

「朝礼」の積み重ねが 強いチームづくりの第一歩

店長をはじめとする現場のスタッフが自律的に問題を解決する体制をつくるための基本的な考え方を解説し、売り上げと利益を伸ばすための実践ツールを提供する本講座。初回は、スタッフの目的意識を高める朝礼の方法を伝授する。

飲食店のコンサルティングで最も多い相談が、スタッフの仕事に対する意識レベルが必ずしも高くないことにに関する悩みです。

ファーストドリンクすら早く提供しようとしている、接客向上について話し合いをしようともしない、呼び込みをしたくても「このスタッフを行かせても、どうせ坊主だろう」と最初から諦めてしまう……。

「どこから手をつけていいか、まったく分からぬ」と嘆く方もいらっしゃいます。

こんなときは「朝礼カイゼン」から始めましょう。えつ、「朝礼だったら、毎日やっている」ですって？

売り上げや利益が伸び悩んでいる店の朝礼を見ていると、単なる業務連絡の場になっているケースがほとんどです。本来であれば、毎日みんなで目標を確認して、達成のために何をすればいいのかを考える場とななければなりません。

朝礼の持つ本質的な役割は、次の

3つです。

- ①目標と進捗状況の共有
- ②具体的な行動計画
- ③個人が果たすべき責任の明言

これでお気づきのように、朝礼には店舗マネジメントの基本が凝縮されています。そして店において朝礼が正しく機能しているか否かは、①～③をスタッフに聞いてみればすぐに分かります。

「今日の売上目標はいくら？」「どうすれば今月の目標に到達すると思う？」「その中で、あなたは今日、何ができる？」

一つひとつ確認してみると、店長とスタッフの回答がなかなか一致しないのです。数値は覚えていないし、営業中は目先の仕事に忙殺されてしまう。さらには、出勤時間の関係で朝礼に参加できない人もいます。だから、同じ情報が確実に伝わるような仕組みが必要なのです。

店長が記入して スタッフが読み上げる

「正しい朝礼」を実現するための入門として作成したのが、「かんたん朝礼シート」です。使い方を具体的に説明していきましょう。

まずは、店長が朝礼前にシートに

記入します。これによって、業務の優先順位付けやスタッフに伝えるべき情報などを整理できます。

シートを朝礼でスタッフ全員に配布する際、きちんと「伝える」ために3つの工夫が必要です。1つ目が、進行はスタッフに持ち回りで担当されることです。店長が一方的に読むだけでは、スタッフに当事者意識が芽生えません。読み上げさせ、参加意識を持たせることが大事です。

2つ目は、予定調和にならないようと考えさせること。店長は必ず「もっといい案がないか」を尋ねましょう。「今日の個人目標」の発表をランダムに指名するのも1つの手です。短時間であっても集中力と緊張感を持たせなければいけません。

そして3つ目は、店長が「本日の目標」に対してスタッフがどのぐらいの成果を上げたのか、振り返りをまとめておくことです。営業終了後に店長は実績や気付きをシートに書き込んでおき、誰でも読めるようにしておきます。こうした情報をスタッフは案外気にしていて、しっかりと目を通しているものです。

朝礼後は、シートを店内の目に入る場所に掲示しておきます。繰り返しスタッフの目に入る自然と朝礼で確認した内容を意識せざるを得なくなります。

かんたん朝礼シート

12/3 月	朝礼シート	朝礼(唱和)担当	まつん										
0 朝礼唱和													
1 今月目標 6,000,000 円 宴会100件とるぞ!													
2 昨日迄売上 昨日目標 200,000 → 実績 212,000 円 見事、達成! (累計目標) 600,000 → 実績 597,000 円 あと3千! もうちょい													
3 今日の目標 250,000 円 客数:76 客単価:3300 ★★ いけるべ ★★ 今日の一押し 全卓、ハマグリおすすめ100%! 人気爆発だよ													
4 お客様情報共有 担当 れい ●お客様: 膝掛けをご希望のお客様が増えました! 言われなくとも気付け、特に男子!													
●ご予約: 19時:竹下様2名様													
5 連絡事項 すんません、今日も白子欠品です。(ひょろ)													
6 今日の個人目標 ほり 銀すすめて単価アップします。 すえ ドリンクノーミス!													
確認サイン													
まさや	よし	ほり	れい	まつん	すえ	ひょろ	ジャイ	みき	たか				

また、朝礼に参加できなかったスタッフには、現場に出る前にシートを読むことを義務付けます。そのうえで店長は「売上目標は？」などと質問し、内容が頭に入っているかどうかを確認します。ここまでやらなければ、漏れなく伝わりません。

このほかの注意点としては、店長不在時には朝礼が形式的になりがちなことがあります。そこで、店長は2番手社員には早いうちに進行を教えておきましょう。そして、任せたときには、翌日に内容を報告させます。

指導先のある店で店長が朝礼カイゼンを実施したところ、1ヶ月後に季節商品の販売数が倍増しました。2ヶ月後には「店長、時間があるので呼び込みに行ってきます」と提案するスタッフが現れました。こうして、4ヶ月後には、月間の売り上げと利益が過去最高を記録したのです。

店長によると、「バラバラだったスタッフが、朝礼を通じてチームになった」とのこと。時給を目当てにダラダラと時間を過ごしていたアルバイトが、目標達成における自分の役割を認識し、行動によって数値が変わると実感したことが大きかったようです。

全員の意識を合わせようという店長の努力がスタッフに伝わると、思いもよらぬ力を發揮します。まずは1ヶ月、かんたん朝礼シートを実践してみてください。

次回は、この朝礼をレベルアップしていく方策を説明します。

フランチャイズアドバンテージ
(東京・港区)
外食・小売・サービスなどのチェーン展開に関するコンサルティングを手掛けている。経済産業省「世界を魅了するサービスチェーン研究会」コアメンバーも務める