

【図表1】MS活用ルール

- 1 全スタッフ→5日以内に気づきコメント提出
- 2 社員→アンサーコメントを投稿
- 3 160点以下→店舗ミーティングで対策を決定し、本部へ報告
- 4 店長→頑張ってほしいスタッフ欄に書かれた人に言葉を選んで内容を伝える

【図表2】気づきコメントのルール化

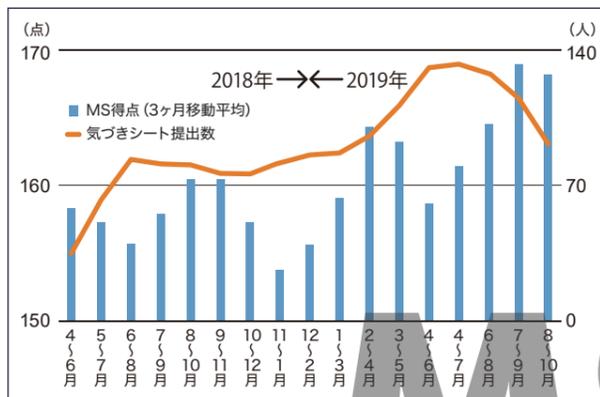
5日以内に気づきコメント

お客様の期待、当店に何を求めて来店されているか。
美味しい料理、快適な空間。
良かったところ。
以前までやっていなかった仕事をやるようにしたこと。
もったいないところ。
お客様への挨拶やサービスの欠点。
良いところをさらに伸ばすためには何をやるか？
視野を広くもって常に仕事を求める。
もったいないところを改善するために自分は何をするか？
お客様来店時の挨拶を徹底させる。
なるべくお手洗いの近くまでお客様をご案内する、もしくは説明をより具体的にする。
前回の【・自分は何をするか？】という問いのコメントに対しての振り返り。

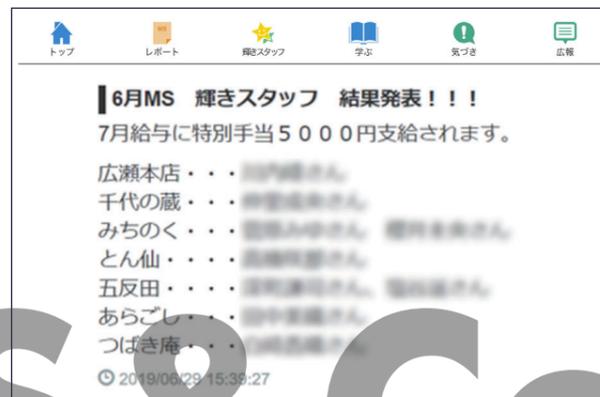
社員はアンサーコメント

コメントありがとう！視野をもっと広く持って李仕事に臨めばきっとお客様に喜んでもらえる機会も増えるし、働くスタッフ同士でも助かる事が増えてくるので是非いっしょに行ってみてください。お客様来店時の挨拶はとも重要 です。君はそれでもよく入り口に立ってお出迎えしてくれているのを見ています。是非、さいごの笑顔でお出迎えが出来るように頑張ってみてください。
2019/10/20

【図表3】気づき提出数とMS点数



【図表4】MSナビの広報機能を使って「輝きスタッフ」を発表



「ルールづくり」で顧客満足度10ポイントアップ！ 覆面調査導入時、本部の役割とは？

株式会社オフィスタナカ 飲食業

仙 台・東京・名古屋で「長崎五島列島 居酒屋つばき庵」「九州三味まんぞう」など15店舗を展開する株式会社オフィスタナカ。創業から9年で15店舗を出店と急成長する中で店舗の品質管理が難しくなってきた同社は、覆面調査を導入。顧客満足度が10ポイントも高まったという。この成果を生み出した本部の取り組みについて、取締役副社長 福山剛氏、東京エリア統括店長 平野順弘氏に伺った。

MS(※)の導入を決めたのはなぜですか？
社長、副社長、統括店長の3名で15店舗を見ていたのですが、管理できる許容量を超えてきていました。そこで、自分達が店舗にいない時に何が起きているのか、実際のところを知るために導入を決めました。また数ある覆面調査の中からMSを選んだ理由は、コメント設定の質です。選択制の設定よりお客さまの気持ちが一番伝わってきます。現場に落とし込むならこれかなと。

現場のMS利用率が高いですね。ポイントは何ですか？
「気づきコメント」をルールにしたことが大きかったです。調査が届くとスタッフ全員に携帯に通知が届きますが、そこから5日以内に気づきコメントを提出がルールです(図表1)。また、社員は提出されたコメントにアンサーコメントをしなければなりません。

MS活用において本部の役割は何ですか？
「ルールづくり」と「追っかけ」が役割です。覆面調査の結果を見られる携帯アプリ「MSナビ」の管理画面で「気づき数」を確認して、やっていない店長にはやるようにと説得しています。管理しないとMS活用度は下がると思っています。また、「輝いているスタッフ」という設問に書かれたスタッフには5000円の報奨金を出しています(図表4)。社員はやるのが沢山ありますので、少しでも本部からの発信でアルバイトさんが動くようにしたいと考えています。

MSの活用は全て携帯アプリ「MSナビ」で行っています。
ここまで利用率を高めるためのルール設定についてお伺いしました。「実行の質を高めるために何かされていますか？」
1年半のMS調査から全体的な課題を発見することができているのは僕らです。調査データを分析してみると、料理は美味しく、接客が課題だとわかりました。そこで店長に「レジやパソコン前にはいるのではなく接客に出て模範を示さない」と通達を出しました。この対策は効果があったと思います。

「気づき提出数」と「MS点数」に相関があります(図表3)。気づきコメント活用ポイントは何でしょうか。
当初は、最初に提出したスタッフが書いたことを他のスタッフが真似しているケースが見受けられました。そこで、一番最後の記入欄を「結果を受けて何をやるか？」から「結果を受けて自分は何をするか？」に変更したところ、本人の課題が出てくるようになりました。

他にもMS活用のルールがありますか？
点数が160点以下だった時は、ミーティングで対策を決め本部に報告することがルールです。的を射ていない対策が出てきがちなので本部が向いてサポートをすることもあります。

また、設問「頑張ってほしいスタッフ」に書かれた内容は社員だけが閲覧可能で、内容は店長が言葉を選んで本人に伝え、結果を本部に報告するルール。怠けている子は積極的な接客はしないので書かれること



わけていますね。最初に全従業員にダウンロードしてもらった必要はありますがどのような流れで進めたのですか？
社員には全員が集まる研修の時に、その場でダウンロードしてもらいました。スタッフについてはダウンロード完了！未完了を表面に管理して、著しく遅い店舗には電話で確認しました。当社はシフト管理などもアプリを使っているのでダウンロードが完了すれば後はスムーズでした。
最初から紙ではなくアプリでMSを活用されていますが、紙とアプリ、違いはありますか？
スピード感です。紙だと、レポートがあがってきた翌々月での対策実行になってしまっていたと思います。携帯アプリなら、調査の翌日には「見た？」と店舗で意見交換が始まっていますし、課題に対する取り組みもタイムリーにできていると思います。