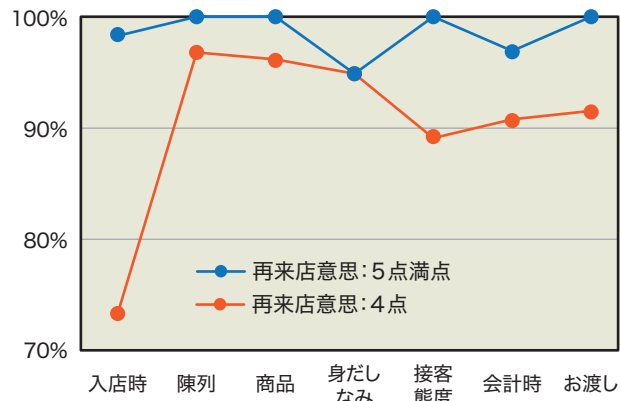
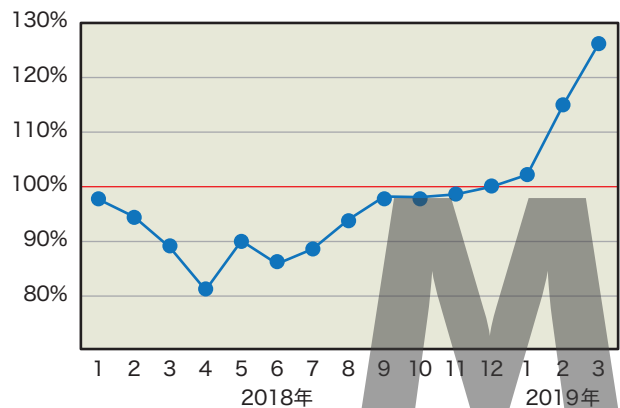


接客段階と「再来店意思」の関係



覆面調査の項目「再来店意思(また来たいと思いませんか?)」と接客段階別の設問項目の相関図。5点満点と4点で最も差が見られたのは「入店時の印象」であることから、再来店につながるには、来店時の対応を上げることが重要だとわかる。

売上昨対比推移



入店前・入店時(売場へ近づいて来られる瞬間)の接客を強化した翌月8月には昨年対比94%まで回復し、2018年12月以降100%を超えるようになった。

星取表

時間	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時
予算	30	70	30	46	45	18	14	20	32	50
実績										
差異										
累計										

時間	18時	19時	20時	21時	22時	22.5時	合計	前年売上	当日売上	前年比
予算	65	67	56	40	0	0	555	502	546	110.6%
実績										
差異										
累計										

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

昨年対比を超える売り上げの回復

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。

神田店長「18年8月には昨年対比94%まで回復し、18年12月に完全に回復しました。それからはずっと昨年対比を超え続けています。MSナビの結果を見ると「スタッフが丁寧だった」とか、「笑顔だった」というものばかりです。お客さまが求めているものはスピードではなく、人としての丁寧な接客でした。もちろん、それが得意なスタッフもいればまだまだ苦手なスタッフもいますが、今後はその差をなくし、もっとレベルアップした店舗を目指したいですね。



「MSナビ」で課題と目標がわかる！

売り上げV字回復の肝はサービスと意識の改革

株式会社塚田農場プラス 弁当製造・販売事業

<https://www.tsukada-plus.jp/>

塚田農場で有名なエーピーカンパニーのグループ企業である、株式会社塚田農場プラス。塚田農場らしい生産者の顔が見える素材を使用した弁当事業で存在感を放つ同社は顧客満足度調査「ミステリーショッピングリサーチ」(以下、覆面調査)と従業員満足度調査「サービスチーム力診断」(以下、ES診断)の導入により、一時的に落ち込んだ売り上げをV字回復させた。問題分析と回復戦略はどのようなものだったのか。代表取締役 森尾太二氏(写真上右)、塚田農場OBENTO&DELI・eute品川サウス店長 神田恭兵氏(写真上左)に、店舗での取り組みと成功の秘訣を伺った。

急激な売り上げの落ち込みを回復させること、それが急務

森尾氏「オープン以来順調だったeute品川サウス店の売り上げが、2018年1月から急激に落ち出したのです。実はその月は、店長が変わったタイミングでした。商品の変更はなく、乗降客の多い品川駅構内という売り場の特性から鑑みても、売り上げが減少した要因は、人々なのではないかと考えられました。なかでも特に、呼び込みと接客の影響が大きいのではないかという仮説のもと、お客さまからの具体的な評価を知るために覆面調査を導入しました。また、店長が変わった事によるESの状況を知りたかったこともあり、ES診断も併せて導入しました。

来てもらうために声を出して呼び込みをする、という意識に変わったようです。

星取表で1時間ごとの売り上げ目標を共有

神田店長「次に星取表の導入です。売り上げを意識してもらったために、1時間ごと売り上げ目標を設定し、星取表として貼り出しています。売り上げ目標＝発注数ですので、目標に到達していない場合、その数字は食べ物の廃棄を意味します。食品ロスを減らすことと売り上げを意識してもらおうという2つの面でスタッフの意識改革をおこないました。星取表を導入することで、今まで「ロスがゼロだと発注数を増やさないと大変だからあえてロスを出す」という悪

神田店長「私は18年7月に赴任し、8月から店長として勤務していますが、当初はスタッフが楽しくなさそうに働いていました。特にベテランスタッフ側に不満が溜まっていた、勤務歴が浅いスタッフに関しては、どうすればいいかわからない、もしくは逆になんの危機感も持っていないという状況で、決してまともには良くありませんでした。

MSナビを活用し、全員を巻き込んだ意識改革

森尾氏「それはES診断の結果にも現れていましたね。ベテランスタッフと新しいスタッフの間で大きく意識が違っていて、前任の店長がいゆる放任主義だったこともあり、教育が不十分という診断結果でした。

森尾氏「神田を含めた2名の社員を配属し、常にモチベーションを保てる環境を作りました。モチベーションの高いスタッフがそうでないスタッフを巻き込んでいく環境にするために、なるべくアルバイトスタッフだけの時間を作らないようにする意識です。それまでスタッフが挨拶や返事をしない、黙って休憩に行く、ということもあったのですが、店舗ルールを明文化することで、教育もしやすくなったようです。ES診断の結果がきっかけになり、このような戦略が

しき習慣を、「頑張つて目標まで売る」という意識に変えることができました。

MSナビを活用したスタッフとの密なコミュニケーション

神田店長「MSナビの閲覧と気づきの提出が、凡事徹底としてスタッフに浸透していることもポイントだと思います。店舗のグループLINEでMSナビのレポート結果を毎月共有し、振り返りを書き込むのですが、スタッフたちもそれに対してコメントをくれるなど意識は確実に上がっています。MSナビを活用することで、それぞれが自身の振り返りを繰り返すことができ、課題が持つ、接客力や店舗の力が上がったと感じています。