

## 2 お店の特徴、改善前の状況

### 特徴

## おいでやすおおきに屋

- ・姉妹店「パスタファクトリー オルタツジョ」の真向かいにあり、京都をテーマにした創作和食店。
- ・メインに炙り串焼きとおばんざい、地元日本海の海の幸を提供。
- ・ランチ→サラリーマンやOL、観光客など。  
ディナー→地元会社関係宴会、観光客など。  
老若男女問わず集客。
- ・メイン客層は25歳～60歳ぐらい。

## 2 お店の特徴、改善前の状況

### 課題

- ・お客様の集客方法(ランチとディナー)
- ・スタッフのレベルアップ
- ・売上アップ

### 3 お店での取り組み内容

#### (1) 事業(個店の魅力づくり)に取り組んだ動機

- ・ローカルエリアでの集客方法と売上が頭打ちになっていたため
- ・コンサルタント(第三者)の方たちと商店街を通じ気軽に意見やアドバイスが得られそうだった

#### チャレンジ目標

- ・週に1回スタッフ全員で商店街のごみ拾いと清掃をする
- ・店舗前のディスプレイや通行人やお客様に立ち止って見ていただけるようにする
- ・店舗の集客方法
- ・スタッフのレベルアップ
- ・顧客目線の徹底

### 3 お店での取り組み内容

#### テーマ①

## ウォッチングシート

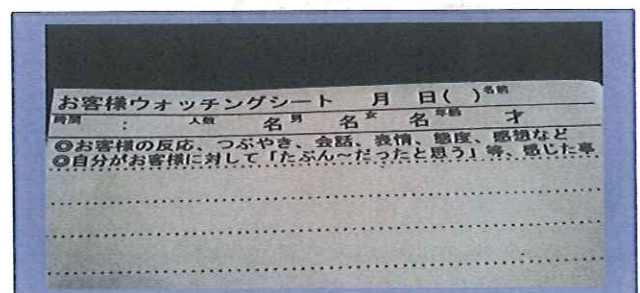
#### <取組み>

- ・「お客様ウォッチングシート」を作り、お客様の声や思っている事、ふとした一言や反応を全スタッフがお客様ウォッチングをして毎日レポートする

「見えないお客様の本当の声」を拾いあげることができる



拡大



### 3 お店での取り組み内容

- <取り組み>・スタッフが就業中や就業後に書くように徹底。  
・スタッフからお客様の反応、つぶやき、会話、表情、態度、感想など、またスタッフがお客様に対して、「たぶん~だったと思う」などを毎日書いて提出し、データを集める。

#### 例えば



料理を持って行った時に「おいしそう」と言っておられた



「この店はこの料理がおいしいよ」とお客様どうし会話されていた



お会計の際「よかったよ。また来るよ」と言っていただけだ

### 3 お店での取り組み内容

#### 例えば



料理を持って行った時に「なんだこれだけか」と言っておられた



少し忙しくてバタバタしていたせいか、お客様が不機嫌そうだった



「パスタの麺が固すぎない？」とお客様どうし会話されていた



「座布団がぺらぺらだな」とつぶやいておられた



隣のお客様が少しうるさくて

「もう少し静かにしてほしいよね」と言っておられた



「店に階段があるのか」とつぶやいておられた

### 3 お店での取り組み内容

#### <改善方法>

- ・ウォッチングシート記入の徹底は、その日に書いたものが見えるところに貼り出すようにし、改善法方や指示方法、意見なども同時に貼り出した
- ・記入は営業時間関係なく気づいた時感じた時にすぐ書けるようにレジ横や各自持たせた
- ・私が毎日全店のウォッチングシートをチェックし、感想や意見、指示をだすようにした
- ・現場の店長やリーダーにも権限移譲し、即座に対応、改善するようにした
- ・1週間に1回店長ミーティングを実施、各店ウォッチングシートを持ち寄り、意見交換や話題などを共有した
- ・営業時間中に実際にスタッフがお客様になり食事をし、お客様の立場や目線で意見感想をだすようにした

### 3 お店での取り組み内容

#### <結果>

- ・何でもいいので毎日お客様ウォッチングシートに記入し、データをスタッフ全員で共有し改善出来ることはすぐ改善できるようになった
- ・毎日書くようになったためサービススタッフは意識してお客様を観察するようになりより接客方法やレベルが上がった
- ・データをもとに改善したり、良い事はさらに伸ばす事により、顧客満足度が上がり来店客数が伸び、常連のお客様が増えた

