



発行/夢を語ろう! 五十嵐茂樹 Shigeki Igarashi

URL <http://www.igarashi-ms.co.jp> e-mail shigeki@igarashi-ms.co.jp

時流

勝ちにこだわる強いチームづくり!

予算は達成してこそ、その責任を全うしたことになります。そのためには、予算達成にこだわり、最後の最後まで戦う強いチームをつくることです。特に我々の商売は、自分たちの力で売上をつくることができます。具体的には、良いオペレーションをすることは当然ですが、あと一人、あと一組、あと一品、あと一杯といった日々の営業活動を積み上げることです。この取組が、勝ちにこだわる強いチームにしてください。どうかお客さまの満足を得ることを第一に考え行動しながらも同時に予算達成にこだわり、勝ちにこだわる強いチームになることを期待します。

まずはオペレーションの確立!

まだまだオペレーション力が弱いことが問題です。だから売上が伸びないのです。販促と改装で出来ることは、お客さまをお店に呼ぶだけです。

当たり前ですが、お店が繁盛するためには、来てもらったお客さまに満足してもらい、繰り返し来てもらうしかありません。このまた来てくれるお客さまが増えるからお店が繁盛するのです。

お料理が遅い、ドリンクがこない、呼んでも来ない、返事をしない、接客態度が悪い、これではお客さまが増えないことを心配する前に、自分たちでお客さまを減らしている心配をしなくてはなりません。まずは、これらの問題を解決し、お客さまを裏切らない状態にすることです。

全社員トレーナー体制の構築!

人づくりの最良の方法は、全員が仕事を教える、仕事を教わる、この体制をつくることです。具体的には、自分の知っている仕事、出来る仕事については、部下・後輩にその仕事を教え、逆に、自分が知らない仕事、出来ない仕事については、上司・先輩から教わるということとです。この全員が教えることに一生懸命、教わることに一生懸命、こんな全社員トレーナー・トレーニー体制を構築することがお店の競争力を高めてくれます。

店づくりは人づくり!



「来店頂いた全てのお客さまの満足を得るためには、お店の運営が安定することです。お店の運営が安定することは、お店が強くなることを意味しており、その結果としてお客さまの満足につながり、そしてお店が繁盛します。」

働く人が入っても、なかなか定着しないお店では、決して繁盛することはありません。人が定着し、そして、その人が戦力になってはじめてお店が強くなってゆきます。お店の一番大切な機能も、人の採用と教育、それに人の定着と戦力化が図られていることです。

お店づくりとは、そんな人づくりに始まり、人づくりに終わる仕事です。そして、お店で働くみんなが力を結集して、全てのお客さまに満足を得ることができれば、お店は必ず繁盛店へと歩むことができます。

売上高⇨来客数×客単価

売上高とは、お客さまの数にお客さまが支払った平均的な客単価をかけたものです。そうすると、売上高を上げるためには、来客数を増やしてゆか客単価を上げてゆくこととなります。当然ですが、来客数を増やすためには、「来店頂いた全てのお客さまの満足を得ることが基本になります。」

次に、客単価を上げるには、推奨販売などによるセールスプロモーションやセットメニューの導入、それにメニュー単価の見直しなどがあります。しかし、売上高を高める基本は、なんと言っても満足したお客さまの数を増やすことでお店の人気を高めることです。だから我々は、来客数を増やすために、お客さまの満足と感動を得る良いオペレーションを実践することを第一に考え行動しています。それは、良いオペレーションがお客さまの満足と感動を高め、そして、来客数を増やし、結果としての売上高を高めることを知っているからです。また、売上高が損益計算書の一番上に位置していることから、仕事の優先順位が一番を良いオペレーションの実践に置いています。

スピード・単純さ・そして自信

現実を直視すること。管理ではなく指導すること。先回りして変化に対応すること。そして、すべてにおいて単純さを追求すること。

自信のある人は、分けのわからない話をして自分をごまかす必要はない。

自信のあるリーダーは、単純で分かりやすい計画を策定し、分かりやすい話をしながら明快で大きな目標を掲げる。

John F. Welch, Jr.

