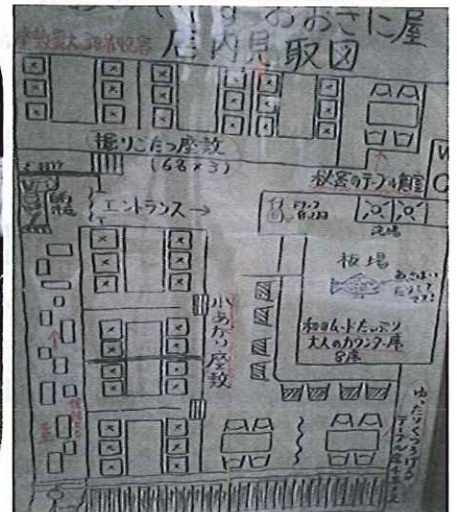


3 お店での取り組み内容

〈改善後〉



3 お店での取り組み内容

〈結果〉

- ・新規顧客が増加した
- ・店前で立ち止まる人が増えた
- ・店前にパンフレットやメニューを置いたため、電話での問い合わせやホームページのアクセス件数が増加した
- ・他店との差別が出来た



3 お店での取り組み内容

テーマ④

差別化をはかる

<取り組み>

- ・スタッフの接客のレベルアップ
- ・お客様満足度の追求

<改善前と問題点>

改善方法として臨店研修の先生にお客様として普通にご来店いただき問題点や気になることをチェックしていただいた。

3 お店での取り組み内容

チェック結果として以下の項目があがった

- ・スタッフに元気がない
- ・同じく、オープンキッチンなのに料理人は黙々と料理を作っているだけ
- ・お客様へのアプローチ方法がわからずただ単に注文を聞き料理を運ぶだけになっている
- ・お客様への料理説明や質問に答えられない

3 お店での取り組み内容

<改善方法>

- ・チェック結果のレポートを提出していただき、それをもとに各店でミーティングを行い問題点について改善方法を話し合った
- ・レポートをもとに指摘事項についてスタッフの意識改革をした
- ・実際にスタッフがお客様となり練習をした(ロールプレイング)
- ・意見や感想をもとにマニュアルを作成した

<改善後>

- ・スタッフ全員で意識したため、元気で明るい雰囲気になった
- ・出来るだけ恐れず何でもお客様と会話するようになった
- ・マニュアルをもとに接客ができ、また料理の説明などが全員できるようになった
- ・スタッフのモチベーションもあがりお客様の反応もよくなった

3 お店での取り組み内容

<結果>

- ・接客レベルがあがった
- ・店の雰囲気がよくなったため、さりげなくお客様と会話でき個客が増えた
- ・追加注文の比率が上がり売上が増加した
- ・お客様の要望や意見が色々と聞けるようになり「お客様ウォッチオングシート」に書き出す内容がより具体的になった



3 お店での取り組み内容

テーマ④

満足度の追及

＜取り組み＞ ・さらに顧客満足を得るために

＜問題点＞ 何かアイデアはないかミーティングした

・来店中に雨が降ってきて帰る時に
傘がないお客様がおられた

＜改善方法＞

- ・100円ショップで傘を買った
- ・傘を無料で差し上げるようにした



結果

- ・顧客満足度が上がり店の評判があがった
- ・色々なお客様に「すごく親切ですね」「感動した」など、うれしい意見が聞けるようになり、スタッフの仕事満足度もあがった

4 改善の成果と課題

【お店におこたえ
化】

上記のテーマ①～⑤を実践してきた結果

- 1、スタッフの意識が変わった
- 2、お客様が増え売上が上がった
- 3、常に問題提議できる環境になった

【今後の課題と方向性】

- 1、継続的にやっていく事が重要
- 2、プロセスと結果の関係についての検証
- 3、臨店研修をきっかけに
さらなる飛躍ができるかどうかポイント
- 4、全店舗での話題や問題点などの共有

5 商店街への波及

(1) 商店街に起きた変化

- ・商店街の組合の中で飲食部会を立ち上げた
- ・店舗どうし色々な情報や話題が各店舗から聞けたり、質問したりできる場が出来た
- ・商店街内でのコミュニケーションが増えた
- ・定期的に色々なイベントを行い、商店街に足を運んでもらうようにした
- ・来街者が増えた
- ・空き店舗がなくなった

5 商店街への波及

(2) 課題と今後の方向性

課題

- ・商店街の店舗数は増えたが飲食店に限らず、物販等などの来店者数を増やさないといけない
- ・イベント依存になりつつあるので、個店の集客力をアップさせなければいけない
- ・京店商店街のさらなる認知のため、観光客の集客を強化しなければならない

方向性

- ・今や昔のように買い物＝商店街という概念は少しずつなくなっている
- ・さらなる地元客が来ていただける仕掛けが必要
- ・観光客の誘致

6 受講者の皆さまへのアドバイス