

高得点の秘訣は、「笑顔」と「お客様との仲の良さ」 『人生片道切符』の心構えで毎日日本気でやっています!!

神奈川県を中心に、居酒屋3店舗を展開するキープウィルダイニングは、2005年7月よりミステリーショッピングリサーチを導入。「元気のもらえる居酒屋」と謳っているっており、その元気の良さと笑顔でお客様をとりこにし、高得点を何度も叩き出している。

目指す男は「信頼される男」、八氣店長の鈴木善一氏にお話を伺いました。

MSレポートに対してどういった感想をお持ちですか？率直にお聞かせ下さい。

鈴木店長 会社としてこういったサービスを導入してくれるのはとても有難いなと思いました。お店に対して何か不満を感じたことがあっても、それを伝えてくれるお客様はほとんどいらっしゃらないですね。僕たちにとって一番悲しいのは、不満を持ったお客様が何も言わずに二度と来てくれなくなることです。MSレポートは意見を率直に書き込む箇所があるので、これまでなかなか聞くことができなかったご意見を聞くことができるようになりました。また、レポートはバックヤードに貼り出してスタッフ全員で見られるのですが、間接的ではなく直接お客様の気持ちを知ることができるという意味で、スタッフは素直に受け入れることができていると思います。それに、課題だけではなく、良かった点も書いてくれているので、スタッフのモチベーションアップにもつながっています。



有限会社キープ・ウィル ダイニング 代表取締役社長【保志真人】氏

MSレポートを見て具体的に気づきになった点は？

鈴木店長 うちのスタッフはみんな気持ちがいい接客をしてくれるメンバーばかりで、お客様に対しても自然な対応ができています。ただ、レポート内には、「気持ちいい接客をしてくれるけれど気が利かない」というお声があり、それが一番響きましたね。灰皿交換や中間パッシングなど、居酒屋にとって当たり前の部分ですが、弱かったです。ですので、お店の課題として、本当に当たり前の部分をしっかりとやっていこうとスタッフに呼びかけています。話がおもしろくて感じがいいだけはお客様は満足しないんだなあ〜と感じることができました。

お気づきになった点などは、どういった機会にスタッフに伝えていくのですか？

鈴木店長 日々伝えるようにはしていますが、特に、毎日実施している朝礼と終礼で話す場を設けています。朝礼では、レポートの内容に限らず、昨日の良かった点と悪かった点を全員が発表していますし、終礼では、今日の

MVPを一人ずつ挙げてもらっています。MVPは、僕からの視点だけでなく、「お客様に対していかにサービスができていたか」という点が大きく占めてしまうのですが、新人スタッフは新人スタッフなりの視点でMVPを選んでるので、それを聞くとそれぞれの思いや新しい視点到気付けられることが多々ありますね。

店長からはどういったことを他にお話されますか？

鈴木店長 「人生片道切符」という考え方を大事にしています。一度過ぎたらもう二度と戻ってこないこの瞬間を本気で生きようと話をします。私はよく常連の方々に「今まで一番感激したことは何ですか？」と聞くのですが、たいがいみなさん青春時代の話をされるんです。人生の先輩たちが口を

そろえておっしゃるのは、今自分のいるこの時間のことなんだとわかって、その瞬間を一生懸命やらないともったいないなと思うようになりました。ここで働いてくれるスタッフにも、「その青春の時間をただの紙切れ交換で働くなんてもったいない、ぶつかりあってもいい、そこにドラマが生まれるし、結果前向きな答えが出ればOKだ！」と、そんな話をよくします。

店長の目指すお店舗を教えてください。

鈴木店長 「気持ちいい」お店にしたいです。礼儀やけじめには相当うるさいと思いますが（笑）、どれもお客様に教えて頂いた大切なことです。挨拶や掛け声ひとつとっても、働いている他のメンバーやお客様にとって、気持ちいいお店を作りたいなと思います！



写真上：カップルにぴったりの小さな個室もご用意。
写真下：かわいいハートのクッションと赤いソファが気分を盛り上げてくれる

今回は、アルバイトスタッフフリーダーの瑞恵さん、スタッフのKIDさん、茉莉奈さんにもお店の様子について伺いました。

皆さんはMSレポートをどうご覧になっていますか？

茉莉奈さん 日本一熱い男です！よく言っているのは、「礼儀ありきの和気あいあい」です！

瑞恵さん 仲いだけじゃなくて、キビキビやっついこうとよく言っていますね。

茉莉奈さん 「人生は片道切符」！しょっちゅう聞きますね（笑）。好きな言葉で絶対出てきます。でも私も本当にその通りだと思います。適当に過ぎすのも1回だし本気で過ぎすのも1回ですもんね。

瑞恵さん 店長は自分で言ってるだけあって、本当にそういう人生を過ごしているんだなってわかる方です。とても熱いです！

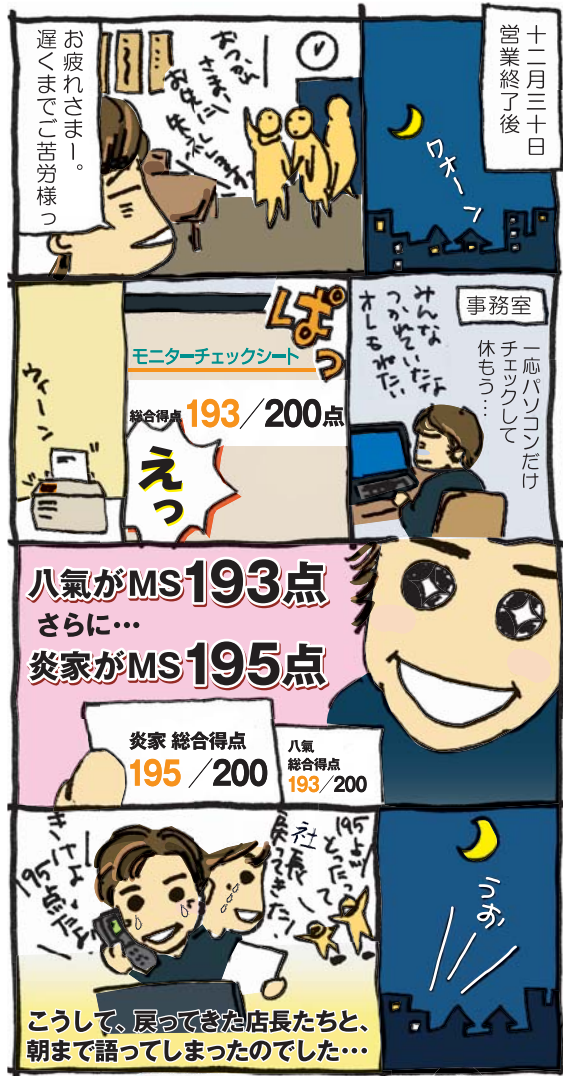
瑞恵さん 自分が普段店に対して思っていることだけでなく、お客様の視点で、お客様が見ているところが客観的にわかりました。

KIDさん 項目が細かく設置してあり、どうすればお客様の満足があるのかという指標にもなっているのですね、力を入れるべきところがわかりやすいなと思いました。

瑞恵さん できなかった項目をピックアップして、どう改善していくべきかなど話し合ったりしました。例えば「お客様の目を見てオーダーを伺う」という項目ができていなかったときは、アルバイト同士でお客様と従業員役になってロープレをして改善に取り組みだりもしています。



店内は、ソファの席や蚊帳で覆われた席など、色々なシーンを楽しめる



ここまでのあらすじ

キープウィルダイニングではMSを導入して以来、なかなか180点の壁を越えることができなかった…。またこの年、3店舗目の出店が決定していたが、社員数は現在の半分以上でとにかく忙しかった。しかし熱い思いだけは忘れずガムシャラに働き続ける日々が続いていた…。

トを開んで社員やアルバイトスタッフたちが、「ここ良かった、あそこが悪かった」と、通知表を見るような感じで見出し合っている姿がとてつもないと思いきや、本格的に導入しました。また、レポートの中で、輝いていたスタッフを選ばれるのもいいですね。あるアルバイトスタッフの女の子は、泣いて喜んでいましたからね！

レポートをめぐって熱いドラマがあったと伺いましたが…

保志社長 そうなんです！おとしの12月のことです。その年は3号店の

出店が決まっていたのですが、お店の引き渡しもギリギリで、引き渡されてそのままオープンするほどでした。社員も当時は今の半程度しかいなかったもので、全員がともタイツなスケジュールの中で毎晩寝泊りするくらいの勢いで働いていた時がありました。それでもみんな熱い思いを持ちながら休みも返上してカバーしあって何とかやっていきました。そんな中で年の瀬を迎え、ようやく12月30日の営業を終えました。今年は何とか3店舗目も無事に

出店でき、本当にお疲れ様でした！と、みんなでひとしきり1年を振り返り、ホっとしたのか、社員の体はみんなもうヘトヘトの限界でした。ところが、言うようにして事務所に帰って、何となくパソコンを開けてみると、なんと八氣がこれまで取ったことのない193点を獲得しているのがわかったんです。すぐに店長に報告すると「今から行きます！」とのこと。再びパソコンを見てみると、今度は炎家が195点！それです。今度は炎家に電話すると炎家の店長もすぐに飛んで来て、皆あんなに疲れていたのに、結局また3人で集まって、朝までずっと語り合っていたんです(笑)。夢の話も含めてずっと語りましたね。



次の日の毎年恒例の全社員大忘年会では、「発表があります。MSレポートでは、八氣193点！炎家195点！」と皆に熱く発表して、そのままカウントダウンを迎え、みんなで抱き合っているのが最高でした！それまでなかなか190点が取れなかったですし、一番忙しい時期の一番忙しい時間のことだったので、本当に最後にご褒美ももらった感じでも感動しました！



写真左: トイレの中にも元氣な八氣スタッフの写りがズラリと並び楽しませてください。写真右: 店内には多様なお席をご用意。お客様に懐かしさとくつろぎを与えてくれる“ちゃぶ台席”もそのひとつ。



キラキラではなく、キラキラした夢を。

MSではとても健闘されていますが、高い支持を頂ける理由は何だとお感じですか？

全員集合

今回インタビューに応じてくださった「串焼きロマン八氣」スタッフの皆さん。左から順に、アルバイトリーダーの瑞恵さん、鈴木善一店長、アルバイトスタッフのKIDさん、茉莉奈さん。ひとりひとりの個性とチームワークの良さがお客様へさなる元気を与える。

コミュニケーションを取り易い環境になっているのが良いのかもしれない。茉莉奈さん スタッフ同士が仲がいいのはもちろんですが、お客様とスタッフも相当仲がいいと思います！他のお店だとスタッフは注文を聞いて料理を運んで終わりという所もあると思

ですが、八氣では確実にお客様とお話をしますね。試飲サービスなんかも行っているんで、お客様と会話をしないことはほとんどないです。今、頑張っていること・目標は何ですか？

KIDさん 店の雰囲気づくりです。出勤時、笑顔でみんなに挨拶したり、日々の掛け声も気持ちよく行うことで、みんなが働きやすい良い雰囲気ができるよう頑張っています。茉莉奈さん 楽しく、仕事をしたいですね。厨房のメンバーは、仕事の間は下向きがちになるけれど、声をかけて顔をあげて笑顔になると、お料理を出すメンバーも笑顔になれると思うし、お客様も笑顔になると嬉しいです。スタッフもお客様もみんな楽しい。お店にしたいですね。瑞恵さん スタッフみんなレベルがあがってきているので、私は見本となるような動きができるように、見られている意識を持ちながら気合をいれて仕事をすることが目標です！

最後に、キープウィルダイニング代表取締役、目指す男像は「感動をつくる男」の保志真人社長にお話を伺いました。MSRをご導入いただいた経緯は？

保志社長 エンジン会(神奈川県にて)で勉強会をした際に集まった企業が全店導入したのですが、そのレポートを拝見して、この会社から経営者を輩出していくことですね。今、居酒屋甲子園をはじめ、たくさんの経営者の方と一緒にセミナー参加したり、勉強会に行かせて頂いたりしていますが、自分にとって本当に有意義な時間です！とても楽しいんですよ。この会社のメンバーともぜひ話したいです。だから経営者にしてしまえ。ってな感じです。