

第4回 “笑” 売塾 開催!

うまい会
篠崎が
レポート
します!



◇全国の「超」繁盛店から学ぶ場“笑”売塾。今回の講師は、茨城を中心にパン店を営む株式会社クーロンヌジャパン・田島社長様。今回の笑売塾はQ&A方式で、ご参加の皆様の質疑を頂きながら参加型で実施。より実践に即した“笑”売塾レポート致します!



■プロフィール■

茨城県取手市生まれ。「店づくりはお客様の声全て」が信念。人を「活かす」人に「任せる」達人。社員の自主性を最大限に活かした経営は、これからの人“財”育成・活用の手本。

田島 浩太社長

◇設立/1994年10月
◇店名/クーロンヌ(パン店7店舗)
ピツツェリアTatsunoko(イタリアン1店舗)
◇従業員数/社員・アルバイトスタッフ 約150名
◇売上げ高/9億6千万円(2009年度)
◇HP/P/http://www.couronne.co.jp/

第4回 “笑” 売塾

たくさんのご縁に
感謝致します。

【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 ワライトビル4F

地域密着「超」繁盛店づくりのポイント⇒お客様の喜び=自らの喜び「人」づくり

■理念の共有

①親切が先、商いが後 ②個人商店の志
かつて商店街にあった八百屋さんのような
「これ美味しいよ」と言える関係づくり

■お叱りハガキ(アンケート)の活用

お客様の声を積極的に取り入れた店作り⇒お客様の声全て
・お叱りのご意見には担当スタッフが直接返事を書く

効果 お客様「視点」の確認 時代にあった店づくり
接客対応・態度の改善 お客様の期待・変化に対応

「こう」の字ゲーム ~個の力とチームワークを考える研修です~

■ルール:「こう」の漢字を3分間思っただけ書き出す。単純明快なルール。



幸香好浩高洪向更光考行政候工公

項校効皇后甲黄鋼交紅功

- ①青字⇒1番多く書き出した方の漢字全17個
- ②橙字⇒2番目に多く書き出した方で①になかった漢字
- ③緑字⇒1番少なかった方(4個)で①②になかった漢字

「人・店づくり」の視点から学ぶこと

- 「個」の力を合わせた「チーム」の重要性
- 全てのスタッフの中にもキラリと光る
意見・アイデアがある
- 少数意見でも意思を「伝える」責任がある

よくなるセッション ~田島社長と疑問・質問のキャッチボール~

Q. 会社を経営していく中で苦しかった時、どんな心の在り方で乗り越えてきたのか?

A. 私は鈍感なんで、落ち込んだ事とか辛いと思った事なんて1回もないです。必要なのは直ぐに気持ちを転化して気持ちをニュートラルに保つことだと思います。
リーダーとはいつも毅然と穏やかにいることです。

Q. 社員が辞めてしまった時の対応は?

A. 自分自身に何が足りなかったのかを素直に反省することです。そして「改善のチャンス」として前向きに捉える事も重要です。

Q. 田島社長の高いモチベーションの保ち方とは?

A. 自分自身に純粋に期待する事です。そして全部1人でやろうとしないでみんなでやろうとする事も必要です。可能性が見えてきますし、何よりワクワク楽しくなる。あとは寝ることです。

Q. クーロンヌでは朝礼を重要視しているが、当社は朝3時から仕事が始まるので、なかなか朝礼ができない。どうすれば良いか?

A. とにかく1回手を休めること。絶対できるはずですが。パン店の場合であれば、窯担当者だけ残す等工夫すればいくらでもできます。本当に時間がない場合は、全員で握手するだけでも空気が変わるはずですが、できない理由を見つけるのではなく、どうしたらできるのかを考え抜く事が重要です。

Q. スタッフとの信頼関係を築く良い方法とは?

A. ため息を絶対ついてもいけません。スタッフには生き生きと働いている姿を見せる事が経営者には必要です。

Q. 開業から軌道に乗せるまでのポイントとは?

A. 何を初めても最初はゼロ。とにかく自ら動いて上述のような姿をスタッフに見せていると、自然とお店や会社に勢いがついてくる。それが風土となり、スタッフが自ずと同様な働きをしてくれます。

Q. お客様から頂いた一番の感動とは何ですか?

A. 学校行事の「職場体験」で来た子供達にも、店長は熱くて厳しい指導をするんですが(笑)、そのうちの1人が実際に新入社員として入社したんです。これほど嬉しかったことはないですね。

Q. お客様の声がなかなか拾えない。お叱りハガキでは何か工夫を?

A. アンケートでは、お客様が自由に意見を書く事ができるスペースを確保しました。ハガキは買い物袋に入れておき、記入後気軽にポストへ返信できるように「受取人払い」の制度を利用しています。

Q. 私は毎日商店街を掃除しておりますが、田島社長が毎日続けている事とは?

A. 自宅のトイレ掃除とお線香をあげることです。自分と向き合い、色んなことに感謝をする。気持ちをリセットする貴重な時間です。それと、お守りを常備しています。自分は不器用で気が弱いです。

“笑” 売塾 塾長 小山から・・・



大手外食チェーンの中期課題に、「個」の活用が上げられていました。規模を問わず、地域密着・店舗独自の店作りが求められています。本来ココは機動力のある中小・個人店の得意分野のハズ。勝ち抜くには仕事を楽しみ、お客様の幸せを考える人“財”育成が必須。全てはお客様の為に。感動レベルのおもてなしを目指し最強のチーム作りを!

★中小店が勝ち抜く条件

- × お客様の期待 > 店舗力
不満 = 退場
- △ お客様の期待 = 店舗力
納得 = 減少
- ◎ お客様の期待 < 店舗力
感動 = 増客



心配りができる
スタッフを育てるには

心配り

お客様の
幸せを考える

楽しく働く

自分が楽しくない限り、他人に目も心も向けられない。

ES=Employee Satisfaction
仕事を楽しむスタッフを育てる事が大切