

第3回 “笑” 売塾 開催!

うまい会
篠崎が
レポート
します!



◇全国の繁盛店から学ぶ場“笑”売塾。第3回講師は、離職率5%未満。“人財”育成に優れた企業として今注目の「KUURAKU GROUP」福原社長様。繁盛店に必要な不可欠なスタッフの志を高め最強チームを育てる方法とは。詳しくお話し頂きました。



神奈川県横浜市生まれ。アルバイトによる経営改善活動やコーチングを採用した独自の教育制度などを軸に、高い社員満足度を維持。人材育成に優れた企業として同業他社から注目を浴びる。

福原 裕一社長

- ◇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/P/http://www.kuuraku.co.jp

第3回
“笑” 売塾
たくさんの方々の
ご出席
ありがとうございました

【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

☆☆繁盛店の命は「人」☆☆

■スタッフがなり易い3つの病気

- ◆指示を出しても徹底できない・・・「つもり病」
- ◆会社や上司にこうして欲しいと思う・・・「くれない病」
- ◆自分の事ばかり考える・・・「おれおれ病」

→スタッフの意識改善が必要

- ◆どれだけ高い志のスタッフがいるか
- ◆どれだけ元気なスタッフがいるか

店舗力が決定

■最強チームを作る3つのカギ

燃焼の3要素=1. 酸素 2. 可燃物 3. 着火点以上の温度

■酸素=前向きな風土 ~良い空気が流れているか~

①コミュニケーション

情報の伝達→“キャッチボール”のように、相手がとりやすく気持ち良くなるような対話

②アイコンタクト

目は耳以上に気持を感じることができる。

③人生の黄金律

- ・自分がして欲しい事 →相手にして差し上げる。
- ・自分がして欲しくない事 →相手にはしない。

■可燃物=同じ志を持つメンバー ~大好きな関係になる~

①「時間の共有」

・イベントや遊びの場を設ける→仕事・遊び・学びをバランス。

②「役割を与える」

・スタッフと一緒に経営しているブレン。ルーティンワーク以外で役割を与え、「信用」と「信頼」を深める→責任感

③「ダメな人こそキーマン」

・現場で怠ける人、自分勝手な行動を取る人には時に本気で叱る。
→根っこに志があれば、信頼を得ようと努力する
→向き合うことによってリーダー自身も磨かれる

■着火点以上の温度=リーダーの熱意

①明るく輝いていること

②温度を上げる

時には強い姿勢で、全体の温度を上げることも必要

③セルフマネジメント

リーダー自身の姿勢が大切。誰も見ていないところでどれだけ自分に鞭を打ち努力できるか →スタッフの目標・手本・鏡

3つが揃うと・・・チームは爆発。

→最強チームが誕生

“笑” 売塾 塾長 小山から・・・



今100年に1度の不景気・転換期と言われますが、これからはこれが普通。「普」景気時代の到来です。ではどう乗り切るか。答えは1つ。マインドシェアOnly One=代替不可能な店になる事。それには人“財”が肝。目の前のお客様の喜びの為に、感動レベルのおもてなしができるかどうかにかかっています。本気のスイッチを入れ、最強のチームづくりを是非!

普景気=成熟環境下の繁盛法則

マインドシェアOnly One

代替不可能な店づくり

条件は・・・ 2つ

条件① 感動店舗力

店舗力 = Q(商品) S(接客) C(環境) A(雰囲気)

店舗力 > 期待

条件② 1対1に強いスタッフ

目の前のお客様の喜びの為に、今できることを「考え」「行動」できるスタッフ
→モチベーションの高いスタッフ

■本気のスイッチ

やる気・本気

→己のやる気や本気は、周りが判断するもの。

【判断の材料】

目力・返事・行動・継続・スピード

■やる気・本気のきっかけ

①憧れ

◆憧れの人を持つこと ◆夢や目標を持つこと

②くやしき

成功の反対は失敗ではない →「何もしないこと」
どんどん失敗して良い →失敗は・・・ネタとキャリアになる

③守りたいものを明確にする(家族やスタッフ)

自分は何のために経営しているのか →スタッフの成長のため

本気のスイッチを押せるのは自分だけ

■ハッピー&サンクスを実体験

KUURAKU GROUPでは、朝礼・会議前やイベント時に、スタッフ同士で24時間以内であった「嬉しかったこと」「楽しかったこと」を互いに発表。今回は、参加者全員でハッピー&サンクスを行いました!

期待効果

- ◆喜び力の増強
- ◆人とのつながりを実感

「ありがとう」
が言える 環境
=雰囲気の良い職場



皆様の笑顔と元気が、我々エイム・トゥの喜びです