人材価値向上実践企業 Report

改善屋本舗 Human Investment Review

今回は、さいたま市内に複数店舗を経営し、その中の一番の「繁盛店」をまかされており、従業員も生き生きと働いている人材価値向上実践企業で飲食店経営企業「W 社」の管理責任者 O 店長のインタビューを掲載します。

-いつ来店してもこのお店はにぎやかで明るいですね！

ありがとうございます。明るさだけが僕のとりえみたいなものです（笑） とにかく笑顔を心がけています！

-接客もいいですよね

はい、従業員は休みのときに「お客様」として来店し、商品知識を含め「この人のここをまねてみよう」と競い合っているみたいです。休憩中ときもなにか、そんな話をしているようです。この間聞き耳たてて聞いてしまいました（笑）

-私個人としては、休みの日にお店に来る（お客様として来店する）従業員っていわゆる「レベルの高い」従業員だという考えを持っています。

僕もそう思っているんです。奨励はしていませんがね。休みの日、スタッフはお店で食事を取りながら待ち合わせして、調査も兼ねて他店へ行っているようです。でも、ほかに行くところがないのかも知れませんけどね（笑）

-いわゆる「レベルの高い」従業員の採用って大変ではないですか？

確かに大変です。でも面接にはじっくり時間かけています。僕の唯一のとりえでもあるのですが、「今までひとつのことを継続してやっているかどうか？」は必ず聞きます。継続していることは何でもいいのですけどね。そうすると、少しでもよくなろうと歯を食いしばってでも、ついてきますから。ですから、実は最近は採用活動もあまりしていないのです。

-最近、管理部門の皆様に共通してお困りのことといえば、「シュガー社員」「モンスター社員」のような方が増えてきていてその対応やメンタルヘルスやモチベーションコントロール・ワークライフバランス施策など、「ヒト」に関する悩みが多いと聞いていますが、貴店ではどうですか？

ウチでは「浮かない」顔をしている従業員がいれば、すぐに声をかけますね。FACE TO FACE いうのでしょうかね。かっこよく言えば。

-でも、従業員のモチベーションコントロールって大変じゃないですか？

ううん・・。とにかく「顔」を見て話すことですかね。下を向いている。元気がない従業員がいたら、お店が忙しくても、休憩を一緒にとったりします。些細な「コト」が大きな悩みにつながってゆくと思うんです。その前に「摘み取っちゃおうかと・・・」（笑）ワークライフバランスの視点からすれば、お客さんが少ないときは、早く帰ってもらったりしていますよ。実は近隣のあるお店が朝まで営業時間を延ばしたということで、様子を見にいったら、従業員が「生き生き」していないんです。出された料理も「推して知るべし」な感じで・・・。まず自分たちが楽しく「生き生き」仕事できなければお客様に喜んでいただくことはできないと思うんです。

-そのほか人材価値を高めるためになにか工夫していますか？

コミュニケーションでしょうね。休憩も必ず複数人でとってもらうよう努力しています。そのときいろいろな意見が出るみたいです。新メニューなども、その中から生まれることもあるようでし、お客様からの提案などをいろいろ自分たちで取り入れようとしているようですね。

-店長の趣味は何ですか？

これといってないですが、読書と旅行ですかね。本は一ヶ月に 15 冊ぐらいジャンルを問わず読んでいます。これが、結構役立ちます。旅行は実益（他店や評判店の情報収集）も含め結構いきますね。でも、予定していても気がついたらお店のことを考えていて、行けなかったこともありますね（笑）

-読書の効果って？

ウチの店は毎月従業と 30 分ぐらい個別に面談していますが、そのときのモチベーションアップや育成に役立っているような気がしますね。

-最後に（飲食店で）人材価値がなかなか上がらないとお困りの管理者の方に一言

僕なんかが偉そうには言うのもなんですが、実益を兼ねて、趣味の旅行で飲食店に行った時のことを、レポートとして、休憩室に掲示したりしているんです。客観的なものをね。それを読んでもらって個別に感想を聞いてみたりしています。そうゆうことを継続してゆくことで、自らが「考え」て「行動」する組織になるのでしょうかね。あとは、普段から（いい意味で）顔色をうかがって、下を向いているときにたとえ忙しくても、声をかけてみたりすること、そのぐらいでしょうかね。

-なかなかできないですよね

いや～、「続ける」ことぐらいしか僕の得意なものはないので・・・（笑）

-本日はどうもありがとうございました。

【取材後記】

繁盛店の店長だけあって、その考えや行動は明瞭かつ快活！お客様、従業員のために何が必要かを常に考えている。ナイスガイでした。管理者として、コミュニケーション（特に自分が笑顔でいること）や情報提供を自ら考えて行動・実践していることが非常に良く伝わってきました。人材価値をどう高めるかでお困りの管理者は是非積極的に「声」をかけてみてはいかがでしょうか？

【W 社概要】

居酒屋・ワインバー（さいたま市内に複数店経営） オープンして 1 年 6 ヶ月 営業時間 17 時から深夜 1 時まで 店休日なし 坪数は 30 坪

【勤務形態】シフト制

取材日時：2008 年 10 月 9 日 取材者（編集者） 改善屋本舗 稲生豊

改善屋本舗は今後も継続的に人材価値向上実践企業を定期的にレポートいたします。どうぞご期待ください。

◆この記事に関するお問い合わせ先
ワークライフバランス、メンタルヘルスなど人事戦略、経営管理をサポート！成長企業・成功企業のコンサルティングサービス提供企業
改善屋本舗 http://www.kaizenya.net

◆メールマガジン発行しています。登録はこちらまで！「改善屋本舗～経営管理部門の皆様に元気注入！」
http://www.mag2.com/m/0000271766.html
◆辛口ブログも更新中！どうぞお気軽にご覧ください。「改善屋本舗、未来がよくなりますように」
http://blog.kaizenya.net/