

「うまい会」
福岡が
レポート
します!



第9回 チャレンジシップアワーズ開催

人“財”育成に長け、業界から注目を浴びるKUURAKU GROUP。アルバイトスタッフの経営改善活動発表の場「チャレンジシップアワーズ」。グループ内全店舗の中から特に優秀な店舗による成果発表会です。どのような想いとモチベーションを持ち日々働いているのかを全身全霊で発表するスタッフ達。その全貌を今回レポート致します。

株式会社 KUURAKU GROUP

- ◇設立/1999年
- ◇店名/くふ楽・福みみ・元屋・豚の大地等
(国内18店舗・海外3店舗)
- ◇従業員数/社員・アルバイトスタッフ 約250名
- ◇売上げ高/グループ11億3400万円
- ◇HP/http://www.kuuraku.co.jp



特別号
「うまい会」
2009.11.24
ありがとうございます

【運営事務局】
CSアップ&集客スペシャリティ
株式会社 エイム・トゥ
TEL:048-650-6960
FAX:048-645-1051
〒330-0843 さいたま市大宮区
吉敷町1-133-1 ワラビビル4F

■「元屋」北千住店 ～元気・活気・下町ソウル～

問題点

- ・スタッフ間での不満続出
- ・来客数低下
- ・アルバイトスタッフの離脱

モチベーションを
支えているもの

解決のきっかけ

店長の気付きと行動が改善の原点

- 店長自身が「人」に活かされている事を再認識＝全てスタッフやお客様のお陰
- ⇒【スタッフと対話し感謝を伝える】

■主な改善活動

OHAPPY&THANKS

- ・24時間以内にあった幸せだったこと、感謝したいことをお互いに伝え合う。

OMAP (行動指針)の共有 (Mind And Principleの頭文字をとった略語)

- ・KUURAKU GROUPの行動指針『MAP』からテーマを1つ取り上げ、そのテーマに対してどのような行動をするか全員の前で発表しお互いで共有。
★例) テーマ「感謝」の場合・関わる全ての人々と仲間に感謝の気持ちを伝えます!

○セブンポゼッションの確認 ⇒ 何の為に仕事をするのか

- ◆情熱 ◆人間性の向上 ◆仲間 ◆味へのこだわり ◆お客様の笑顔 ◆おもてなし ◆感動

■「福みみ」銀座五丁目店 ～お客様やお店の役に立ちたい～

問題点

- ・突然の店長移動
- ・年末の売上げ激減
- ・3月期アルバイトスタッフ卒業

意識を向上させて
いるもの

解決のきっかけ

- 毎月の店舗ミーティングが改善の原点
- ・自ら行動し、自信を持ちたい
- ・やるなら楽しく笑顔で働きたい

⇒【スタッフの意識が変化】

■積極的な経営改善活動→「班」活動を実施

- ①クオリティ班・・・ ●料理メニューの開発 (おすすめ品等)
- ②サービス班・・・ ●改善シート・お客様ノート (生の声) 作成。20分に1回トイレチェック。お絞りは必ず女性から渡す。
- ③クレンリネス班・・・ ●エアコンフィルター清掃。トイレの明るさ向上。見やすい看板設置。
- ④販売促進班・・・ ●見やすい飲み放題メニュー作成。おすすめドリンク作り等。

⇒スタッフ自らお客様の感動の為に店舗をブラッシュアップ

■「くふ楽」銀座一丁目店 ～想いをつなぐ～

●歴代店長やスタッフの想い、行動がお店の文化として浸透。

アルバイト感覚で
入社したスタッフも・・・

お店の想いを
支えているのは

- 先輩の行動を見て「こうなりたい」と感じ、自ら実践・成長。

⇒【文化継承が成功の鍵】

■銀座一丁目の～せかい～

せ⇒接客

- ・お客様の不安を無くす
- ・お客様のニーズに早く気付く
- ・お客様に楽しんで頂く→笑顔
- ・注文・提供時には必ず一声添えて対応

か⇒活気

- ・元気、笑顔をお客様に伝えること→良い空気
- ・生き生きと働く姿をお客様に見ていただく

い⇒意識

- ・ポジションに対する意識 (仕事、責任)
- ・スピードに対する意識 (すぐ駆けつける)



～福原社長のコメント～

- ☆これから一番大切なこと
⇒経営理念の伝達

- ☆仕事に対して重要なこと

- ・誰でもできることを誰よりもやる。
- ・自ら目標を掲げ、達成に向けて全力を尽くす。
- ・人が成長する時は人間と人間がぶつかり合う時。



☆今回の発表に共通するキーワード

笑顔・元気・感謝・仲間への思いやり・信頼関係
役に立ちたい・誰かの為に・コミュニケーション

☆今回の発表に共通する仕事への想い、考え方

- ・仲間、お客様に対し感謝の気持ちを持って楽しく仕事をする
⇒思いやりや信頼関係が生まれ、最強の「チーム」が最高の「おもてなし」を実現する。