

サーバーの認知度アップとモチベーションの向上が目的

飲食店で接客を担当する「サーバー」の日本一を競う第4回S1サーバーグランプリ全国大会が3月8日、名古屋名鉄ホールで開催された。主催はNPO法人繁盛店への道で、これまであまりスポットを浴びることのなかったサーバーの認知度のアップを図ること、モチベーションを高めることを目的としている。年々、規模が拡大し、飲食業界の注目度が高まっている。

まず、グランプリまでの流れ、仕組みについて紹介しよう。全国からエントリーしてきたサーバーに対して一次審査が行われる。1つが、接客で心掛けていること、将来の夢などを記述する筆記試験。もう一つは、調査員がエントリー先のサーバーを訪ねる訪問審査。覆面ではなく、正体を明かして対面で行うもので、ポイント段階の電話の対応から審査が始まる。調査員が接客を体験し、数々のチェック項目で評価する。筆記と訪問の合計で、成績優秀者が地区大会に進出する。

地区大会は、今年は北海道、東北、関東、東海、関西、四国、九州・沖縄で開催された。ここでは、審査員と

意義があると考え、スタートしました。そして、S1は1位を決めるのが最終目的ではない、と柴理事は言う。

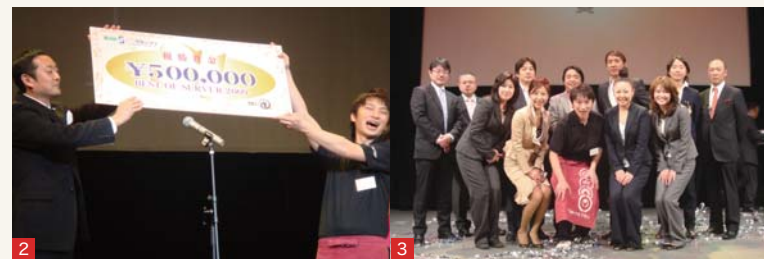
「大会に参加することで、それぞれのサーバーに気付いてもらいたいからです。チェックシートは全員の手元に戻しています。客観的な評価から、自分に何が足りなかったのかを検証して、明日からの営業活動に活かしてもらいたい。一つひとつクリアしてレベルが上がれば、他のサーバーの刺激となって、先のお客様の満足につながる。そしてお店の繁盛につなげて欲しい。何より、学びを大切にしています」では、どうしてサーバーに着目したのかについては、こう語る。

「繁盛の要素には、料理の美味しさや、食空間などがありますが、これらは時代の変化の中で大きくトレンドが変わります。実は、私がよく行く店で、かつてビールをこぼされたことがあります。接客技術としてはノーですが、また行くんです。それはなぜかと考えると、人なんてすね。良い会話ができて、気遣いがあった、また逢いたい」と思える接客に魅かれるからです。お店の差別化のための変わらぬ武器は、人です」

イベントレポート

ホスピタリティの最高峰を選ぶ S1サーバーグランプリ

取材 西山博真 文 藤平吉郎



①「一次審査」→「地区大会」→「全国大会」というステップを勝ち抜いたファイナリストたち。②優勝者は、関東地区代表「とり鉄浜松町店」布施 知浩さん。柴理事長から賞金50万円が手渡される。③布施さんと審査員一同。

第5回 S1サーバーグランプリ速報!!

大会オプザープも可能  
第5回大会のエントリーは6月30日で締め切られており、全国大会は2010年3月9日、中野サンプラザ(東京)で開催される。なお、今年11月下旬に全国8地区で開催される地区大会にはオプザープが可能。詳しくは、下記ホームページで。

訪問審査項目が閲覧できます  
大会の目的は、「順位付けにあるのではなく、業界全体のレベルアップ」という考えから、大会参加者だけでなく、より多くの人に趣旨を理解してもらうために、事前に審査の項目や内容を公開しており、7月中旬に第1次審査で使用するチェックシートが発表される。

■S1サーバーグランプリ 公式サイト  
<http://www.s1gp.org/>

■「NPO法人繁盛店への道」事務局  
繁盛店への道 公式サイト <http://www.hanjyoten.org/>



まず人を創り 感動・未来創りにつなげる

繁盛店への道では、サーバーを対象にしたS1アカデミーも開いている。各支部が主催しているもので、東京では5月25日に実施し、1000人ほどが参加した。グランプリにエントリーした人や、参加を迷っている人、グランプリとは何なのかを知りたい人などを対象にしている。グ

ランプリのDVDを見ながら事例を紹介する座学や、サーバーがどんな思いで接客をしているのか、過去のファイナリストを招いて感想インタビューなども行っている。

柴理事は、その狙いについて、こう話す。「S1とS1の間の1年を、人財活性化プログラムと考えています。今年参加して、例えば80点だった人が、残りの20点をどうやって上げるか?自分でできる人は良いです

対面で行う規定審査と、大会に集まった来場者の前でのデモンストラーション審査があり、各地区N.O.O.のサーバーが全国大会に出場する。全国大会は、クレーム対応やお勧めメニューなど「接客8シチュエーション」による規定審査と、サーバーが過去にしたサービスを披露する自由審査により行われる。これを、好感度、ユニークさ、清潔感、信頼度、感動の5つのカテゴリーによって「また逢いたい度」の総合審査により、グランプリが決定される。

気付き度を高めて また逢いたい「接客を」目指す

NPO法人繁盛店への道の柴理事長(写真④)に、S1サーバーグランプリ開催の経緯と、その他の活動について、お話を伺った。

「私は株式会社柴田屋酒店の3代目です。飲食店の市場が厳しくなっている中で、何とかしなければと、試飲会、勉強会などを実施してきました。しかし、酒屋で飲食店をバックアップするのには限界があると感じて、仲間を募り法人を立ち上げました。S1の役割は、他流試合です。他社のお店と自分のお店を接客レベルを、客観的に評価するということが、

ができない人もいます。そこで、グランプリを振り返り、他の店の接客を見ることによって、こういうところをお客様は喜ぶとか、今までやっていたことと違う点など、気付きをたくさん感じてもらう場として、アカデミーをやっています」  
もう一つユニークなのが、サーバーカード(写真下)だ。1年前、大阪支部の発案により始めたもので、メンバーが飲食店に出かけた時に、サーバーの接客に感動したら、カードにメッセージを書いて渡している。了承を得れば写真を撮って、ホームページに載せている。  
「あなたの接客は私にとってベストサーバーですよ、というような感動を伝える手段や場所がなかったため、草の根運動として取り組んでいます。また逢いたいという嬉しい気持ち、頑張っってねという気持ちも渡しています」(柴理事長)。



NPO法人繁盛店への道の理念は、『人を創る、感動を創る、未来を創る』。人と人が触れ合って「コミュニケーション」が取れると、感動が生まれます。感動を創れば、未来も創れます。やはり、最初は人を創ることなんです」と柴理事は強調する。