

## 今月のメニュー

1. チームで目指す(2)!
2. 母の日プレゼント
3. 繁盛店の条件とは
4. 事業内容
5. 編集後記

## 【チームで目指す(2)！】

「卒業証書！！あなたは、大学生の4年間、お店のために本当によく頑張ってくれましたね。振り返れば、初めてお店に入った時『いらっしゃいませ』の一言がなかなか言えず、泣きべそをかいていたことが昨日のようです。雨の日も風の日も、笑顔を絶やさず一生懸命働いてくれた姿、そして、学業もおろそかにせず、でもお店のチームワークを大切に、シフトを工夫して働いてくれた姿は、後輩たちのお手本であり、誇りです。4年間、本当にありがとう。ここに感謝状と、ささやかな記念品を贈ります。新しい会社に行っても、その笑顔を忘れず頑張ってください。」

学生アルバイトをたくさん雇用するあるお店で、一昨年3月に大学を卒業し、企業に正社員として働くことになったアルバイト君へのもう一つの卒業式が行われたのです。チームワークを大切にしてお店だからこそ、働いている人たちに起こっている「ドラマ」に気づくんですね。

どんなお店だって、チームワークを発揮して大きな成果を達成することを求められているはず。しかし現実には、チームで目指すというよりも優秀な方たちが、個人個人で頑張っているという状態がほとんど。だから少し能力の低い人が入ってくると、たちまち成果が落ち、決まって「チームワークが乱れた」という表現がなされている。でもこれって、もともとチームではないように思うんです。

「アルバイトも熱狂して働きますお店」それこそが、チームワークだと思うんです。

そんなチームワークを創り出す方法が、ある本に紹介されていました。例えば①上司が社内にあるドラマに気づく(スタッフに誠実な関心をよせる)。②仕事を部活化し、みんなで目指す大会をつくる。③自分たちをドラマの主人公にしてみる。④ドラマから冷めない仕組み「表彰」。⑤目立たない人にもスポットを当てる「社内報」。…等々。「ドラマチックマネジメント:森憲一著(かんき出版)」

冒頭の卒業式を行ったお店には後日談があります。卒業式を行ってもらったアルバイト君は、卒業してからもお店のファンであり続けているそうです。そして、同じ大学の後輩をアルバイトとしてお店に紹介し続け、勤め始めた会社のイベントは、必ずこのお店で行われているとのこと。きっとチームって「一生もの」なんですよね。

河原 浩



先日、母の日のプレゼントを買いに行きました。お店は、百貨店屋上のガーデニングショップ。店員は不在のようで、1人でグッズを見始めました。ガーデニングが趣味の母に、「何か便利グッズはないかな～」と探していたんです。でも、自分がガーデニングをしないのでどれが良いかわかりません。しばらく悩んでいると、足音が聞こえました。振り返ると、「店員？」と思うくらい、百貨店の制服とは違い、肩からグッズの入ったポーチをぶらさげた、まさにガーデニング中の恰好の女性が、「いらっしゃいませ～何かお探しですか?」と言って、土だらけの手を洗い始めました。その土だらけの手は、ガーデニング中の母の手とそっくりだったんです。さっそく、「母の日に何かガーデニンググッズが欲しくて…」と聞いてみると、その店員は少し考えてから、「お母様はバラを育てたりしていますか?」と聞かれ、「あ、そうですね」と答えると、「でしたら相当ガーデニングがお好きな方なんですね。でしたら…」と、考えてから、「これとか、これもいいですね～」と、自分のことのように、嬉しそうに、液体肥料とハサミ等のガーデニング道具を入れるポーチを選んでくれました。その後は2人で母の写真を見て、服装に合わせながら、ポーチのデザインを一緒に悩みました。見送りされながら、「また次もここで買いたいな」と思いつつ、気分よく帰りました。今思うと、まさにガーデニング好き!とわかるガーデニングの服装と土だらけの手、母がどれだけガーデニングが好きか・詳しいかを、バラの質問で把握してくれたこと、私にとっても学びのある、気持ちの良い買い物でした。(喜多 泰友)



喜んでくれるといいなあ。

## 繁盛店の条件とは？

繁盛店の条件の最終回です。今回は「キラーコンセプト」というお話しです。あまり聞きなれない言葉だと思えますが、キラーとは「相手を悩殺する」、コンセプトとは「概念」、続けると「相手を悩殺する概念」・・・、ちょっと分かりにくいですね(笑)。簡単に言うと「『なるほど！』と相手を納得・魅了する考え方とそれに伴う行動」と定義されます。とは言うものの、「言うは易し、行うは難し」だと思いますので、少し例をあげてみました。

### 【繁盛店の条件】

#### 1. 成果として・・・利益蓄積

- (1) 坪当たり売上高
- (2) 1人当たり生産性
- (3) 自己資本比率(又は資金残高)

#### 2. 状態として・・・行列ができています

- (1) おいしいパン
- (2) 欲しいパンがタイムリーにでる
- (3) 品揃えが豊富
- (4) 店員の笑顔(ホスピタリティ)
- (5) 3S(整理・整頓・清掃)
- (6) キラーコンセプト

コンセプトを掲げるときに大切なのは、行動が伴っていないといけなことです。だからこそ、本当にその考え方でいいのか、思いつきではないコンセプト作りが大切です。

### ～キラーコンセプトをもつお店事例～

1. 「子供を守る町づくり」がテーマ。子供にやさしいか？子供を持つ親にやさしいか？が判断基準になり、対面販売などの販売方法や離乳食用のパン作り、保育所とのイベントなどを行っている。
2. 「本来のパンの使命に『ころろ』をプラス」がテーマ。美味しい・安全は当たり前、そこに必ず思いやりをプラスできているか？が判断基準になり、モノづくり・接客向上のため、心の勉強を行っている。
3. 「パン作りは化学～常に新しいものへのチャレンジ」がテーマ。あらゆる食材とのマッチング、自由奔放な形作り、五感をフルに使うなど、パン作りの奥深さを堪能できているか？が判断基準になり、店内外での勉強会や異業種へのベンチマークを行っている。
4. 「パン屋という場所は『人が集まる場所』」がテーマ。「和」「輪」「話」の3つの「わ」を大切にし、人が集まりたいと思うか？が判断基準。お客さまとの対話、休日を利用した店内でのパン教室開催や、同業者が集まっての意見交換会などを行っている。
5. 「地域性を考慮し、徹底したお客さま目線」がテーマ。地域のお客さまの特性に合っているか？が判断基準になり、パンの品揃えや価格帯、オープン時間(朝の4時開店)など、お客さまの要望を聞くからには、徹底して応えていく姿勢を見せている。

最適なコンセプト作りを  お手伝いさせていただきます

### 戦略BASICSに基づくコンセプトMAP

**事業内容** ホームページは <http://www.bakery-no1.com>

「ショップ経営 税理士」で検索してください！facebook ページやブログもあります。

1. 身近なパートナーとしての税務顧問
2. 「現金管理」や「目標管理」を中心としたショップ経営のサポート
3. 「儲かるお店をつくる5ステップ」など繁盛店セミナー・講演・勉強会
4. 会計業務全般請負(業務改善～入力代行)

〒541-0048 大阪市中央区瓦町3-2-15 本町河野ビル3階

TEL:06-6205-8211 FAX:06-6205-8212 e-mail:info@bakery-no1.com



**編集後記** ゴールデンウィークも終わり、大阪は暖かいどころかすっかり暑くなってきました。

コーヒー党の私も5月に入り、ホットからアイスに切り替えました。私は自宅でも職場でもコーヒーをよく飲みますが、妻は「飲んだ後の口臭がひどい」という理由でアイスコーヒーを飲むことをとても嫌がります。(ホットは大丈夫なのです。)決して私の口臭が普段から酷いということはありませんよ。(汗) 必死に私の想いを伝えた結果「アイスコーヒーを飲む度に、100円ずつ貯金していく」ということで許可がでました。私が100円玉を入れる度に、妻は「よし。」と頷いています。妻は貯まったお金で何か美味しい物を食べに行くそうです。もちろん私の分は含まれていません。(笑) 夏が終わるまでに、いくら貯まるのでしょうか？次々回のパン新聞「ほっかほか」で途中経過をご報告します。お楽しみに！(池田 晃幸)



暑気を出すために、インスタントコーヒーの空きビンに貯めています。夏が終わるまでには、いっぱいになるかな？(笑)