには「忙しい時にみんなに気を配り、声掛けしてくれありがとうございます」というように、その人ならではの素晴らしい言動に対し、感謝の気持ちを伝えるようにしている。

1. 3. ありがとうスタンプ
2. 出勤時にありがとうスタンプを1個押し、スタンプがたまると1000円割引券をもらえる
3. また、次の場合にはスタンプを複数押すことができる(ポイントスポンサー)
4. 欠員が出たときに出勤したスケジュールの組み立てが困難なときにフレンドに入ったお出迎えやお見送りや元気よく感じよかったです
5. お勧めの商品をサセストし、販売できました
6. 問題点の改善提案をした
7. 「クレド」の行動の徹底
8. 「クレド」の行動カードに掲載された「行動」の項目を徹底させるため、朝礼などで読み合わせる
9. 笑みや話し合いを行う。満面の笑みで「アイコンタクト」をラស់二言や「レジ」での深々とした挨拶のお見送りなど
10. 全体ミーティング
11. 月一回、全体ミーティングを高いモチベーションで実施した。