

主軸に「思考改革」がある。思考が変わることで言葉や行動が変わっていくという考えのもと、サービスに対する考えを変えていく取り組みなのだが、この「立ち止まって目を合わせ頭を下げるあいさつ」は、その一環だ。

「あいさつひとつでスタッフの行動が変わったように思います。スタッフ一人一人が会社から大切にされていると理解し、誇りを持てるようになったのではないのでしょうか」と小泉店長。コミュニケーションを最重要視しているというおと、バックヤードではスタッフと和気藹々^{あいあい}と語り合い、笑い合う。スタッフは笑顔を蓄えたまま売り場に出る。その心からの笑顔が、心からのおもてなしを伝える接客につながるのである。

最重要はコミュニケーション「店長力」がつくる店舗品質

「人は気を向けてもらうことで意識が変わるんです」と話すのは、同社店舗運営部CS推進課小田由起子課長。CS向上を担う敏腕だ。31店舗全店に月に一度必ず顔を出し、スタッフ一人一人に声をかけ、褒めたり、時には厳しく指導したり、さらには覆面客になりすますなどしながら、朝礼や店内の様子などをチェックする。「全店舗のサービスが高いレベルで、かつ同じであることが大前提」と考える小田課長は、店舗力は「店長のコミュニケーション能力」だと言う。小泉店長のコミュニケーションを大切にしたいという想いは、上下関係を大切にしながらも、誰もが意見を発信しやすい環境を生み出した。コミュニケーションが活発であれば、課題を見つけやすく、迅速な対応ができる。そんな入江店を作ったのは、小泉店長の手腕に他ならない。

小泉店長は、「スタッフが褒められることが何より嬉しい」と顔をほころばせる。店内にある「お客様の声」のポストには、スタッフに対する褒め言葉が多く寄せられるという。名指して褒められるスタッフも数知れずだ。中でも「レジの対応がすごく良かった」という声は多い。

「レジチェッカーのスキルアップのために社内で『レジチェッカー検定』を設けています」と話すのは、同社社コ活推進課の梅村広子氏。毎年、CGC主催のチェッカーフェスティバルに参加しているというが、2021年度には同店のパートスタッフ河原麻美さんが最優秀賞を獲得するなど、そのスキルの高さは半端ではない。

見える「採点」が生み出す店舗の向上心

森下社長の「思考改革」の考え方の中に、「目標を明確にし、達成感を得ることで意識が変わる」というものがある。しずてつストアでは毎月全店舗にミステリーショッパーの調査を入れ、細かくサービス品質をチェックしている。15年以上続けているこの調査が活かされていなかったと考えた森下社長

は、ジャケットの色で全スタッフが一目で自店のサービスレベルがわかる「グリーンジャケット」の取り組みをスタートさせた。店長の制服のジャケットの色を、基準を超えた店舗はグリーンに、スコアが達しない店舗は赤に変えるというものだ。

「これによって自己を振り返り、サービス向上のために取り組む姿勢が以前とは全く変わりました」と小泉店長は言う。この取り組みは、全店舗が基準点以上を獲得し緑のジャケットになった月に終了することが決まっている。目標を明確にすることで達成感を得るわかりやすい施策は、現場の満足感を生み出し、サービスレベルの向上につながる斬新な好事例だろう。

自主的な活動がもたらす地域に愛される「良い風土」

入江店では、地域貢献活動にも力を入れている。月に一度職場外で行う奉仕活動には、毎回多くのスタッフが休日を返上して参加する。店舗の近くを流れる巴川の掃除や、世界文化遺産である三保の松原の松葉掃きなど、役所の許可をもらって行う活動も多い。「社会貢献活動は、最初のうちは『やらさ

BEST PRACTICE

月に1度の全店抜き打ちチェック



店舗運営部CS推進課小田由起子課長。しずてつストアの31店舗全店に月に一度必ず顔を出す。いつ現れるかはわからない！スタッフ一人一人に声をかけサービスチェックを行うことで店舗のサービス品質の向上を担う。

BEST PRACTICE

スキルの高いサービス!



毎年参加しているCGC主催のチェッカーフェスティバル。パートスタッフ河原麻美さんが2021年度の最優秀賞を獲得！まさに日本一のスキルの高品質なサービスだ。