

PDCAサイクルで問題を解決する “できる店長”が備える「3つの力」

本コラムは現場力を高める手法を解説してきた。キーワードはPDCA(計画、実行、確認、改善)というマネジメント手法だ。最終回はこれまでの振り返りを通じて、できる店長になるためのポイントを総括する。

連載各回のテーマごとに説明してきたPDCAによる現場力アップの手法は、実は全体としてもPDCAとしてまとめることができます(下の図)。このPDCAサイクルを回せる

“できる店長”は、「3つの力」を身につけています。

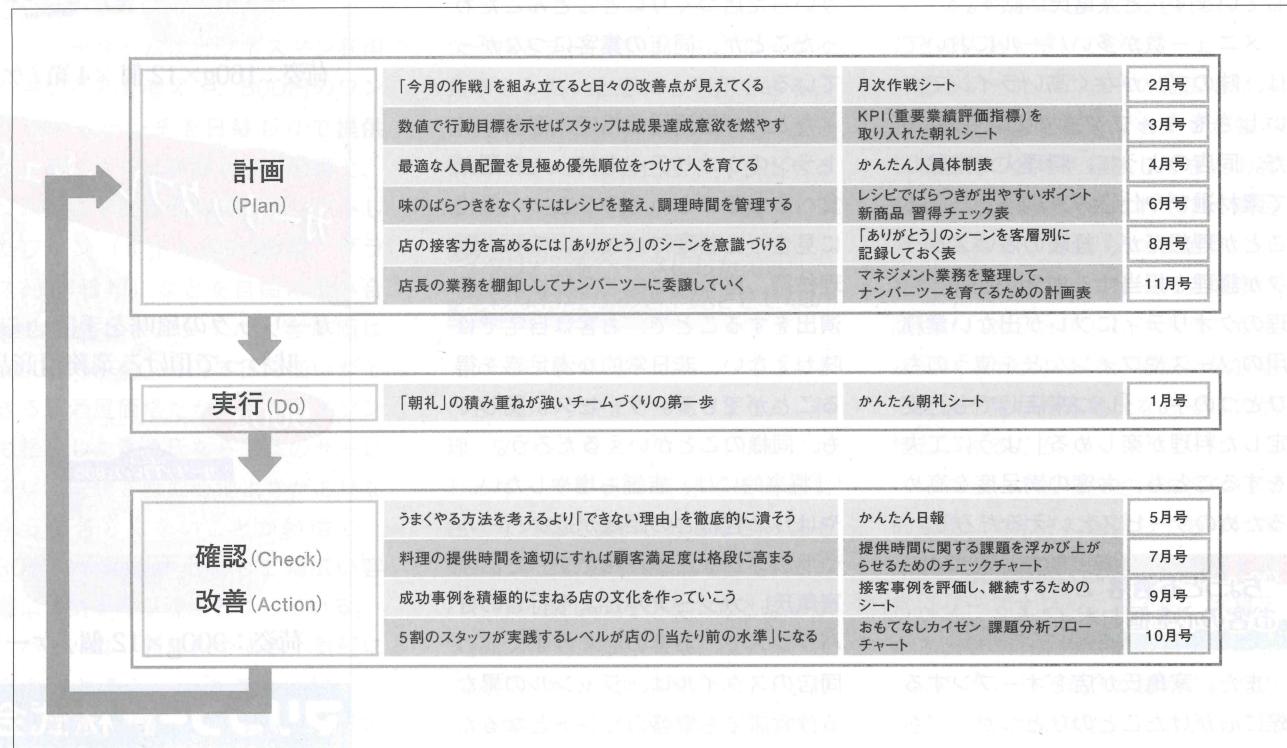
具体的プランの企画力

リーダーの条件は、目指すべきミッションを指示すること。つまり、店長がリーダーとしてまず果たすべき役割は、店をどういう方向に導くかの計画立案です。できる店長は、長期プランを達成するための道筋として、スタッフ全員が現実ベースで実行できるような詳細プランに落と

し込んで、現場では具体策として指示します。そのための第一歩が、「今月の作戦」であり、「KPI(重要業績評価指標)の設定」であり、スタッフのスキルやおもてなし基準などの「見える化」です。

なかには「仕事が忙しい」「人が足りない」などの理由で、日々ただオペレーションを回すだけのリーダーもいるでしょう。その場合は、以下の3項目について日程を上長と約束し、計画を作らざるを得ない環境を整え

PDCAサイクルによる現場力アップの流れ



CONFIDENTIAL Copyright © 2013 Franchise Advantage Inc. All Rights Reserved.

てしまうとよいでしょう。

(1)目標とすべき他店を視察する日

→店長自身の問題意識や店のあるべき基準を挙げる

(2)上長と事前相談する日

→(1)を踏まえ、計画を考える

(3)店内でミーティングする日

→スタッフを集めて開催する

優先順位をきちんと立てれば、

PDCAを回して店を良くしていく活動は少しづつでも始められます。

継続してやり切る力

決めた計画は成果が出るまでやり続けることです。やり切る力を養うためには、朝礼で実行指示を確実にスタッフに伝える習慣を付けること。具体的には朝礼シートを用いて、仕組みに落とし込むのです。朝礼シートを準備する作業が発生すれば、必然的に店長は毎日の発信内容を強く意識せざるを得なくなります。「これを今日の朝礼で言っても、昨日寄せられたできない理由をスタッフから突き付けられるだろうな……」といったプレッシャーを乗り越えていく過程で、実行力を高めていく修正プラン（＝検証する力）が育まれていきます。

チームで戦う文化を作る力

飲食店は、商品の質が店にいる一人ひとりのスタッフの力によって大きく変わってきます。基本水準までは一方的に教える形の研修で向上しますが、それ以上の成長を促すためには、スタッフ自身に問題意識や気づきを持たせ、改善するためのアクションを考えさせ、成功体験を味わ

ってもらわなければなりません。そういう「考えるプロセス」が店内ミーティングやスタッフスキル評価、朝礼、日報などできちんと整えられていて成長を求められる店と、基本オペレーションだけ習った後は日々同じことを繰り返すだけでよい店とでは、スタッフの質が全く変わってきます。

* * *

店長自身がPDCAサイクルでの問題解決手法を一度身につけてさえしまえば、あらゆる場面でそのやり方を応用して実行できます。まだ成功体験を得られていないのであれ

ば、「自分がやりやすい」「イメージが湧く」というテーマの回を読み直し、忠実に手順を実行し、最低1カ月間やり切ってみてください。

最後に、本コラムを読まれた方の一つひとつの行動により、もっと楽しく働ける飲食業界、もっと従業員が稼げる飲食業界、もっとお客様に愛される飲食業界をつくっていただけることを心より願っております。

フランチャイズアドバンテージ

(東京・港)

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