飲食店経営 実力店長 はここが違う

うな内容が書かれていた。

素晴らしいと思いました」 いスープに交換したのです。

本当に

ルしたとのこと。そこには次のよ

「ここのスタッフさんは皆さん素晴

のような事例を全社で共有している

ねぎしでは、お客様に喜ばれたこ

な店だと感じてもらいたいと考えて とで、この店は気遣いができて誠実 気づいたり、要望を察したりするこ

あるとき、女性のお客様が箸で牛

同じことをまたやってしまう可能性

長会議で紹介する他、お褒めのメー お客様の声(褒め・クレーム)を店

て「食べやすいようにお切り タンを切ろうと苦戦しているのを見

た。以来この店ではオ ょうか?」と提案し、とても喜ばれ

-ダー時に切

女性



に一、二度いろいろなお店で外食しお皿に移して温めてくれました。週

客様に対してのみならず、スタッフ 気遣いの心を学んでいる。それはお

なのだ。 えても、 そうだ。

> ご要望に応えることが重要 たとえキッチンの作業が増

せているのだ。

松田店長の今後の目標は、

でもないのに『レトルト食品をお持 めしを注文したところ、頼んだわけ トルトカレーを持参していたので麦 も素晴らしかった! 子ども用のレ た松田さんという男性の接客がとて らしい。中でも、牛たんを焼いてい

慣化されている。

スタッフは日々店長の接客を見て

客のほとんどは切ってほしいと望む るかどうかを確認しているが、 全スタッフが出勤時に読むことが習 ル集を毎月まとめて発行しており、

したら温めますよ』と言って、

でも感動ものなのに、さらにこんな ださったのは初めてです。それだけ ますが、事情を察して声を掛けてく

同じく赤ちゃん連れのご夫

すが、スープが冷めたことを気遣っ やしながら交替で食事していたので 婦が近くの席にいて、赤ちゃんをあ

やはり頼んでもいないのに新し

実力店長はここが違う!

(株田中コンサルティング事務所 田中司朗

繁盛店をつくる!

親切」

という企業文化が

優秀なスタッフが多い

%の狭き門をくぐり抜けているため

売上好調三つの要因

「7つの基本行動」の 徹底



が経営する牛タン専門店。 「牛たん・とろろ・麦めし ねぎし ドサービス(根岸榮治代表) ねぎし)」は、 株式会社ねぎ 首都圏を

中心に38店を展開するチェーンで

切が明日のねぎしをつくる」という という企業文化をつくる 大切にしている言葉があり、 ねぎしでは経営理念の他に「親切 今日の親 それを

00店舗は可能だと私は思っている。 の商品力とサービス力があれば、5 を願っている一人である。これだけ 私もファンとしてねぎしの全国展開

> 査で2021年度1位(38店舗中) を大いに実感できる企業だ。 今月は、顧客満足度アンケ

最近のMS(覆面調査)でもナンバ

応募があり、 トスタッフ募集には200 に店舗が多く、 プン。ねぎしは新宿・渋谷エリア (半月) を売り上げた。アルバイ 19年12月度は1 住宅街の駅前立地は 人以上の

賀津久店長にお話を伺った。 1になった、立川駅北口店の松田 駅北口店は19年12月15日にオ

牛たん・とろろ・麦めし ねぎし 立川駅北口店 賀津久(28歳)

松田

の通り。

パイシー

0

同約10%)。上位3品で5割 トリプルセット」(1

鐅

松田

ます

りをおすすめします。

⑥頭髪・制服、 ⑤呼ばれる前にご飯とお茶のお替わ 爪、靴をきれいに整

⑦スリーステップバッシングを行い えます。

(1550円、

シェア約2%)「牛たん3種盛りラ (牛たん2種)」 看板メニュー 商品

0%徹底して行うことが大切なので このような当たり前のことを お客さまをお迎えします。

独自性のある商品力 は「まるねセッ

2

た。昔からねぎしのファンだが、 赤ちゃん連れのお客様から、 ④お客さまの持ち物にカバーをおか ②お客さまの目を見て笑顔で応対し ①常に入口を意識して元気な挨拶で に実施されている。 が掲げられ、立川駅北口店では完璧 (親切)を形にした「7つの基本行動」ねぎしでは、お客様への心遣い お出迎えします。 ますとお見送りします。 目線を合わせてありがとうござい 基本行動は、 次

> 盛店のセオリーだ。「牛たん・とろ 以上の商品構成率を占めるのは、

抜群のチ ムワー 自性のある商品を持っているのであ の人に思っていただけるような、 ろ・麦めしなら『ねぎし』」と多く

独

3. る

「笑顔」だ。 ぎらい」「感謝の言葉」「さんとハイ」 松田店長は「良い人間関係はこの

いと生産性も向上します」と言う。 五つが基本です。 チー シラ

お客様からの感謝メール

店長

晴らしい接客を受けたので初めてメ に対する感謝のメールが本社に届い 素

客様と目を合わせてから下がるよう

えば、お辞儀をした後でもう一度お

教育している。

お客様の困りごとに

だくことを意識しているという。例 の店はちょっと違う」と思っていた 松田店長はそれだけではなく、 気配り、心配り)が大切だ。しかし

> たなか しろう (株)田中コンサルティング事務 所代表。大手ファーストフー ドからステーキハウスまでの 店長・SV・営業本部長を経て 店長・SV・宮菓本部長を陸く 独立。飲食店経営25年港連執 筆。「実力店長餐成開座」(出 張研修)は300社2万人実施 中国飲食経営者日本視察セミ ナーコーディネート実施。著 書「店長の仕事」「実力店長 はここが違う」(商業界)「売 上5割減でも巻き返せる!これ からの飲食店経営者・店長の教 科書」(同友館)。田中コンサ ルティング事務所 ブログ累計 25万人突破

「親切」なので、

気づき(目配り、

ねぎしのホスピタリティ

の要は

笑顔率120%! しかったそうだ。 んでください」と言われ、 します。私が頑張るので、 のスタッフから「この日は私が出勤 取れなかったとき、松田店長は一人 ランドオープン後でなかなか休みが ッフが店長を気遣ったりもする。グ 同士にも浸透していく。時にはスタ



飲食店の新常識として着目され るゴーストレストラン、デリバ リー、テイクアウト、EC販売、 2毛作などで成功した経営者や

田中コンサルティング事務所 検索 プログ好評連載中!

売上5割減でも巻き返せる! これからの飲食店経営者・ 店長の教科書(同友館)

店長への取材から、危機に強い 店に変える方法、繁盛店の基本 などについて解説。コロナ禍の 厳しい状況に対応する、飲食店 経営者や店長の実務書として活 用できます。

店舗名/牛たん・とろろ・麦めしねぎし立川駅北口店

は本社の社員もやっている。 るのは失敗に気づいていないとき。 と「叱る」のバランスは7対3。 スタッフに対する店長の「褒める」

(23人) いて、 だという。優秀なスタッフが5割 て、この店の状態は「5対3対2」 怠け者20%に分かれる法則) につい く上位20%、普通に働く中位60%、 があるからだ。 「2対6対2」の法則(意欲的に働 顧客満足度を向上さ

ること。そのために根気強くモチベ も多くの部下社員を優れた店長にす ションを上げ続けていきたいと語

操を実施している。リズミカルに拍

子を取りながら、隣の人と目線を合

わせて笑顔の練習をするのだ。これ

を尋ねると、店長は「120%です」

お客様に対するスタッフの笑顔率

と即答。ねぎしでは朝礼で、笑顔体

一人で 所在地/東京都立川市瀬町2-5-17イ/タケビル5F TEL/042-595-8143 店舗面積/42坪 客席数/57席 営業時間/11:00~22:00 客単価/1550円 従業員数/正社員2人、PA47人



ン」と言う指針がある。「挨拶」「ね を深める「5つのコミュニケー ねぎしには、スタッフの相互理解 · ショ

イト」(1950円、 同約 17 %)

飲食店経営 2022.7 66