

てっくぱらざ

2014 SUMMER VOL. 85



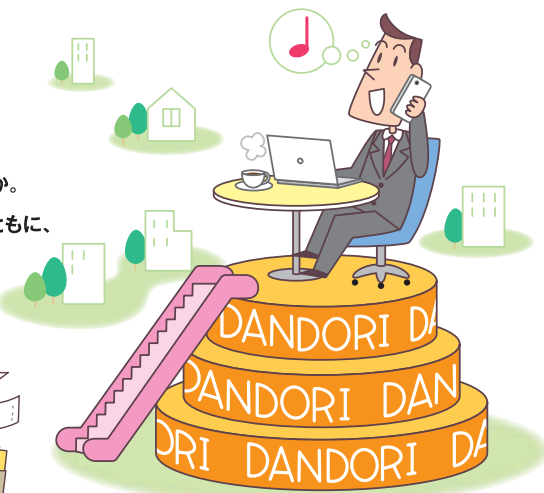
「段取り力」の高め方

「考え続ける」ことで仕事の効率と質を上げる

「段取り力」の高め方

「考え続ける」ことで 仕事の効率と質を上げる

どんな仕事を行うにしても、段取りは重要です。ビジネスシーンにおける仕事と段取りの関係は、現場でどこまで理解されているといえるでしょうか。今回は、段取りとはなにか、その本質を見直すとともに、仕事を円滑に回し、質を上げるための「段取り力」の高め方を考えます。



イラスト：川崎敏郎

「段取り力」は、仕事を円滑に回し、質を上げるための重要な能力です。この能力を高めるには、日々の業務の中で、段取りを意識し、実践することが大切です。例えば、仕事の進捗を管理するためのスケジュールを作成し、優先順位を明確にすることで、効率を上げることができます。また、コミュニケーションを強化し、チームメンバーと連携することで、仕事の質を向上させることができます。

「段取り力」は、仕事を円滑に回し、質を上げるための重要な能力です。この能力を高めるには、日々の業務の中で、段取りを意識し、実践することが大切です。例えば、仕事の進捗を管理するためのスケジュールを作成し、優先順位を明確にすることで、効率を上げることができます。また、コミュニケーションを強化し、チームメンバーと連携することで、仕事の質を向上させることができます。

「段取り力」は、仕事を円滑に回し、質を上げるための重要な能力です。この能力を高めるには、日々の業務の中で、段取りを意識し、実践することが大切です。例えば、仕事の進捗を管理するためのスケジュールを作成し、優先順位を明確にすることで、効率を上げることができます。また、コミュニケーションを強化し、チームメンバーと連携することで、仕事の質を向上させることができます。

「段取り力」は、仕事を円滑に回し、質を上げるための重要な能力です。この能力を高めるには、日々の業務の中で、段取りを意識し、実践することが大切です。例えば、仕事の進捗を管理するためのスケジュールを作成し、優先順位を明確にすることで、効率を上げることができます。また、コミュニケーションを強化し、チームメンバーと連携することで、仕事の質を向上させることができます。

能力の差は 段取りで埋められる

「段取り力」は、仕事を円滑に回し、質を上げるための重要な能力です。この能力を高めるには、日々の業務の中で、段取りを意識し、実践することが大切です。例えば、仕事の進捗を管理するためのスケジュールを作成し、優先順位を明確にすることで、効率を上げることができます。また、コミュニケーションを強化し、チームメンバーと連携することで、仕事の質を向上させることができます。

「段取り力」は、仕事を円滑に回し、質を上げるための重要な能力です。この能力を高めるには、日々の業務の中で、段取りを意識し、実践することが大切です。例えば、仕事の進捗を管理するためのスケジュールを作成し、優先順位を明確にすることで、効率を上げることができます。また、コミュニケーションを強化し、チームメンバーと連携することで、仕事の質を向上させることができます。

つたの 一言

お客様からの苦情解決に
役立つ「一言」を紹介します



こちらから2、3質問しても よろしいでしょうか

飲食店で予約の電話をいただく際、メニューや予算についての相談を受けることも多いでしょう。このような場合、お店側ではお客様に提案するために必要な情報を電話でうまく伝える必要があります。とはいえ、あまり根掘り葉掘り聞いてしまうと、不快に思われる方もいるかもしれません。では、どのような言葉で、お客様から情報を引き出せばいいのでしょうか。

「こちらから2、3質問してもよろしいでしょうか」という一言が、お客様とのコミュニケーションをスムーズにする鍵となります。この一言は、お客様に対して丁寧な印象を与え、お客様が安心して質問できる環境を整えてくれます。また、お客様が質問しやすいように説明すれば、お客様に対して丁寧な印象を与え、お客様が安心して質問できる環境を整えてくれます。

てっくぱらざ 85

2014 SUMMER VOL.

CONTENTS

- 2 つたの一言
- 特集
- 3 「段取り力」の高め方
「考え続ける」ことで仕事の効率と質を上げる

CUSTOMER'S PHILOSOPHY

私の店づくり戦略

8 ～お客様訪問

- ピリオン珈琲
- クッキータイム
- ビッグヨーサン

- ターゲットフォーカス
ちよっと気になる!? あのコトバ
 - 今号のクイズ
 - その場でストレッチ
簡単にできるからだケア
 - 読者からのご感想
 - 今号のテーマ
- TECのある風景
チェリーランドさがえ

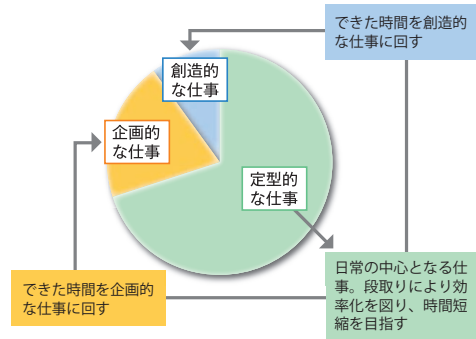
表紙イラストレーター
Ery (エリー)
武蔵野美術大学在学中よりイラストレーターとして活動を開始。爪楊枝でイラストを描く手法で評価を得る。本誌表紙も爪楊枝で制作。

優先順位の決め方

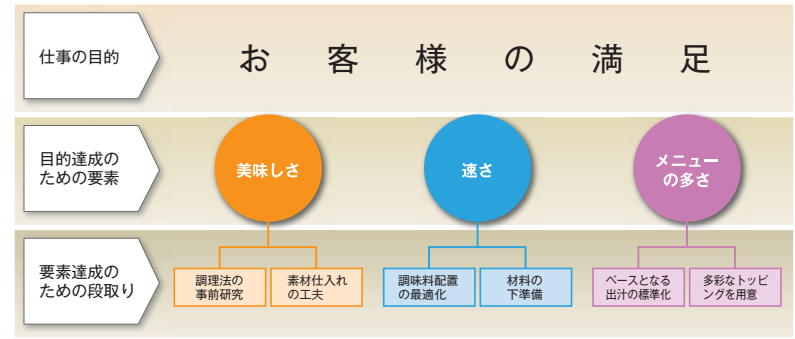


※重要度はその仕事をやらなかった時に与える影響によって判断する。
※2、及び3-5は重要度と緊急度を比べ、細かな優先順位を決めています

仕事は同時並行的にこなす必要がある



段取りの目的を明確化する (飲食店の例)



は防げるはずですが、段取りは、このようにお客様が満足するための要素を達成するために、何をすべきかを仕事を分解し、それぞれの目的を明確化させることから始まります。そのうえで、さらにその仕事を円滑に完了させるための準備をすることが「段取り」なのです。

これが当たる。段取りは、新しい仕事の創出を目的とするほか、店舗の運営、場合によっては将来の会社経営に影響を与える。に従い、仕事や段取りの難易度は高まります。当然、比例して時間もかかるようになるので、その認識を持つことが重要です。

がかららない案件から処理し、かかる時間が同じならば先に引き受けたものを優先する。もちろん、状況によっても変わるでしょうが、基準としてもよいかもしれません。B・Cは、仕事やお客様以外の他者が関わる点がありますが、外部が内部の人間が絡むBでは物理的距離もあるため、初動が遅くなれば、結果も遅くなる傾向にあります。これが仕人などであったら大変なことにもなりかねませんから、優先度は高く設定すべきです。取引先ならば、依頼をかけておけば、先方からのアクションがあるまで時間ができます。

さて、仕事を分解して目的を明確化させたら、次の段階では、仕事を種類別に分けてみましょう。その種類によって、段取りの目的も違ってきます。

そのうえで、各段取りに要する時間を割り出します。仕事というのは、限られた時間の中で、複数の仕事を同時並行的にこなすことが求められます。それだけに、効率よく処理するためには、それぞれにかかる段取りの時間を把握しておかなければなりません。

大切であることには変わりありませんが、Bに比べると、事前に相談をしておけば融通を利かせやすいといえるので、通常はBを優先させるほうが無難でしょう。

① 定型的な仕事
繰り返し行う日常的な仕事のこと。段取りは、仕事をスムーズに進め、ミスや漏れ、無駄をなくすための行方。

では仕事が多くなったときに、どのような優先順位で処理していくか。仕事は先述の①～③のほか、次のA～Dのようにも分類できます。

② 企画的な仕事

A お客様への直接対応
B 外部（外注先）が関わる仕事
C 社内の複数人が関わる仕事
D 個人でこなせる仕事

セールのイベントの企画、店内の内装変更など、日常の仕事とベースに一步踏み出した仕事を指す。段取りは、目的を確実に達成するためのほか、仕事に新奇性などの付加価値をつけるために行われる。

Aで考えられるのは、お客様からの質問などの頼まれごとやチームですが、これは仕事の最終的な意味からも、時間的な面からも最優先で行わなければなりません。重なってしまった場合は、まず他者に割り振れないかを確認する。それが無理ならば、段取りに時間

優先度が同じならば短時間でできるものを先に
さて、最後のDです。これは自分一人でこなせる仕事であるため、重なった場合は最も優先順位を下げやすいものです。ですが、ここで勘違いをしてはいけないのが、決して重要度が低いわけではないことです。むしろ、日常の業務

を支える基本となるものが多いはず。なぜ、仕事が多くなった際の優先度を下げてもいいのかというと、①のような定型的な仕事が多いことが予想されるため、短い時間でこなすことが期待できるからです。それすら難しいようならば、段取り以前に仕事に対する姿勢そのものを見直すべきです。

段取りの基本は、優先度が同じならば、短い時間で済むものから処理することです。ここで判断を誤ると、全てのお客様に不快の念を抱かせてしまいます。こうした判断自体も段取りになるのですが、仕事をこなすこと自体、無数の段取りが積み重なることだとも理解してください。

うに段取りをスタッフに指示することです。
また万一、ミスが発生した場合には、その対処法の段取りを常に用意しておかなければなりません。管理者が現場を俯瞰的な目線で見渡し現状を確認するほか、次の瞬間をシミュレートしたり、さらによいやり方がないかを考え続けることから生まれてきます。管理者が段取り力を高めるポイントには、考えることにこそあります。

スタッフと管理者の段取りは違う

これまでは一スタッフとしての段取りを述べてきましたが、ここで少し店長などの管理者の段取りについて考えてみましょう。

管理者とスタッフの段取りは自ずと違ってきます。一般スタッフは、まず①の定型的な仕事を中心となります。しかし、管理者に必要なのは①を理解しているのもちろんですが、むしろ②や③の段取りです。特に、②の企画的な仕事には、現場の改善活動も含まれ

ます。今後、どのようにすれば、よりよい仕事ができるのかという視点のほか、短期的に、そのときの現場をいかにスムーズに回すかという点です。そのためには、管理者は現場を把握しなければなりません。現場を知らずして、的確な指示は出せません。

これはスタッフと一緒に同じ仕事をしろという意味ではなく、個々の状況を把握して、大きな意味でスムーズに流れるように仕事を組み立て、ミスが起らないよ

図解: 管理者とスタッフの役割。管理者は「2 企画的な仕事」と「3 創作的な仕事」を担当し、スタッフは「1 定型的な仕事」を担当する。



陳建一 (ちんけんいち)

民権企業株式会社(四川飯店グループ)代表取締役社長。1956年東京生まれ、四川料理を日本に伝えた料理人、陳建民を父に持ち、大学卒業後、その経営する赤坂四川飯店で修業を始める。90年に父の後を継ぎ、社長に就任。93年から8年間、テレビ番組「料理の鉄人」に「中華の鉄人」として出演。2008年厚生労働省「現代の名工」受賞。11年には日本中国料理協会会長に就任した。「段取り」の鉄人(東洋経済新報社)など著書多数。



どんな職種、業界にせよ 仕事をするごとの基本は段取りにある

談：四川飯店グループ代表 陳建一

料理の世界は 段取りがすべてのベース

僕は、どんな職種、どんな業界にせよ、仕事をするごとの基本はすべて「段取りにある」と思っています。「いつまでに、こういう形で仕上げる」「いつまでに、その仕事を終わらせる」という目標は必ずあるはずですが、それを本当に時間内に達成しようと思ったら、何はさておき、絶対に段取りを組むこととなります。

実際、僕たち料理人の世界では、段取りはすべてのベースになっています。料理する際に段取りが組み込まないと致命的です。複数の料理を同時につくろうとしたら、「こちらで麺を茹でている間に野菜を切る」「煮込んでいるうちにお皿を準備し、サラタをつくる」などの段取りが重要となります。

とくに中華料理においては、料理の完成から提供するまでのタイミングが大切です。油を使う料理が多いので、出すタイミングが遅れて冷めてしまうと、具に絡んだ

タレがギトギトになって味が落ちてしまふ。だからこそ段取りを大切にします。そんなわけで、僕にとって「料理をつくるごとは段取りの基本」といえるかもしれません。

経験を通して 「正確な基準」を身に付ける

「やるべきこと」がたくさんある状況で、どこから手をつけていくのか。なにかをやっている間にできることはないのかを常に考えることが、段取りを構成する力になります。しかし、考えるにも「基準」がなければ、よいものはない。例えば、下ごしらえをする際の切り方一つをとっても、刃先で切るのか、叩いて切るのか、押して切るのか、食材によって変わります。だから、先輩や上司の指示を仰いだりして、基準を身に付けていきました。

最初のうちは、仕事の流れをきちんと理解することが基本だから、先輩のマネをすることが段取りを習得していけばいいんです。慣れていくうちに、自分なりのルール

や段取りもできてくるはずですが。現在では、もちろん僕はチェックする役目です。実はチェックするというのは大変なことで、自身も正確な基準を身に付けていなければなりません。部下の料理に「塩がちよっと多いぞ」と注意するのには、自分がつくる時には「ち



よっと塩が足りなかったから、取ってこれ」などということがあつては、料理の基本である塩の基準が身に付いていないということ。恥ずかしくて言えませんが、経験して頭の中に絶対的な基準を叩きこんでいなければならないのです。

段取りの「更新作業」に 終わりはない

もともと、段取りは引き継がれた基準やノウハウだけをベースにしているはいけません。四川飯店では、脈々と継続されてきた段取

りはもちろんのこと、僕自身が身をもって学んだことも、すぐに取り入れている。ほかにも「こうしたらほうが、もっと効率的にできる」など、毎日の仕事で新しく発見したことは、どんどん段取りに反映しています。そんな段取りの「更新作業」に終わりはありません。お客様がいらつしやる限り、僕たちがさらに成長していくためにも、段取りの見直し、改善は終わることのない作業なのです。

自分の力で考え 段取り力を磨く

ところで、僕はスタッフたちに手取り足取り口出しして教えるようなことはしません。そのスタッフを信じて任せたことだから、明らかにおかしなことになっていなければ余計なことを言う必要はない。自分で考え、気づき、改善する。そのプロセスを何度も繰り返すことが大切だと思うからです。「段取り力」を身に付けるには、自分の力で考えることがとても大事になります。指示を仰がずに自分で判断できるように、初めてレベルアップするものです。

もともと、力及ばず、ミスが起こることもあります。ましてやお店では想定外の出来事が多々起こるものです。そんなときは、すぐに気持ち切り替えて、瞬時に段取りを変更し、臨機応変に素早く対応しなければなりません。その瞬時の対応とは、経験に基づくものが主でしょう。しかし、長い経験からしか身に付かない段取りもあれば、考えることで通常よりも早く習得できるものもあります。だからこそ、僕は段取りにおいて考えることを重視するので

これは僕ができるだけ美味しく食べていただきたい、喜んでいただきたいかと思つたことではあります。料理人は料理の技術を磨くだけでなく、その先の食べる人のことを考える必要があると思います。これは料理人だけでなく、その道のプロであるならば考えなければならぬことです。たとえ自分のやる工程が増えたとしても、

建設業で培ったノウハウを強みに 空間演出が魅力の喫茶店を開発 新たな喫茶店文化を築く

代表取締役社長
林 明德氏



▲店内4ゾーンの中でメインとなるSホール(※)。高い天井と、大きな窓から光を取り入れる空間演出がホテルのラウンジを思わせる

福井県を中心に外食店21店(2014年4月現在)を展開するピリオンフーズハヤシ(本社福井県、林明德社長が運営する「ピリオン珈琲」が好調だ。喫茶店の競争が激しい中部圏に出店した則武店(岐阜市)を訪ね、お客様から高い支持を得る「ピリオン珈琲」の魅力を探った。

深夜0時まで客足は絶えず 全104席が常に満席

2014年3月、岐阜市内に出店した「ピリオン珈琲則武店」は、平日の昼間だというのに来店客が絶えない。先客が立ち上がったばかりの席に、新たなお客様が案内され、104席ある店内は常にほぼ満席状態だ。

店長の安田寛尉さんによれば、「午後3時の時点で3回転ですから、開店からすでに約250名様が出来ています」という。「夕方5時を過ぎると少し空いてくる」とのことだが、日ごろから深夜0時の閉店まで客足は絶えず、この日1日で軽く400人は超えそう。

式会社ピリオンフーズハヤシは現在、居酒屋やダイニングを中心に、全国規模のフランチャイズ(FC)店と、自社開発した業態を合わせて複数の飲食店ブランドを展開。中でも、初の喫茶店業態として手掛けた「ピリオン珈琲」は、自らFC展開にも乗り出し、直営3店FC3店がいずれも好調だ。

2009年に開店した「開発店」(福井市)は、5期連続増収を記録し、この3月も同月としては過去最高売上を更新した。

もともと同社は外食業ではなく、現社長の林明德氏が23歳のときに創業した建設業だった。その後、新たな事業の柱を探していた際に外食業の経験があったわけではなく、未知への挑戦だったのにも

かかわらず、急成長を可能にしたポイントは、外食業の常識にとらわれない発想にある。

建設業出身を生かした空間演出で差別化

大型のコーヒーショップが全国的に人気を博し、とくに、喫茶店文化が根付いている中部地域には、地元の老舗から全国チェーンまで多くの競合がしのぎを削る。そんな中で新規参入のピリオン珈琲が支持されている理由は、ホテルラウンジのような落ち着いた雰囲気、コンセプトにした独特の空間演出にある。

重厚な外観、木目調の仕器、ゆったりとした通路、ソファ型のシート、落ち着いたたたみ敷きの部屋など、高級感を意識したつくりと、



▶靴を脱いで上がる座敷タイプのZホール(※)。小さい子供がいるファミリーのほか、ちょっとした会合などにも使える

▼3方を壁に囲まれ、静かな雰囲気を楽しめるRホール(※)。仕事の打ち合わせなどで使う人も多い



趣の異なる4つのゾーンに分かれた空間演出が持ち味。「毎日来ても、違う雰囲気を楽しめるように意識している」(林社長)という。実際、毎日どころか、一日に何度も利用するヘビユーザーも珍しくない。

喫茶店は、コーヒーや食事を楽しむだけではなく、空間や接客を含めた雰囲気も重要な商品としての役割を担う。コーヒーの味やメニュー開発に力を注ぐのはもちろんだが、同社の場合は前身の建設業を生かし、「建物・空間」を重視した店舗づくりが強みになっている。

複数ブランドの展開で 出店スピードを上げる

同社は、ピリオン珈琲以外の自社開発業態として、「和だいにんぐ」(「情熱ダイニング裏」)、「上々屋」(「酒楽魚魚」)に加え、フランチャイジーとして「とりでん」(「お好み焼き道とん堀」)、「回転寿司かいおう」(「こだわりかつ井かつさ」と)を展開している。

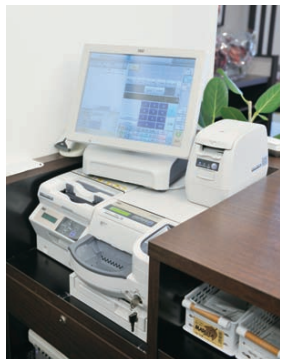
ブランドを多く抱えるとコスト高になるという見方もあるが、立地の弾力性を生かした出店が可能になり、出店スピードを上げられるメリットもある。



▲人気の「ピリオンのパンケーキ」と「ベリーベリーパンケーキ」(ともに400円)、苦味が少なく食事にもあうオリジナルコーヒーは1杯400円



左:「否定的な言葉は使わないが会社のモットー。社内のあいさつは、「お疲れ様です」ではなく「わくわく様です」。左:一人で来店する人がゆっくりときを過ごせるように雑誌類も各種取り揃える。購買料だけで毎月3万円を投資する



レジにはQT-11と釣銭・釣札機VT-280を導入し、精算業務が短くなった

エリアに、「號」、「とりでん」、「道とん堀」、「かいおう」、「かつさ」と、ブランドの異なる5店が併設出店する。複数ブランドを持つからこそできる展開だ。店舗同士が近接しているため、業態が異なるため競合はせず、逆に、エリアとして幅広い客層を見込めるなどのシ

ナジー効果に期待できる。ピリオン珈琲では多くの来店客に対応するため、OrderStar(オーダースター)・FScompass(エフエスコンパス)、釣銭・釣札機にVT-280を採用。お会計のスピードアップを図る。「釣銭ミスもなく、非常に使い勝手が良い」と好評だ。

同社は今後、ピリオン珈琲だけでFC・直営合わせて200店を目指しており、ターゲットエリアである福井、岐阜、石川の3県に新たな喫茶店文化を築こうとしている。



ピリオン珈琲 則武店

ピリオン珈琲

会社概要

会社名 株式会社ピリオンフーズハヤシ
設立 2002年9月
代表者 代表取締役社長 林明德
事業内容 飲食店経営、フランチャイズチェーン運営
所在地 本社：福井県福井市開発町8-2-3
ピリオン珈琲則武店：岐阜県岐阜市則武東1丁目8-22

※本文中にある「4つのゾーン」は以下の仕様を指します。
[S] ~ 「sunshine」のSの略で外光を取り入れたスペース
[R] ~ 「room」のRの略で窓がなく図書館風の壁紙で4組限定の落ち着いたスペース
[Z] ~ 「zashiki」(座敷)のZの略でたたみ敷きのスペース
[K] ~ 「kitsunshitsu」のKの略で喫煙室

楽しい演出で若い女性をつかむ 日本初上陸で大人気の ニュージーランド発クッキーバー

部長
青木 基成氏

2013年12月20日、ニュージーランド発のクッキーバー「クッキータイム」日本号店が原宿にオープンした。焼きたてのしっとりクッキーのおいしさと、チャールズ・ファッションに身を包んだスタッフとの英会話体験などの楽しい演出で若い女性を中心にブームを起している。

本国トップブランドの 海外進出1号店

クッキータイムは1983年にニュージーランドで創業、同国の個包装クッキー市場の70%を占めるトップブランドだ。焼きたてのクッキーのおいしさを知ってほしいと4年前に「クッキーバー」をオープン、若い女性や外国人観光客の間で大人気となった。

「3年前、ニュージーランドに出張した際、クッキーバーでホットクッキーを食べ、経験したことのないおいしさに感動し、日本でも受け入れられると確信しました」と(株)アイスコ部長・青木基成氏は話す。

クッキータイムは、アジア進出を目指して日本に海外1号店を出

すことを望んでおり、クッキータイム、アイスコの双方の思いが一致し、若い女性が集まるトレンドの発信地、東京・原宿に日本1号店を出店した。

お客様とスタッフが 英会話でコミュニケーション

クッキータイムのコンセプトは、ニュージーランドの自然な素材を使ったおいしいクッキーと、クッキーを食べる時間を「笑顔」があふれる最高に楽しいものにする点だ。「オリジナルチョコレートチャंक」をはじめとする焼きたてのホットクッキーは、本国から輸入した冷凍生地を店舗で焼いて提供する。「乳業が盛んなニュージーランドならではの最高級のパターをはじめ、粗挽きの小麦粉な

ど、無添加で最高品質の材料を使っています」と青木部長。

感と、溶けかけたチョコレートとのハーモニーが絶妙の味わい。本国と同じ味を再現するため、オープンやウォーマー、アイスクリームマシンなどは本国から輸入した。店の内装や楽しいさっぱいの演出も本国のスタイルを踏襲する。店のあちこちに描かれているのはオリジナルキャラクター「クッキーマンチャール」(マンチャールは「むしゃむしゃ音を立てて食べる人」という意味)。そのかわいさが若い女性と子どもに人気で、月1回は着ぐるみが店頭で登場する。店の奥には全面にクッキーがプリントされた車があり、運転席に乗って記念撮影することができる。

同店が大切にしているのがカウンター内でクッキーを焼くライブ感だ。「20坪の店舗に6坪の厨房スペースを割き、お客様からカウンターの中の様子が見えるようにしました」(青木部長)。

カウンター内で働くのは、チャールダーインで働いたユニフォームの女性スタッフだ。中でも本国ニュージーランドのクッキータイムから派遣されたスタッフ(二人)は「楽しさ」と「笑顔」がモットーのクッキータイムの文化を伝える、大切な存在だ。

店での指示やミーティングはすべて英語であり、スタッフには一定以上の英会話能力が求められる。「英会話堪能を条件に日本人スタッフを募集したところ、3000人の応募があり、その多くがバイリンガルでした」(青木部長)。

同店で人気なのが毎日15～16時に実施する「イングリッシュシアワール」。英語で注文したお客様は5%オフになる。発案者の青木部長も驚くほど好評で、お客様がスタッフと英会話のコミュニケーションを楽しむ様子が、多くのTV番組で紹介された。



▲店内中央のカウンター中でチャールダー風のユニフォームを着たスタッフが笑顔で迎える



▶カウンターのウイマーには焼きたてのクッキーが並ぶ



▲列に並んでいると、試食用のミニホットクッキーを配ってくれる

◀(左から)一番人気の「オリジナルチョコレートチャंक」280円、「クッキー&ミルク」380円、「ミニアイスクリームサンドイッチ」280円(ニュージーランド産のアイスコのアイスクリームを使用)



▲ミルクスーパーからミルクを提供するのは、同店ならではのスタイルだ

◀(左から)取材時、来日中だったクッキータイム社長のリンカーン・ブラス氏、クッキータイム創立者&オーナーのガイ・ポップ・メイル氏、日本オペレーションマネージャーのジェイソン・ラッセル・アレン氏。



**日・英の言語表示で
外国人スタッフも簡単に操作**
同店は東芝テックの高性能タッ



クッキータイム
会社概要
会社名 株式会社アイスコ
設立 1948年5月
代表者 相原敏貴
事業内容 アイスクリーム類・冷凍食品などの卸売、スーパーマーケット・食肉専門店・保険代理店の経営
本社所在地 神奈川県横浜市泉区新橋町1212



高性能タッチPOSターミナルWILLPOS-Touch「QT-11」ソフトウェアは「FScompass」を搭載。商品名が日本語と英語を切り替えて表示できる

れ、売上は予想の2・5倍と好調なクッキータイム。年内にクッキーバー13店舗を出店するほか、全国有名百貨店での商品販売を計画している。



▲オリジナルキャラクター「クッキーマンチャール」(左)

CUSTOMER'S PHILOSOPHY

私の店づくり戦略
～お客様訪問

生鮮品の鮮度・品質・価格 市場のようなライブ感の演出で SM激戦区を勝ち抜く

営業本部 店舗事業部長
網島樽町店 店長
矢尾板 剛氏



▲厳選した黒毛和牛が破格値で並ぶ精肉コーナー。「ヨサンと牛厳選仕入れ三箇条」や「内閣総理大臣賞受賞 日本一 長崎県産長崎和牛」などのPOPはすべて自社で作成

本部のある東京・町田と神奈川県下に8店のスーパーマーケット（SM）を展開するビッグヨーサンは、市場のようなライブ感で、お客様から高い支持を得る。同社最大規模の売場面積600坪でオープンして20年、激戦区で不動の一番店を誇る網島樽町店（神奈川県横浜市）を訪ねた。

お客様の喜ぶ顔を第一に 胸には徹底値下げの札

ビッグヨーサンは、1981年創業。まとめ買い需要に対応した激安店としてスタートし、現在では、東京・町田と神奈川県下に全8店舗を展開している（2014年5月末現在）。今回訪ねた網島樽町店は、売場面積600坪と、8店舗の中でも最大規模を誇る。ビッグヨーサンとは、創業者・本多洋二社長の市場での愛称「よーさん」にちなんでいるという。「お客様の喜ぶ顔が見たい」がビッグヨーサンの原点。スタッフ全員の胸に「徹底値下げ」の札が下がり、生鮮売場を中心に「いらっしゃい、いらっしゃい」の掛け声が飛び交い、活気にあふれている。

ライブ感のある楽しさを お客様の来店動機に

生鮮食品の激安・大ロット販売

「基本はセルフサービスの店舗ですが、当社はスタッフの一人ひとりが声を出すよう心掛けています。また価格はもちろん、鮮度や品質のよさを自信を持ってお客様におすすめすることを大切にしています」と店舗事業部長兼網島樽町店店長の矢尾板剛氏は語る。例えば、今日のおすすめの商品・本マグロも、売場スタッフが事前には試食するのが基本。通りいっぺんの「お買い得ですよ」という言葉よりも、「私食べたけど、ホントおいしかったですよ！」の一言を通して、品質、味のよさをお客様に伝えている。

網島樽町店は話題の店舗としてTVなどで取り上げられることも多いが、放映されずとすかさず、「TVで話題！当店の凄腕パイヤ



▲本日のおすすめ商品がすぐわかる青果部門

「その名も『築地の番長』のオススメ」といったPRを行い、本マグロを破格値で売る。さらにタイムサービスタとして、ホテルイカやホタテを付け、お得感を高める。こうした販促効果で平日10時閉店からの1時間で500人の来店客数があることもしばしばという。「寿司ネタも市場厳選のネタを使用し、鮮度、サイズ、価格と揃っています」と矢尾板次長。3年前に設けた寿司のイートインコー

ナーも「自信がなければやらない」と胸を張る。平均客単価は一般的なSMの1.5倍強はあり、週末ともなれば、東京や千葉から車で来店するお客様も少なくない。3000台の駐車場も空き待ちとなる盛況ぶりだ。消費税増税直前の3月は、米など保存のきく食品が通常の150%を売り上げたが、増税後も生鮮食品を中心に前年比2ケタ増が続いている。

販売戦略を徹底するために 全スタッフで数字を把握

ビッグヨーサンでは、2011年に東芝テックのPOSターミナル「M18000」を全店に導入。本部の総合情報システム「RX1

600」と連動して、全店舗の来店状況（レジ通過数）売上状況などの数字をタイムリーに把握し、迅速な次の一手に生かす体制がとられている。「全スタッフで、部門ごとの週間売上、利益など、数字を把握することが大切。情報を共有することで、同じ目的を持って行動できるようにになります」と、矢尾板次長。もとより価格競争には強いが、「激戦区で勝ち残っていくためには、顧客満足をいかに高めるかがカギ」と言う。お客様との信頼関係を大切にす



▲操作の最適化を追求したPOSターミナルWILLPOS-Unity M-8000を全店舗で採用。本部の総合情報システムRX-600と連動して、迅速な販売戦略をサポート



▲人気のスーパーマーケットとして、TVに取り上げられることも多い。放映後はすかさず、放映内容と連動した特設コーナーが設置される。飲食部門までを運営する生鮮魚部門はビッグヨーサンの売場の顔でもある



▲酒類売場は「こだわり」をコンセプトに品揃え。国産ワインは山梨県産のワイナリーと限定契約した商品を展開



ビッグヨーサン 網島樽町店

ビッグヨーサン

会社概要

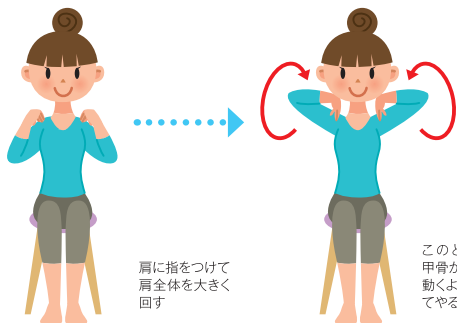
会社名 株式会社ビッグヨーサン
設立 1981年6月
代表者 本多洋二
事業内容 生鮮3品を中心としたスーパーマーケットの経営
本社所在地 東京都町田市小山町981-2

肩こりは、首や肩の筋肉に負担のかかる姿勢をとり続けることや血行不良などで起こります。そのほか、過労や運動不足、睡眠不足、加齢なども原因となります。とくに慢性的な肩こりの人の場合、肩の筋肉が固く、背中の僧帽筋の循環障害が多いそうです。

肩こりの軽減・予防には、肩回し、合掌などの運動で肩甲骨まわりを回すことが有効です。デスクワークでは前のめりの姿勢になりがちなので、肩甲骨が内側に入りっぱなしになってしまいます。その際は、肩甲骨を反対側に動かすことで、随分楽になるはずですよ。

とはいえ、あまりにひどい肩こりは高血圧など、ほかの病気のサインかもしれません。不安に思ったら、一度、専門医に診てもらってください。

stretch 1 肩を回す



肩に指をつけて肩全体を大きく回す

このとき、肩甲骨がしっかり動くよう意識してやるように

stretch 2 腕回し



腕を水平に上げ、うしろ回し、前回しを各10回ずつ行う

stretch 3 うしろ合掌



本来は、背中のうしろで合掌する「うしろ合掌」がベストだが、難しい場合は、イラストのように下向きに合掌してもよい

監修/宇山恵子 (医療ジャーナリスト、京都府立医科大学特任教授)

読者からのご感想 (vol.84 より)

- ゆとり世代・第1期生の私としては目を覆いたくなるような(笑)特集でしたが、私たち「ゆとり」も客観的に自身と上司、先輩方のバックグラウンドの違いを認識し、仕事に取り組んでいかなければと痛感しました。(京都府・Fさん)
- 毎回、本誌が出るたびに担当者に即持つてくるようにお願いしており、わがままを言ってすみません。本誌の特徴は読みやすく、わかりやすいのがいいですね。これからも楽しみにしています。(宮城県・Aさん)

「私の好きな花」(vol.84のテーマ)にご応募いただき、ありがとうございました。

- 好きな花は「桜」です。とくに花見に行くわけではありませんが、小学校の入学からなにかスタートするとき必ず桜があったように思い、新鮮なやる気が出てきます。(香川県・Iさん)
- ひまわり。夏に大きく高く太陽のように咲く姿が好きです。最近は観賞用のミニサイズもありますが、やはり畑や花壇に大きく咲くものがよいです。(福井県・Hさん)

〈今号のテーマ〉貴店で好きな店内BGM

今号のテーマは、「貴店で好きな店内BGM」です。皆様がお店の演出に利用されているお好きな店内BGMについて教えてください。※挟み込みの応募用紙にご記入ください。

バックナンバーは弊社HPでご覧いただけます。今号へのご感想や東芝テック製品に関することなど、ご意見をお待ちしております。

ターゲットフォーカス

ちょっと気になる!? あのコトバ

最近、よく聞くコトバだけど、どういう意味だろう?
仕事に役立つような気になるコトバをピックアップ。
皆さまのお店づくりのヒントにお役立てください。

File No.006

ありのママ採用 (ありのままさいよう)

厚生労働省の調査によると、常勤で働く女性が妊娠した場合、実に54.1%が出産前後に退職している。退職の理由は、「育児に専念したい」が40.7%で最も高いものの、「仕事と子育てとの両立が難しい」(35.3%)、「解雇された、退職勧奨された」(10.5%)と自らの意思とは違って働き続けられないといった回答が目立った。

そんな中、子育てに一応の区切りがつき、社会復帰しようとする女性のありのままの力を活用しようとする「ありのママ採用」を行う企業が増えている。家事や育児の経験を接客やサービスに生かそうという発想からだ。実施企業では、サービスの質の向上などに効果が出ており、政府が推奨する女性活用と併せて注目されている。

File No.007

語もてなし (ごもてなし)

政府がインバウンド誘致を積極的に展開する中、2020年に東京オリンピックの開催が決まり、今後、外国人観光客のさらなる増加が見込まれている。そのため、外国からのお客様への、より行き届いたおもてなしを目指して、サービス業を中心にスタッフの語学力向上を図る動きが活発化している。

「語もてなし」と称されるトレンドであり、言語は英語や中国語以外にも広がっている。飲食業を想定し、「禁煙席は満席ですが、喫煙席ならばすぐにご案内できます」など、特定の業種のサービスシーンに合わせたフレーズを教えるスクールも登場。語学教室にとっても、新たなビジネスチャンスとなっている。

File No.008

ご当地体操 (ごとうちたいそう)

地域の名産や伝承など、特性を生かした「ご当地体操」が全国各地で誕生。ゆるキャラやB級グルメに続く地域振興策として期待されている。例えば、北海道網走市の「あばしり健康カニチヨッ筋体操」は、特産のアブラガニの動きをイメージした体操が地元で親しまれている。また日本三大美人の湯で知られる龍神温泉(和歌山県田辺市龍神村)の「美人体操」は、女性観光客誘致に一役買っている。



今号のクイズ

今号の「段取り力」の高め方の記事をヒントに、以下の□に文字を入れてください。 ※ひらがなでお答えください

能力の差は□□□□で埋められる

●前号の解答: ゆとり

ご正解者の中から抽選で5名様に【オリジナルQUOカード2,000円分】をプレゼントします。

応募方法

- ①東芝テックHP内「てっくぶらざーTECクイズ応募フォーム」に、クイズのキーワードと必要事項を入力の上、送信をお願いします。
- ※挟み込みの応募用紙でのご応募も受け付けています。
- ②締切は平成26年9月末日です。
- ③解答は次号に掲載します。当選者の発表は賞品の発送をもって代えさせていただきます。
- 注)当社社員及び関係者のご応募はご遠慮ください。



「チェリーランドさがえ」は1991年に山形県寒河江市の国道112号線沿いにオープンしました。

当店は、東京ドーム5個分の広い敷地に、さくらんぼ会館や国際チェリーパークなどの施設を擁する「さくらんぼのテーマパーク」です。

さくらんぼ関連商品は約400点にもほり、さくらんぼのお饅頭、マカロン、生キャラメルなどが人気を集めています。

接客では、「旅人の心安らぐ場」を提供し、チェリーランドのファンになっていただけるようお客様の満足を最優先し、

商品説明を丁寧にしながら販売することを心がけています。

(チェリーランドさがえ レジ担当：後藤由佳さん／写真左、高橋園佳さん／写真右)

【編集後記】

表紙のイラストを一新して今号で3号目になります。爪楊枝を使ったEriy(エリー)さんの描く線に、私は独特のやわらかさや温かみを感じます。デジタルで派手なイラストが主流であるこのごろですが、人やお店を中心としたアナログなイラストでお買物の楽しさを表現できたらと思い、Eriyさんをお願いしました。「こんなお店のこんなシーンが見たい」といったリクエストがありましたら、アンケートに書き添えてください。ずっと保存しておきたい「てっくぶらざ」をめざして、内容ともども充実させていきたいと思っています。

(島 肇)

東芝テック株式会社

システムソリューション事業本部 営業推進部 販売促進担当
〒141-8562 東京都品川区大崎1-11-1 ゲートシティ大崎ウエストタワー
TEL.03-6830-9220 FAX.03-6684-4002

<http://www.toshibatec.co.jp/>

●お問い合わせは