

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、弱かったんです。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。

店長の目指すお店像を教えてください。

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。

鈴木店長はどんな方ですか？またどんなお話をよくされますか？

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1回だし本気で過ぎすの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！

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 私はすぐ熱くなってしまふタイプなので、レポートを初めて見たときも嫌だなと思うことはなく、「よし、やっつやるぜ！」って一人で盛り上がりつつありましたね（笑）。

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ので、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

