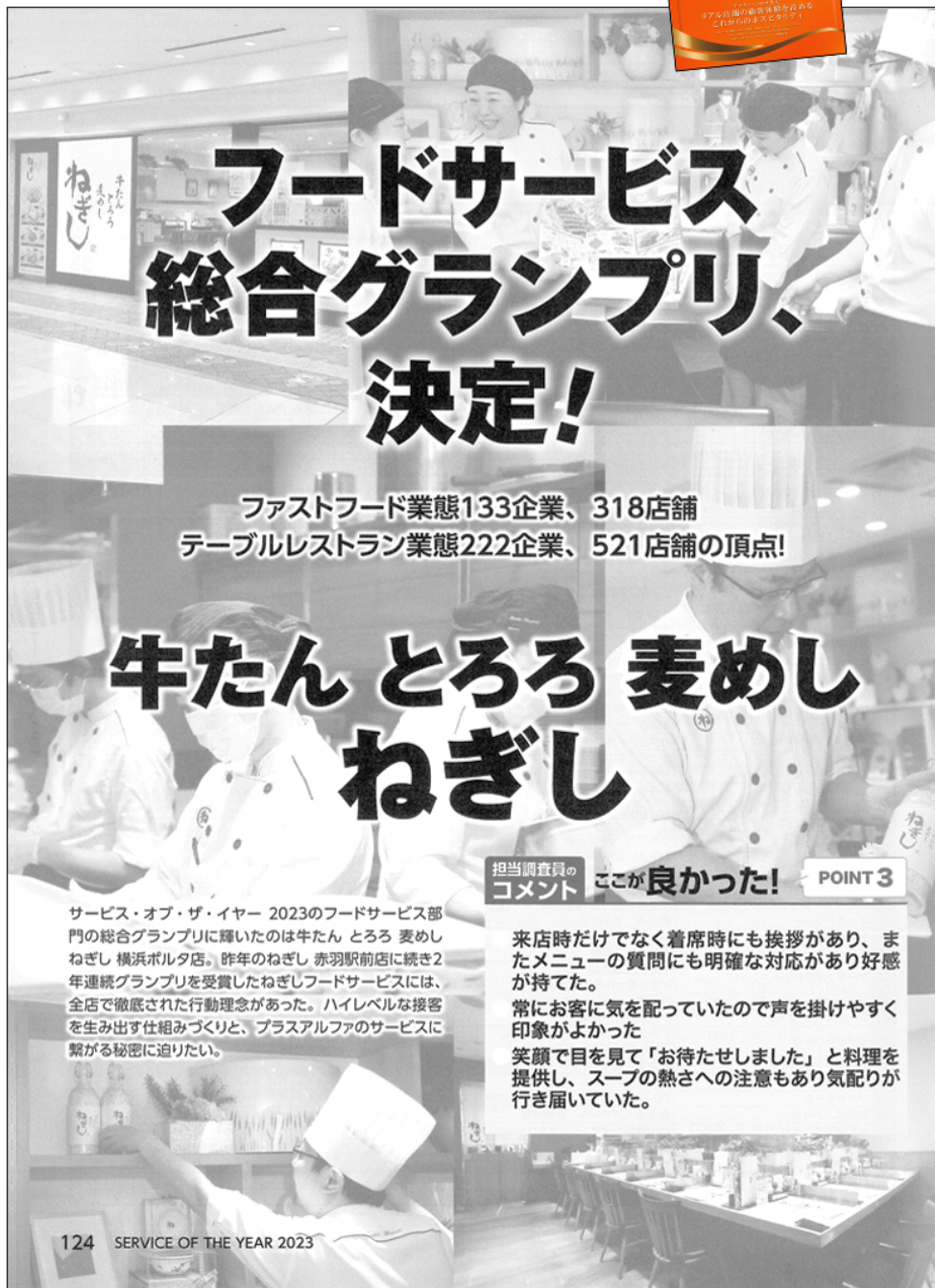




『エイジス』
サービス・オブ・ザ・イヤール2023
アフターコロナ突入
リアル店舗の顧客体験を高めるこれからのホスピタリティ

2023年6月号



フードサービス 総合グランプリ、 決定!

ファストフード業態133企業、318店舗
テーブルレストラン業態222企業、521店舗の頂点!

牛たん とろろ 麦めし ねぎし

担当調査員の
コメント **ここが良かった!** POINT 3

サービス・オブ・ザ・イヤール 2023のフードサービス部門の総合グランプリに輝いたのは牛たん とろろ 麦めし ねぎし 横浜ポルタ店。昨年のねぎし 赤羽駅前店に続き2年連続グランプリを受賞したねぎしフードサービスには、全店で徹底された行動理念があった。ハイレベルな接客を生み出す仕組みづくりと、プラスアルファのサービスに驚がる秘密に迫りたい。

来店時だけでなく着席時にも挨拶があり、またメニューの質問にも明確な対応があり好感が持てた。
常にお客に気を配っていたので声を掛けやすくて印象がよかった
笑顔で目を見て「お待たせしました」と料理を提供し、スープの熱さへの注意もあり気配りが行き届いていた。

飲食業「BEST100店」サービスレベルランキング

総合グランプリ

牛たん とろろ 麦めし ねぎし 横浜ポルタ店

株式会社ねぎしフードサービス【本社・東京都新宿区】

研修制度の充実と双方向の評価体制で実現する
笑顔満面の接客と風通しの良い職場環境



牛たん+とろろ+麦めしを広めた 創業50余年の人気牛たん専門店

JRをはじめ東急や京急、そして市営地下鉄など、日本の鉄道駅として最多の6社局が乗り入れる横浜駅。乗降者数も新宿、渋谷、池袋、大阪・梅田に次ぐ日本屈指のターミナル駅だ。

その東口に直結し、そごう横浜店や横浜スカイビルとも連結する横浜ポルタは、平日は約13万人、休日には約18万人もの人々が行き交い、ショッピングや飲食を楽しむ下街である。

今回の「サービス・オブ・ザ・イヤール2023」で、見事、フードサービス部門の総合グランプリを獲得したが、そんな激戦区に店を構える「ねぎし横浜ポルタ店」である。

ねぎしといえば、牛たんにとろろと麦めしをセットにした「牛たん定食」発祥の店。2019年に創業50年を迎えた歴史ある牛たん専門店だ。

ねぎしが同タイトルを受賞するのは、昨年の赤羽駅前店に続き2年連続のこと。ポルタ店は横浜駅直結の地下街という立地特性もあり、ビジネスマンのみならずファミリーやカップル、女性のひとり客など客層は多種多様。ターゲット層を絞れない店舗ながらもフードサービス総合グランプリを



獲得した。そのサービスの真髓が気になるところだ。

女性ひとり客や家族客も入り易い カフェのような明るい空間演出

ねぎし 横浜ポルタ店は、JR線改札につながる中央通路を下りインフォメーションセンターを右手に折れた、カフェやラーメン店、ハンバーグの店等が左右に並ぶ、飲食店街の一角にある。まさに競合ひしめくエリアである。

エントランス脇の店名を筆書きした看板が歴史を感じさせるが、店内の雰囲気は明るくカラフルで、いわゆる昔ながらの“定食屋”とは一線を画し、誰もが気軽に入店しやすいカジュアルな雰囲気を醸し出している。

「弊店では女性のおひとりさまやご

家族連れのお客さまでも入りやすいよう、絵画やオブジェなどのインテリアを配置し、明るくカフェのようなイメージを演出している。

BEST PRACTICE 思いやりある店長の采配が スタッフ間の信頼関係を築く



「声かけには率先して代わりの人が出勤してくれるなど、当店では当日欠勤がほぼ皆無です」と、スタッフ間の信頼関係を語る店原理恵店長。

『エイジス』 サービス・オブ・ザ・イヤー2023 アフターコロナ突入 リアル店舗の顧客体験を高めるこれからのホスピタリティ



BEST PRACTICE

全員による基本行動の唱和で 同店スタッフの心構えを再確認



朝礼では「ねぎし7つの基本行動」を全員での唱和し、行動のみならず、同店のスタッフとしての心構えを確認する大切な時間だ。

ージを演出しています。最新の店舗では天窓風の造作を取り入れるなど雰囲気づくりに力を入れており、非常に好評をいただいています」と話すのは、ねぎし 横浜ポルタ店の田原輝幸店長。

40年以上続く定番メニューの「ねぎしセット」がある。男性客が大半を占めていた当初、「女性にもこの美味しさを味わってほしい」と、牛たんと麦めし、牛テールスープの組み合わせ。定食をメインとする飲食店にして、40年前から女性客やファミリー層の獲得を狙っていたことは、ねぎしの先進性の表れといえよう。そして、その先進性はいま、類いまれな接客サービスに注力されているのだ。

接客サービスのすべてを凝縮した 「ねぎし7つの基本行動」

「ねぎし全店における接客サービスの基本となっているのが「ねぎし7つの基本行動」です」と話すのは、株式会社ねぎしフードサービス・ストアサポートマネージャーの小林正史氏。

「ねぎし基本行動」とは「常に入口を意識して元気な挨拶でお出迎えします」「お客さまの目を見て笑顔で対応します」「目線を合わせ「ありがとうございます」とお見送ります」「お

客さまの持ち物にカバーをおかけします」「呼ばれる前に「ごはん」と「お茶」のおかわりをすすめます」があり、加えて身だしなみに関する事項を記した、ねぎしスタッフが共有する行動理念だ。社員はもちろん、アルバイト・パートスタッフにも共有するため、入店前研修時に内容と意味を解説する。わかりやすい言葉で説明してあるが、外国人のスタッフが欠かせない飲食の現場で、どんなスタッフにも容易に理解できるようにしている施策が見て取れる。

「毎日、開店前の朝礼時にスタッフ全員で唱和することで記憶してもらいながら、接客を繰り返して実際に身につけてもらっています」と田原店長。

基本行動のなかでも、田原店長がもっともこだわっているのが、お客とのファーストコンタクトだ。ねぎしでは、お客が来店した最初の15秒間のことを「真実の瞬間」と呼んでいるのだが、この瞬間で店の第一印象が決まるという考えだ。「常に入り口を意識し、元気よくお出迎えすること」だと力を込める。来店しそうなお客がいないか、スタッフは常に入り口を意識している。来客があればすぐさま店内のいたるところから元気な「いらっしゃいませ！」の声が上がり、入り口近くにいたスタッフが笑顔で駆け寄るとお客を席まで誘導。お客が荷物用のバスケットに靴をしまった後に、カバーを掛ける様子も見て取れた。7つの基本行動がしっかりと浸透しているからこそ、現場でスムーズに実践できていると店長は言う。

「本社のしっかりした共有があることで、店舗は行き届いたサービスを提供できています」と田原店長は続けるが、良い接客ができたスタッフへの小さな褒めやねぎらいの言葉かけが、スタッフの大きな励みになっていることは見て取れる。

商品知識に関しても、本部の秀逸な仕組みがモノを言う。

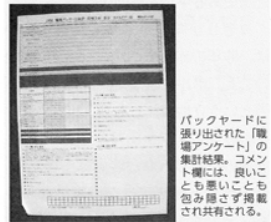
「スマートフォンで受けられるオンラインテストがあります。基本行動テストに加え、白たん（根元部）や赤たん（たん先付近）、そして、ブラッキー（極上牛カルピ）など同店で提供する商品知識テストを併せ、入社後2~3ヶ月程度を目処に合格していただくまで取り組んでもらいます。この試験を満点でクリアすることで、時給と連動したランクが上昇する仕組みとなっています」と田原店長。

サービスレベルの向上に運動して時給がアップすれば、スタッフはより努力しサービスの向上に務める。意識向上を促し従業員満足度を満たす。人材育成の好例といえるだろう。全アルバイトスタッフに対して行われる、年2回のアンケートは、田原店長にとっても重要だと言う。

「自身のスキルアップについて問う内容である一方、店舗や運営側に対する評価も問う、全十数項目のアンケートです。中にコメント欄もあり、時に店長であれ、本社や工場であれ、名指して指摘されることもあります。そのコメントは、前向きなものだけでなく改善を促すコメントもあり、本部のみならず店舗のバックヤードに張り出し、

BEST PRACTICE

信頼関係と風通しの良さを築く 職場アンケートとその掲示



バックヤードに張り出された「職場アンケート」の集計結果。コスト削減に、良いことも悪いことも包み隠さず掲載され共有される。

全スタッフが閲覧できるようになっています」（田原店長）。

運営サイドや店長から下される一方的な評価ではなく、アルバイト側からも素直な意見を吸い上げ、耳が痛い意見も隠すことなく公表し、全スタッフが共有する。組織における風通しの良さとは、こうした取り組みから生まれるものなのだろう。

BEST PRACTICE

各種デジタル技術を活用し さらに顧客サービスを充実



二次元コードで栄養成分とアレルギー情報、外国語訳の入手が可能。コロナ禍以降、LINEアンケートへの回答で200円割引のサービスも。

株式会社ねぎしフードサービス
ストアサポート
マネージャー

小林 正史

社員、バイトともに経験に応じた
充実の研修体制を確立

弊社では7つの基本行動に加え5大商品と5つのコミュニケーションを経営理念として、全スタッフに共有し実践しています。また、これにより「美味しい味づくりで楽しい街づくり」を行い、最終的には「この街にねぎしがあってよかった」と思っていただけことをゴールと定めています。

この経営理念を深く理解し実践してもらうよう、社員はもちろんアルバイトスタッフにも多様な研修を用意しています。

アルバイトスタッフには、7つの基本行動を含めた経営理念を解説する「新人オ

牛たんがより美味しく感じる 笑顔ももたらす明るい雰囲気

ねぎしにおけるサービスの基本理念となっている「ねぎし7つの基本行動」だが、その根幹を成すのが「(前略)お客さまの喜びを自分の喜びとして親切と奉仕に努める」と定める経営理念の「ねぎし精神」だ。

「理念の共有を軸に、より良い職場環境と、店舗の仲間との信頼関係を作っています。その実践はお客さまへのサービスにしっかりつながっています」と、田原店長。味、笑顔・元氣、清潔さといった「ねぎしの5大商品」それぞれの質を上げることで、お客の喜びと満足を得ることができるのだと、田原店長は語る。

今年から、研修後に面談とテストに合格したスタッフを「スマイルリーダー」として任命するユニークな取り組みも始まったという。もちろんこの取り組みが功を奏しているのだろうが、この店の店内に溢れるスタッフたちの笑顔は、決して制度だけで

生み出されたものではない。それは、お客の喜びを自らの喜びとする同社の企業理念が浸透し、また、風通しの良い社風とスタッフの満足度を高める制度、さらには、田原店長が促す密なコミュニケーションと、それにより構築されたスタッフ間の気兼ねの無い関係性によるものだろう。

スタッフが明るい笑顔で、はつらつと働いているこの店の楽しげな雰囲気は、訪れるお客に安心感を与える。田原店長率いる「ねぎし横浜ポルタ店」の牛たんがより美味しく感じるのも、スタッフの笑顔という魅力的なサービスの効果も大きいことだろう。

(取材・文/ガッシュ・アド)

企業概要
株式会社 ねぎしフードサービス
所在地/東京都新宿区西新宿7-22-36 三井花形ビル4階
年商/11億円

店舗概要
牛たん とうろ 麦めし ねぎし 横浜ポルタ店
所在地/横浜西区泉島2-16 B1 ポルタ105号
開店日/2016年5月18日
売場面積/22.2坪
営業時間/11:00~22:30
従業員数/社員 2人、パート・アルバイト 45人

リエンテーション」などの研修を受けていただいています。

社員には、アルバイトスタッフを受ける研修はもちろん、ランクによる3種類の研修が用意されています。最高ランクの方には、時間帯責任者としてオペレーションコントロールやトラブル対応など、店舗運営に必要な知識や業務を学ぶ研修を年2回受けていただきます。社歴に応じた内容を学ぶ3つの研修を、それぞれ年4回実施しています。

さらに、毎月1回は全社員が出席する全体会議が開かれ、決められたテーマを元に各店長及び社員が店舗の実績を発表します。そして、その内容を採点された上位店舗が表彰され賞金が与えられます。

接客サービスの習熟度を競うロールプレイング大会を、年に2回開催しています。2月は店長を対象とした大会、8月は社員とアルバイトが対象の大会として開催されます。この大会の特徴は、8月大会は前大会の成績上位だった店長が審査するのですが、2月の店長大会は、前回の大会で成績上位だったスタッフが審査を行う点にあります。ベテラン店長が、社歴の浅いアルバイトスタッフに厳しく採点されることもあり、その結果が社内で共有されるため、店長とはいえ誰もが気を抜かず真剣に競技に参加しています。

2年連続してグランプリという評価をいただけたことで、弊社の取り組みに高い評価をいただいたのだと感じております。これを励みに、さらなるサービスの向上を目指してまいります。ありがとうございます。