

繁盛店のための「ほめ育」のススメ

「人がいるのにシフトが埋まらない」は
贅沢な悩みかも?

株式会社バイラルアップ代表取締役
原邦雄

うな状況であろうと……。

ピーチが過ぎれば洗い場には洗い物がでんこ盛り。スタッフは疲れ切ついて、暇も休憩も十分に取れないような状況なのだろうと思いました。さらに問題なのは、このような状況が決してアナルなものではないといふことです。集まつた飲食店オーナーの中に、同じような状況の方が少なくなかつたからです。

ギリギリ状態からの脱出は今この瞬間から始める

前回は、「売上を取りに行くためにベストなシフトを組むことも店長の仕事の一つ」とお伝えしました。しかし、シフトについて悩めることは、もしかするとまだ贅沢な状況なのかもしれません。先日、私は全国を回つて飲食店オーナー向けにセミナーを行いました。そこであるオーナーから相談を受けた内容が、多くの参加者からの共感を得ましたので、今回はその内容をお伝えします。そのお店は、極度の人手不足に悩まされていました。100席のお店にスタッフはたつたの四人。それもお伝えします。そのため、店長と、入ったばかりの女性パートが長ど、入ったばかりの女性パートが

二人、あまり日本語が流暢ではない外国人スタッフが一人という状況でした。それを打ち明けられたとき、思わず「どうやつてお店を回しているんですか?」と尋ねてしましました。元ラーメン店の店長ですから、お店が回るとはとても思えなかつたのです。

返ってきた答えは、「その日その日を何とか凌いでいます」というものでした。しかし実情は、スタッフは入ってくるお客様と一緒にくこなすしかない」「目前の仕事をとにかくこなすしかない」「同じような明日がやつて来る」「いつまで続くか分からない」「できないからつてください」「前日の仕事をとにかくこなすといつだけ精いっぱいの状態だらう想像がつきました。オーダーを聞いて、商品を提供し、代金を頂く。入退店の挨拶も流れでやつてているよ

このようなお店の場合、「ベストなシフトが組めない」という悩みは存在しません。他に選択肢がないからです。「このメンバーで今日を乗り切るしかない」「目の前の仕事をとにかくこなすしかない」「同じような明日がやつて来る」「いつまで続くか分からない」「できないからつてください」「前日の仕事をとにかくこなすといつだけ精いっぱいの状態だらう想像がつきました。オーダーを聞いて、商品を提供し、代金を頂く。入退店の挨拶も流れでやつているよ

いる状態のうちに、今できることをやるしかないのです。幸いなことに、飲食店はお客様が来てくれていれば利益の出る業態です。特にセミナーで研修に興味を持つということは、それが利益は残している状況ともいえるでしょう。この雑誌を買つて読んでいる場合も同じです。本当に追い詰められている状態では、その余裕すらないですから。だからこそ、今この瞬間から始めることができます。その第一ボタンを押すことが重要なのです。

「今いるスタッフへの言葉掛け」以外に道はない!

その第一ボタンが「今いるスタッ

フへの言葉掛け」です。具体的には「今、彼ができていること」につ

れます。

前者については、後述していますので、それをそのまま活かしてもらひます。これ以外の道はないと思つてもらつて構いません。

この方法が必要なのはたつた二つ。一つは「実際に何について言葉掛けをするべきいいのか」、もう一つは「改善点を一旦は棚上げすること」

日本人は完璧主義なところがあるのです、どうしても改善点が見えてしまいます。スタッフたちのできていない点が目に付いて、つい注意をしまいしたくなってしまいたくなってしまう。でも、それが、それをすすぐ、「がんばってやつてるのに!」と、スタッフは嫌になつて心と体が離れてしまします。

繰り返しますが、

「入退店の挨拶」が数字にまつなる。一つは嫌になつて心と体が離れてしまします。

一人でも欠けてお店を開けられなくなつたら「負け」です。改善店は一旦、棚上げしてください。

これをまずスタッフに見せます。ここがポイントです。最初に「ほめ育」を渡して、先に答えるボイントを渡して、教えてあげるのです。そして行動で教えてあげるのです。から始め

いたいことから始めます。ほめ育は、売上がアップしないと新しく採用できません。スタッフの給料を上げることもできないでしょう。

ほめ育では、「顧客満足があつてか

らの従業員満足」という観点でお話をしました。この考え方が何よりも重要なのです。まずは「今できていることへの言葉掛け」から始め

らの従業員満足」という観点でお話をしました。この考え方が何よりも重要なのです。まずは「今でき

ていることへの言葉掛け」から始め

てみてください。

私は「ほめ育」を広めるために全

国を回りながら、さまざまな経営者

のお話を耳にします。その

ときに理論論や正論をお伝えするこ

ともあります。しかし、このよう

な状況であつたからです。

お店に「もっとお客様に喜んでもら

うことを考えましょう」「売上を伸

ばして繁盛店を目指しましょう」と言

つているのと同じです。

そうなる前の、まだ利益が出せて

いる状態のうちに、今できることを

やるしかないのです。幸いなことに、

飲食店はお客様が来てくれていれば

利益の出る業態です。特にセミナー

や研修に興味を持つということは、そ

れだけの利益は残している状況と

もいえるでしょう。この雑誌を買つ

て読んでいる場合も同じです。本当に

追い詰められている状態では、そ

れ