

コミュニケーションの方法を変えたことで、店の雰囲気が一変し、チーム力も売上も上昇！



すず家自由が丘店 店長 有馬竜司氏

20歳から和食の修業を積み、2010年、25歳のときに「すず家自由が丘店」のスタッフとして入社。翌年、店長に昇進して今日に至る。メニュー強化やスタッフ育成、チーム力アップなどに取り組み、店舗力の向上に成功。売上でも毎年前年比増を達成して、輝かしい実績。

最強チームを生む 店長の心得 CASE STUDY

✓ 有馬店長のある一日の業務

昼過ぎ	仕込み（魚以外）
15:00～	日替わりメニュー表づくり
15:30～	食事
16:00～	魚の仕込み
17:15	朝礼
17:30	開店
24:00	閉店
24:00～	後片付け→終礼

始業前の朝礼。閉店後の終礼のほか、仕込み時間のなかで定期的に店舗ミーティングも行い、スタッフからの問題提起や情報共有に活用。忙い営業中も積極的にコミュニケーションを取り、情報関係を築いている

本で学んだ会話のテクニックなどをメモ。「手書きすることで記憶に残ります」(有馬氏)



スタッフが語る 有馬店長はこんな人



副店長
下田政隆氏
店舗のオープンニングスタッフの1人。
調理担当の副店長として、店長をサポートする

妥協せず、信念を貫く人 いたずら好きでお茶目！

「有馬さんは真面目で仕事熱心。自分が正しいと信じたら諦めず協せず。とこども追求する人です。その分、周囲が見にくくなることもあります。その信念の強さと行動力は尊敬できるものです。店に入ったのは、私のはうが先ですが、有馬店長の性格と力を知った今では、自分の役割は彼をフォローすることだと思うようになりました。あと、いたずら好きで営業中もちょっかいを入れてきます。趣向の話で盛り上がったり、毎日楽しく仕事ができています」

「店長である自分が取る」とスタッフに宣言。「失敗を恐れず、お客様の立場に立って、自分が必要と思うサービスを積極的に実践してほしい」と呼びかけた。

同時に、アルバイト教育への考え方を変えたという。アルバイトの多くが、将来の夢を飲食業とは別の業種で描いている。有馬氏は、「僕の役割は、彼らの将来と、この店での仕事を結ぶ」とし、「社会人として必要な礼儀、挨拶、コミュニケーション力、他人と上手に仕事をするスキルなどを、この店で身につけて、磨いてほしい」と語りかけた。そして実際の業務でもたた押し付けるのではなく、それが将来どう生きのかを伝えたという。

スタッフの表情が日に日に明るくなり、今まで萎縮していたスタッフが、ミスを恐れず、積極的に店に関わるようになる。業務への関心も向上して、アルバイトの先輩が後輩に店の目標や業務内容を教える姿が、自然に増えていった。

「店全体が活き活きと動き出しました」と有馬氏。アルバイトスタッフも意欲的で、就職活動中でも、店の仕事とシフトに責任を持って勤ってくれているという。

現在の店の目標について有馬氏は、「アルバイトにも調理を担当してもらおうになる」と語る。「料理はできたほうが多いし、すると客の反応も目に見えるよくなり、売上も上昇に転じた。店長次第で店は変わる。有馬氏の経験はそれを如実に物語っている。

学生のアルバイトには
将来を見据えた指導を実践

東京・自由が丘 すず家 自由が丘店

http://r.gnavi.co.jp/a906602/
東京都目黒区自由が丘1-3-21
ハイブリッジビルB1



神奈川県川崎市内に4店舗を展開する株式会社すずやは初出店。自由が丘駅から徒歩3分の場所に、2006年オープンした。魚料理と日本酒。川崎の朝採れ野菜が売り。

有馬店長聞く 店長の心得

Q1 日常に意識していることは何ですか？

冗談を言ったり、いたずらをするなど、スタッフを笑わせるようにしています。忙いときはほど場を和ませることが必要ですね。

Q2 スタッフ間で衝突などが起こったときどう対処していますか？

当事者それぞれと個別に話し合う機会をつけて、言い分を聞き、お互いが相手のいいところや考え方を理解できるように働きかけます。

Q3 仕事をしていて楽しいと感じるのはどういうときですか？

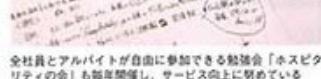
1日の営業内容がトータルでうまくいったとき。特に、お客様から「満足」の営業をいただいたり、スタッフがほめられたときはうれしいですね。

Q4 店長をやるうえで一番必要な能力は何だと思いますか？

お客様やスタッフ、取引先など、仕事でかかわる人が、今何を思っているのか気配を捉えて、それに合わせたコミュニケーションがとれることです。



同店を経営する株式会社すずやは、社員とアルバイト、その家族で毎年バーベキュー大会を開催している



全社員とアルバイトが自由に参加できる勉強会「ホスピタリティの会」も毎年開催し、サービス向上に努めている