味の民芸フードサービス株式会社

飲食

アルバイト・パートへ安全かつ的確に情報を伝え
相互コミュニケーションを実現するために

味の民芸 http://www.ajino-mingei.co.jp/

首都圏を中心にレストランを展開する味の民芸フードサービス株式会社。和食ファミリーレストランを53店舗展開する同社は、店舗ビジネスに特化した業務管理プラットフォーム「tenpoket トーク」を活用した人材管理を開始した。今回は、その導入目的や活用法について、味の民芸営業本部、営業支援室室長兼SVである出原輝之氏(左下)に伺った。

tenpoketトークを導入いただいた経緯と、その目的をお聞かせください。

導入の一番の目的は、現場との情報の共有を図りたいということです。現場の最前線で働いているのはパートナーさんと呼ばれるアルバイトやパートの皆さんになるわけですが、従来の当社のシステムだとその最前線の皆さんにうまく情報が伝わらないことが多いと感じていました。現場で働く皆さんに情報を伝える場合、どうしても本部から店長へ、店長から現場へ、という流れになりますがうまく機能していなかった。

またそれと同時に、パートナーさんの意見や声など、いわゆる現場の情報を吸い上げることができるツールがあればという考えもありました。tenpoket トークを導入することで、そのような現場と会社との相互コミュニケーションに活用できるのではないかということを期待しての決定でした。

tenpoketトークへの従業員登録率が約6割と他社と比較して非常に高いのですが、その理由はどこにあるのでしょうか?

まず先行して9店舗で導入し、うまく運用した実績を持って全店に登録を推進していくという手法を取りました。現場のパートナーさんとのコミュニケーションツールとして、ブロックマネージャー、ひいては店長が tenpoket トークのメリットをしっかり認識できるように、営業会議で何度も説明を繰り返して浸透させて行きました。

また、従業員の間で普及させるためには、店舗内の情報だけでなく会社としての情報を流すことが重要だと考えていて、本部通達などの全社広報は tenpoket トーク上に投稿をするようにしています。

当社は理念浸透のために毎月フィロソフィーを定め、それに基づいて個々人が行動をしていくという取り組みを行っているのですが、そのフィロソフィーの周知や行動指針に関しても、tenpoket トークを使った本部通達で発信しています(画像❶)。

ただ、登録率は約6割と高水準ですが、私の感覚としてはまだしっかりコミュニケーションツールとして活用されているとは言えない状況だと感じます。将来的にこのツールが機能するようになるには、もっと現場で生きた使い方をされなければいけません。そのためには、本部通達だけでなく、従業員が「自分たちのためになる情報が流れてくるツール」だと認識できるような工夫が必要です。

現在は、お客様から頂いたお褒めの言葉や、当社が取り組んでいる、お客様からの「ありがとう」を集めて表彰する「ありがとうがうれしい」というコンテストの月集計の結果を投稿することで、従業員の tenpoket トーク利用率の向上を試みているところです(画像❷)。

tenpoketトークをうまく活用している店舗ではどのような取り組みがされていますか?

現在は、各店舗のトークルームに朝礼の内容を投稿して共有するということをルールに定めていますが、それ以外で店舗ごとに使い方を工夫してうまく使いこなしている店長もいますね。例えば、tenpoket トークには動画を簡単に貼り付けることができるのですが、その機能を利用して接客のコツなどが紹介されている動画を共有することで、従業員の教育に活用しています。また、この動画共有の機能は非常に使いやすいということで、注目しています(画像❸)。

他にも、コミュニケーションツールとしてうまく機能している店舗では、チームアンケートの回答を tenpoket トークで促して完了率を把握したり、季節のメニューがいつから始まるのか、Go To Eat 情報の周知などに使用したりしています。また、パートナーさん側がしっかり使ってくれている店舗では、予約が入ったことを投稿して共有するといった動きも見られています。

とは言え、まだ活用できている店舗が少ないのが課題であることには変わりありません。どうしても、使い慣れた既存のSNSを利用してコミュニケーションを図るほうが手軽ですし、便利です。しかし、SNSを利用した管理にはリスクが伴います。特に店舗のパートナーさんたちにとっては、プライベートアカウントを仕事で使用することでハラスメントやプライバシーの侵害などのリスクがあり、管理側がしっかりとリスクマネジメントを行わなければ大きな問題を引き起こすこともあります。その点で言えば、tenpoket トークがしっかりと全社的に根付き、活用されることがリスクヘッジになるはずです。

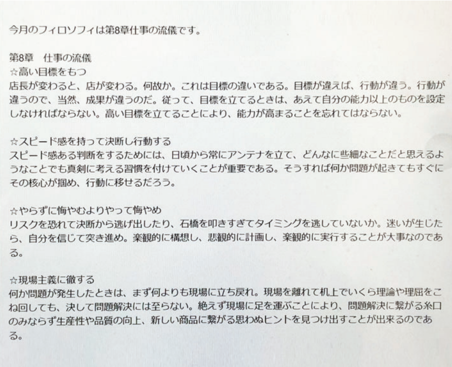
今後tenpoketトークをどのように活用していきたいですか?

やはり当初の目的のひとつでもある、現場の意見を吸い上げる役割として機能させるということでしょうか。このようなツールはどうしても一方向からの伝達になりがちだとは思いますが、うまく相互コミュニケーションのために活用できるよう考えていきたいです。今あるアイデアとしては、店舗ごとだけではなく、話題ごとやセクションごとなど、さまざまなトークルームを作ることでより発言しやすい環境を作ることができるのではないかということです。パートナーさんが言いづらいことでも発言しやすい目安箱のようなシステムや環境に変えていくことで、より一層の活用につながるはずです。

また、先述したように全社への理念浸透を図るためにも大いに活用していきたいです。フィロソフィーの徹底はもちろんですが、社長をはじめとする経営陣からダイレクトに現場へメッセージを送ることができる利点を生かし、今までは現場の最前線までは伝わっていなかった理念をしっかりと根付かせていくために、今後もこの tenpoket トークを活用し続けていきたいと思っています。

取材・編集▼**砺波 敬之**

❶フィロソフィー



今月のフィロソフィは第8章仕事の流儀です。

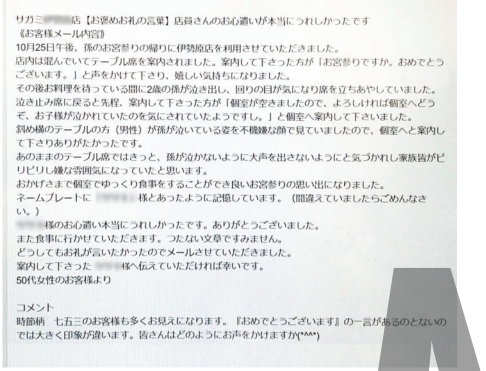
第8章　仕事の流儀
☆高い目標をもつ
店長が変わると、店が変わる。何故か。これは目標の違いである。目標が違えば、行動が違う。行動が違うので、当然、成果が違うのだ。従って、目標を立てるときは、あえて自分の能力以上のものを設定しなければならない。高い目標を立てることにより、能力が高まることを忘れてはならない。

☆スピード感を持って決断し行動する
スピード感ある判断をするためには、日頃から常にアンテナを立て、どんなに些細なことだと思えるようなことでも真剣に考える習慣を付けていくことが重要である。そうすれば何か問題が起きてもすぐにその核心が掴め、行動に移せるだろう。

☆やらずに悔やむよりやって悔やめ
リスクを恐れて決断から逃げ出したり、石橋を叩きすぎてタイミングを逃していないか。迷いが生じたら、自分を信じて突き進め。楽観的に構想し、悲観的に計画し、楽観的に実行することが大事なのである。

☆現場主義に徹する
何か問題が発生したときは、まず何よりも現場に立ち戻れ。現場を離れて机上でいくら理論や理屈をこね回しても、決して問題解決には至らない。絶えず現場に足を運ぶことにより、問題解決に繋がる糸口のみならず生産性や品質の向上、新しい商品に繋がる思わぬヒントを見つけ出すことが出来るのである。

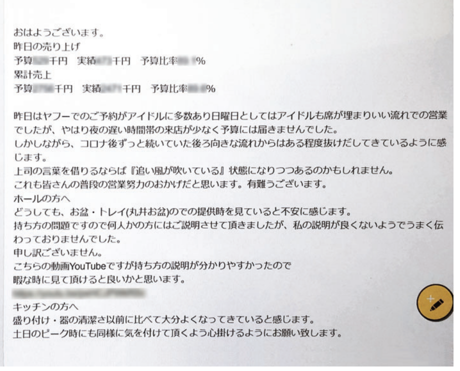
❷お褒めの言葉



サガミ[redacted]店【お褒めお礼の言葉】店員さんのお心遣いが本当にうれしかったです
《お客様メール内容》
10月25日午後、孫のお宮参りの帰りに伊勢原店を利用させていただきました。
店内は混んでいてテーブル席を案内されました。案内して下さった方が「お宮参りですか。おめでとうございます。」と声をかけて下さり、嬉しい気持ちになりました。
その後お料理を待っている間に2歳の孫が泣き出し、回りの目が気になり席を立ちあやしていました。
泣き止み席に戻ると先程、案内して下さった方が「個室が空きましたので、よろしければ個室へどうぞ、お子様が泣かれていたのを気にされていたようですし。」と個室へ案内して下さいました。
斜め横のテーブルの方（男性）が孫が泣いている姿を不機嫌な顔で見ていましたので、個室へと案内して下さりありがたかったです。
あのままのテーブル席ではきっと、孫が泣かないように大声を出さないようにと気づかれし家族皆がピリピリし嫌な雰囲気になっていたと思います。
おかげさまで個室でゆっくり食事をすることができ良いお宮参りの思い出になりました。
ネームプレートに [redacted] 様とあったように記憶しています。（間違えていましたらごめんなさい。）
[redacted]様のお心遣い本当にうれしかったです。ありがとうございました。
また食事に行かせていただきます。つたない文章ですみません。
どうしてもお礼が言いたかったのでメールさせていただきました。
案内して下さった [redacted] 様へ伝えていただければ幸いです。
50代女性のお客様より

コメント
時節柄　七五三のお客様も多くお見えになります。『おめでとうございます』の一言があるのとないのでは大きく印象が違います。皆さんはどのようにお声をかけますか(*^^*)

❸動画共有



おはようございます。
昨日の売り上げ
予算[redacted]千円　実績[redacted]千円　予算比率[redacted]%
累計売上
予算[redacted]千円　実績[redacted]千円　予算比率[redacted]%

昨日はヤフーでのご予約がアイドルに多数あり日曜日としてはアイドルも席が埋まりいい流れでの営業でしたが、やはり夜の遅い時間帯の来店が少なく予算には届きませんでした。
しかしながら、コロナ後ずっと続いていた後ろ向きな流れからはある程度抜けだしてきているように感じます。
上司の言葉を借りるならば『追い風が吹いている』状態になりつつあるのかもしれません。
これも皆さんの普段の営業努力のおかげだと思います。有難うございます。
ホールの方へ
どうしても、お盆・トレイ(丸井お盆)のでの提供時を見ていると不安に感じます。
持ち方の問題ですので何人かの方にはご説明させて頂きましたが、私の説明が良くないようでうまく伝わっておりませんでした。
申し訳ございません。
こちらの動画YouTubeですが持ち方の説明が分かりやすかったので
暇な時に見て頂けると良いかと思います。
[redacted]
キッチンの方へ
盛り付け・器の清潔さ以前に比べて大分よくなってきていると感じます。
土日のピーク時にも同様に気を付けて頂くよう心掛けるようにお願い致します。

MS&Consulting

©MS&Consulting Co.,Ltd.
本誌に掲載されている写真・イラストレーション、および記事の無断転載、使用を禁止します。記載されている会社概要や役職名などは、インタビュー(掲載)当時のものです。ご了承ください。