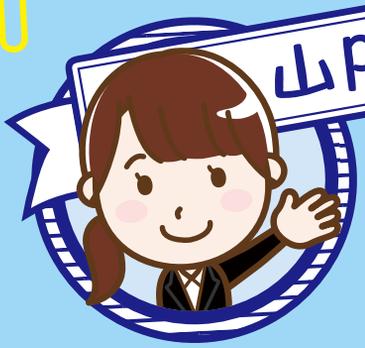

山Pの トレーニング成長日記

はじめまして！私は、和幸株式会社で人事・教育を担当している10期新卒の山Pです。
ここのコーナーでは、なかなか見たり聞いたりすることのできないお仕事の様子や
会社の研修風景、会社で働く方々との対談など、会社についてどんどん載せていく予定です！

#7 牛たん さちのや新三郷店

2021年3月発行

topics

「また来たい」と思ってもらえる店作り

■牛たん さちのや新三郷店

牛たんさちのや新三郷店はオープンして６年目になりますが、いつ行っても店内はピカピカに清掃され、テーブル・椅子も整列しています。店長・社員・従業員がみんな同じ目線で仕事に臨み、取り組んでいるからこそ綺麗な店内が常に保たれています。コロナ渦で外食をするお客様も減少している中で、ららぽーと新三郷館内の飲食・フードコート・食品販売部門で売上“第１位”を受賞するなど日々の努力が高く評価されています。
今回はその綺麗な店内を維持するための意識やお客様が入りたくなる空間作りについてご紹介します。

お店作りの秘訣とは

■牛たんさちのや新三郷店勤務４年目の社員・今泉さんに突撃インタビュー！

山P「館内売上(食品部門)第1位おめでとうございます。要因は何だと思いますか?」

今泉「色々あると思いますが、コロナ禍で外食に不安を感じる方も多い中、まずはお客様が入りやすい空間作りを心がけ、サンプルケースの飾りつけも季節感を演出するなど力を入れました。」

山P「入りやすい空間作りとは具体的にどのようなことですか?」

今泉「お客様がお店を選ぶ上で一番気にされている所は〝安心感〟〝清潔さ〟〝距離感〟だと思うので、まずは制服の汚れ、テーブル・椅子が乱雑に並んでいないか、ホコリが付いていないかなどお客様が見たらどう感じるか、目線を変えて見るようにしました。」

山P「なるほど。お客様の目線で全体を見ているからこそ常に店内ピカピカが維持されているのですね。でも、新人の従業員が増えたので教育が大変なのではないですか?」

今泉「新人さんにはサービスや掃除などを1から教えます。それぞれの行動の《なぜそうするのか、どんな意味があるのか》という理由を理解してもらいます。その後、全ての行動はお客様へのサービスに繋がることを体験してもらいます。なかなか出来ない時もあるので本人の思いを聞き取り、取り組むべき事とのギャップを埋めていくようにしています。」

山P「教わる側も、教える側もとっても大変ですね。」

今泉「自分の仕事に対する考え方、お店作りに大切なことや協力してほしいことを従業員のみんなに伝えていくようにしてから、手伝ってくれることが多くなったように感じます。」

山P「普段から従業員同士がコミュニケーションを取って協力しているから、より良いサービスに繋がっていくのですね。これからもお客様に沢山喜んでもらえるお店作りを期待しています。」

今泉「ありがとうございます。皆さんもららぽーと新三郷をご利用の際はご来店ください。」

■店内の様子

■アルバイトと仲良く撮る
今泉さん（右）

お客様が今、何を避けて何を求めているのか？を、しっかりお客様の視点で考え話し合い、店長・社員・従業員が一緒に新しい取り組みでお店を変える瞬間でもあるのかもしれませんね。

次回もお楽しみに！

常にお客様に喜んでもらえるようにと考え、日々従業員全員で力を合わせて頑張っています。
是非、お近くを通った際はご来店くださいませ。