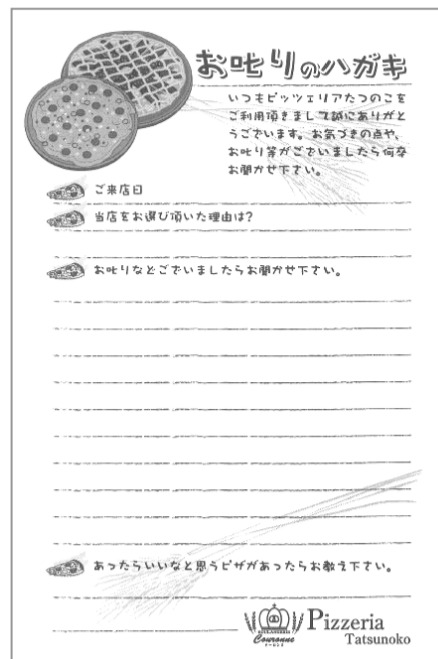


# ■クローンヌジャパン様の取り組みを一部ご紹介

## “超”繁盛の法則 ①信頼

### ■お叱りハガキ(アンケート) ☆“お店づくり”はおお客様の声



(お叱りハガキ裏面内容)  
 ◇ご来店日  
 ◇当店をお選び頂いた理由は?  
 ◇お叱りなどございましたらお聞かせ下さい。  
 ◇あったらいいと思う商品があったら教えてください

#### ●オペレーションの概要

★3ヶ月毎に実施。1週間で7千~1万枚をレジにて手配り。

#### ●実施までのプロセス

★スタッフが「名札」をつけることからスタート  
 次に「お叱りハガキ」を導入しようとするが...

⇒店頭立つスタッフから猛反発

#### ■実施までのプロセスは?

##### ①何の為にやるのかを伝える

お客様の意見を取り入れ、お客様に満足してもらうことが目的。

⇒「お店づくりはおお客様の声」

##### ②とにかくやってみよう

スタッフの意見は尊重しながら、会社としての信念は絶対に曲げない

⇒「理念や文化の浸透」

★取り組み当初は ⇒大量のお叱りが!

⇒お叱りのほとんどがスタッフの態度

#### ●運用

★お客様から届いたハガキ ⇒担当者から全て返事

#### ●効果

★スタッフがハガキを読み返事を書く ⇒お客様の「視点」を知ったスタッフの態度が改善

★今では「お叱り」の文字を「お褒め」に書き直して頂けるお客様も

#### ●お叱りウェブも導入

★インターネット上から受け付け。直ちに社長、店長の携帯に配信され共有。担当者が直接お客様に返信。迅速対応で感謝メールも。



## ■「喜び」の為には何でもする

#### ●店内サービスの充実

★無料ドリンクの提供

★ひざ掛け無料貸し出し

★パンの小分けカット



今では主流のドリンク無料サービス。クローンヌでは10年以上前から実施

★どんな小さなことでも、お客様の喜びの為にあれば取り入れる**社風・姿勢**

## “超”繁盛の法則 ②元気

### ☆☆心を育む☆☆ 個人磨き

#### ■「鬼」と「金棒」 ☆人財育成の考え方



#### 鬼 = 精神面

- 社外研修
- 年に一度の研修旅行
  - ・鹿児島県屋久島の縄文杉
  - ・知覧特攻隊平和記念館の視察
  - ・富士山0合目からの登頂
- クローンヌ憲章

#### 金棒 = 技術面

- 社内研修
  - ・階層(役職者別)勉強会
- 技術(パン作り)研修
  - ・フランスへ海外派遣
    - ⇒期待する社員を毎年1名
  - ・技術者を招いた勉強会

鬼と金棒のバランス追求 = **人間力向上**

#### ■クローンヌ憲章 ☆社員の行動指針

- ①まずは私がやる、先頭に立つ
- ②ピンチはチャンス、前向きな言葉のみ使う
- ③問題のあるところに生きがいを見出す
- ④手法は100万通り、あきらめない
- ⑤何気なくやらない、人類のためにやる
- ⑥人を信じ、夢を信じる
- ⑦最大の困難に笑顔で挑む
- ⑧他人とは感謝で付き合う
- ⑨最大の報酬は感動の涙
- ⑩今から「伝説を作りましょう!!」

★クローンヌには決められたマニュアルが一切無し。社員の前向きな考え方・行動がクローンヌの文化を支える「根っこ」。お客様を喜ばせることにルールは無い。

⇒良い**サービス**や**商品**が生まれる

#### ■日本一宣言

★スタッフは、自分が何で日本一やNo1になるかを宣言。ネームプレートに記入

EX)

- ・役に立つ男No1(つくば店長)
- ・いっぱいの人にいっぱい感動を伝えちゃう男日本一(田島氏)

★「日本一宣言」は各店舗の休憩室に掲示

#### 効果

- ・店舗(チーム)内で意識を共有
- ・楽しみながら取り組む ⇒モチベーションアップ
- ・お客様との大事なコミュニケーションツール

人を「活かす」= **個性づくり**

#### ■挨拶訓練 ☆店内厨房(工房)

#### 内容

- ・経営理念の唱和/今日の目標
- ・エネルギッシュな挨拶の連呼
- ・教育に関する書籍の輪読

#### 店舗により独自の取り組みも

店外テラス部分の床を、タワシで磨き上げる  
 ⇒価値観の共有/連帯感の醸成

### ☆☆チームを育む☆☆ 個人磨き → チーム磨き → マネジメント

#### ■「クープ・ド・クローンヌ」 ☆年に一度の熱い夜

★日頃の活動についてプレゼンテーション。  
 チーム(店舗毎)が結束し熱い想いを全店舗発表。  
 2010年テーマ「感動伝」6月7日実施予定!

★ミステリーショッパー(覆面調査)に重点を置いた一番店の決定



当日のプレゼンテーションの様子

#### ■クローンヌ祭り・各種イベント

★店舗の主体性重視。開催時期や内容も全て店舗に委任。

#### 【イベント例】

- ・エコキャップ運動/最幸の笑顔コンテスト/エコバックキャンペーン、
- 店外バーベキュー etc



#### ■階層別会議(週一回) ☆理念の共有

#### 【強者塾】

- 対象/社長・店長
- 目的/次期の経営者育成

◇強者志◇

『強者とは常に**謙虚**であり、  
**自己改善**に努める者である』

#### 【ステップアップセミナー】

- 対象/副店長・チーフ
- 目的/次期店長の育成

#### 【ひよこ組】

- 対象/一般社員
- 目的/自己啓発・意欲向上

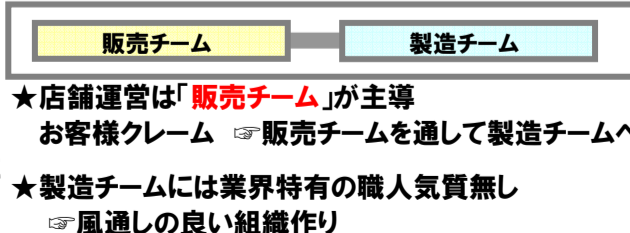
#### ■店舗運営を任せる

#### 店長の権限

- ・経営者として店舗を運営  
 損益管理はもちろん、こんなことも...  
 人 ⇒社員・アルバイトの募集、採用、評価  
 物 ⇒商品、販促など自主企画、自主展開  
 金 ⇒店舗業績と連動し賞与額決定。  
 店舗毎に支給し、配分方法は店長に委ねる

#### 店舗内組織

組織力を高める工夫とは?



“笑”談メモ: 田島社長はとにかく力が抜けていて、そのリラックスした雰囲気の時が経つのを忘れてしまいました。田島社長の、欲をかかずお客様を喜ばせる為に自分たちの人間力を高めていく組織作りは、これからの時代にもっとも必要なファクターではないか。7月の第4回“笑”売塾にてご講話予定です!