

NAGOMU

www.nagomu.com

人間開発 (ひとづくり)
商売繁盛 (こころのあきない)
社会貢献 (おやくだち)



Nagoya Gourmet-Shop Management Union

PRESS Vol.114

ナゴムプレス (会員情報誌)

2024年7月1日発行 発行: NAGOMU 事務局



基本理念

1. 人間開発 (ひとづくり)
2. 商売繁盛 (こころのあき)
3. 社会貢献 (おやくだち)

NAGOMU 第333回経営セミナー

日時: 2024年6月27日(木)

会場: ウィンクあいち 1001

演題: 接客はチームづくりから

講師: SODATE 代表 榎垣賢二氏

スマイルリング代表 長島加寿永氏

禰: 本当はその店で飲みたかったんです。でも満席。ニーズはどこにある？では、何をどうお客様にプレゼンテーションするのか？これは大事で次に選ばれるポイントにもなり、評価も高くなります。

■チーム作り

禰: 自分自身が責任者なら判断できることもあります。でも最前で働いてる方が接客していて判断しなきゃいけないことって多々あります。ではその方たちは、何をしても良くて、なにがしてはいけないのか、どこまで決まっていますか？ここはものすごく重要です。

《絵を描くワーク》

①流れ星の絵を描く。②山を描く。③家を描く。グループでシェア。
禰: 紙を重ねた時に、全く同じ場所に全く同じ形で全く同じ大きさでこの3つの絵を描けた方がいますか？似ているのはあっても、ないと思います。明確なイメージを持ちながら伝えましたが、似ていても同じ人はいないと思います。

これを仕事に置き換えてみましょう。同じ絵で完成していなければ仕事としては達成率0%になります。ではこれは誰に責任がありますか？伝わっていないのは、支持者である榎垣田の責任です。もっと具体的に線の三本入っている流れ星を描いてくださいと言えはいいですね。きちんと伝えれば100%

まで行かなくても、達成率は上がるといます。

伝えたのにできていない、これはチーム作りにおいて温度差になってしまいう思疎通のできていない状態です。相手に責任を押しつけて自分は責任逃れをしまっている状態。いつでも自分に矢印を向けておかないと、最前線で働くアルバイトの方、お店を経営している社長、オーナーは見ているところが違います。よく言う視座視点の話ではあります。どこから見るのかの視座、どこを見るのかの視点の話。そしてどの範囲を見るのかの視野の話。それぞれの立場によって見えている場所、見える範囲、見えているポイントが違ってきているわけです。新人さんにあの席セットとして、セットって何？となりやすいです。どこまでその人にやってもらうのか、何をやらしてもらおうのかを明確にしないと動ける人も動けなくなってしまう。どうやらスタッフが気持ちよく働けるか、は明確に決めておくの良いですね。

今回は講師を2人お招きし、ワークを中心に、熱い時間となりました。

参加者の感想

①学びになりました。ロープレが非常によかったです。今まで生きてきてやったロープレで1番面白かったです！
②自分の店の足りない部分がよく見え

ました。接客の大切さがわかったので良かったです。

③大会準優勝の接客を見ることができ、参考にしたいポイントがたくさんあったので早速今日から真似して接客していきたいと思いました。
④自身の成長に繋がるいい機会と成りました。また、他の飲食サーバーの方との繋がりもあり、いい刺激になりました。

⑤現場勤務ではなく支援提案していく立場になるため、改めて現場でのメインドや状況を理解した上で提案に繋げようと思います。ありがとうございます。

⑥外食事業の方々に限らず、生きていく上で必要なコミュニケーション能力が学べました。社内外にどんな共有して、自分にもインプットしていきたいと思えます。

⑦チーム作り 人材育成など常に頭を悩ませることについて衝撃的に腹に落ちた内容でした！
⑧大変勉強になりました！学んだことを店舗で共有し、より良いチームより良いお店づくりにいかしていきます！

⑨体験型で参加していても楽しかったです。内容もすぐ使えるもので大変学びになりました。

⑩店長としての経験がまだ未熟な自分、接客の事を学ばせていただきました。今回のロープレもおすすめて言う

SODATE代表榎垣賢二氏(以下榎垣田又は禰)とスマイルリング代表長島加寿永氏(以下長)のお二人にチーム作り・お客様の心を掴む接客ポイントをワークシヨップ形式で進行。榎垣田は第8・9回S1で全国大会準優勝をしている。

講師から提示された約束事は3つ。①話を聞く時は目を見て聞く②頷く③拍手をする④メモを取る。書くことによって脳が刺激されます。⑤アイコンタクトをする。

禰: 拍手は強く、かつ顔の前ですること。簡単なアクションですけれども、これだけで印象が大きく変わります。我々の接客ってこういうことが多々ありますので、ヒントを是非持ち帰ってください。

長: 聞き手が頷いていると、1.5倍以上話すと検証されています。学びというのは聞くことが学びではなくて、聞いたことを人に伝えたり行動することです。そして継続すること。今日学んだことを声で誰かに伝える。はじめ、皆さんびっくりするぐらい無表情でした。無表情や真顔というのは怒ってる顔に見られがち。自分は怒ってなくても怒っているように見えます。この無表情、真顔をなくすために教えていただいた。榎垣田の笑顔の標準装備は意識していただきたい。常に100%の笑顔は難しいですが、軽い笑顔、20%の笑顔というのを意識しましょう。

言葉に惑わされ、これを売らないといけないんだの一心でした、流石に小麦粉アレルギーときた時は頭が真っ白になりました。チームワーク作り、自分の中では出来ていると思ってましたが、まだまだ自分は底辺だった事に気づきました。仕事内コミュニケーションは取れていると思ってもそれ以外は全くでした。今日学ばせてもらった事を現場に持ち帰り、再度、やり直していきたいと思えます。

今後のスケジュール

第334回 経営セミナー

株式会社 URAKATA

代表取締役社長 白井健二郎氏

日時: 7月25日(木) 14:30

会場: ウィンクあいち1102

家族会(BBQ)

日時: 8月5日(月)

会場: リンクデルマー

第335回 経営セミナー

株式会社ビーワンフード

代表取締役社長 廣瀬好伸氏

日時: 9月12日(木) 14:30

会場: キリンビール会議室

第336回 経営セミナー

株式会社ホスピタリティ&グロウイング・ジャパン

代表取締役会長兼社長 有本均氏

日時: 10月2日(水) 14:30

会場: ウィンクあいち 1001

《笑顔の標準装備》

①上の歯と下の歯を当てないように口を閉じる

②舌は上の歯の裏に当てる

③「んー」と言つて口角と頬を上げる

④目も笑う目じりを下げる

目尻を上げて、笑顔とアイコンタクトはセットです。100%の笑顔！目があった時にニコとする意識、これは接客のシーンで印象が変わります。

《S1審査動画を2本見る》

禰: テーブル席もありますが、カウンターが一番接しやすく、シーンで言うところトオーダーの残り営業時間30分のタイミングで待ち合わせの方が合流したところですが、満席というルールでのカウンター接客になります。

長: パブだとカウンターが特上の席になりますね。

禰: そうですね。オーセンティックなバーではないので、お客様とスタッフとの距離が近いお店です。

《グループワーク①自己紹介 ワーク②動画の感想のシェア》

■お客様の心を掴むの接客ポイント

長: ハウスルールはありましたか？
禰: 入店の際に、笑顔とこのテンションでお出迎えをする。というルールがありました。

しかしお客様の反応は様々なので、距離感でウツて思われてしまうようなしぐさや表情が一瞬でもあれば、一歩引いた接

客に変わります。

■お客様の心を掴む視覚・聴覚ポイント

- ①身だしなみ・姿勢
- ②美顔・アイコンタクト
- ③笑声（笑顔を感じる声）・お店にあった声
- ④声の大きさ・トーン・抑揚・スピード
- ⑤表情・所作・レクチャー

禰…お店の雰囲気にあった声は大事です。
長…お店のコンセプトや理念にあった声、お客様にあった声は大事です。抑揚とトーン（禰宜田の）は素晴らしい。

禰…お客様が仕事で疲れているような状態の中で、どうしたらこの人をリラックスさせられるかというイメージを持ちながら意図的にやっています。

長…自分が声を落着かせると相手も落ち着いてきますよね。グループワークでジェスチャーが結構あったという声が聞こえました。視覚的要素（ミントの葉を叩いて香りを出させる場面）ですね。このジェスチャーは、言葉や聴覚だけでなく、視覚的要素も含まれます。エンドカット（ローストビーフ）のシーンも、これだけでイメージがついて食べてみたい！っと思わされます。ジェスチャーをつける、ここはポイントですね。

長…お客様だけじゃなく、働くスタッフに対してもおもてなしの心を持ちながら、モラルやマナーを働く仲間として積み上げていくこともポイントです。おもてなしというのは裏表がないと言います



禰…（終了後）確認ですが、僕はあんパンを売ってくれとは一言も言ってないです。知識を渡しただけです。お客様へ出した条件は、甘いものは苦手。ではなにが起こっていたかを皆さんに見てもらいましょう。

「顧客の欲求とのズレ」が生まれていました。販売する側はあんパンを売りたい。でもお客様は甘いものが苦手。買わないと決めていました。「能力のあるサバーほど自分が正しいと勘違いしてしまう」。私もこのワークシヨップをやった時、自信があるので全力で1分かけてあんパンを売り続けました。ただそこには顧客の欲求とのズレあり、超えられない壁」が存在しています。

ここから皆さんにお伝えしたいことが2つ。1つがサバー目線、もう1つが

が、目配り気配り心配りというところで。思ってもやらないはダメですよ。皆さん大切な人に言われたことないですか、「言葉にしてほしい」って。言葉配りというところが大切なポイントになってきます。

《おもてなしのポイント》

- ①安心感・お客様に合った接客
- ②お客様の声を拾いメニューをおすすめ
- ③料理などがさらに美味しくなるお声がけ
- ④ツールでコミュニケーションをとる
- ⑤次回来店に繋がるワクワクするお声がけ

禰…最初のタイミングで不安を感じてしまつと、その日の滞在時間ずつと不安が頭の中に残ります。そうではなくて最初の段階で安心してもらつてもらうこと。

長…おもてなしとは、いい相手にも思いを馳せることでもあります。
《禰宜田・長島の接客へのGW発表》
・お客様同士の会話を聞きつつ、かつ邪魔をしない程度に会話にジェスチャーなど織り交ぜながら伝えていた。お客様をちゃんと見てることが伝わった。
・お客様連れのお客様に適した接客をしている。
・ミントが好きというお客様の声を聞き、少し多めにモヒートに入れた。
・メニューを決める時に、すこし贅沢感を感じたいならコチラというスマートなアドバイス。

長…最近カスハラという言葉が聞かれますか？名札に本名書けないなど…。奥志

顧客目線。サバー目線は、3つのタイプがあります。1つ目放置型。お店のスタイル。2つ目提案型。今日のおすすりはコレ。3つ目質問型。お好みはございますか？それぞれお店のスタイルに合わせて接客があると思います。その中でどれが一番お客様の立場になったら寄り添えているかと問われたらどうでしょうか。

禰…お好みを聞くなどの「あなたに合わせた接客」となると、この質問型の方が自分のこと考えてくれるなど感じます。ここで、皆さんも「うんうん」つて言うにも関わらずお店に行くかどうか。提案型になりやすいのが事実です。いかに自分で把握するかです。

顧客目線の想像をしてみましよう。初めて行く海外でお世話になるホストファミリーがいます。親しくなるためにも面白いアトラクションがあるからとテーマパークに誘ってくれます。お世話になる立場としては「ぜひぜひ」となっています。でもその一方で「うん？」と思っ

ていませんか？
禰…旅行の計画を考えるのが楽しかったりします。初めて行く人は全体像が知りたい。つまり、全体像を知りたい新規客に対し、アテンドをするお店の人はおすすめを伝えたい。これが顧客の欲求とのズレです。

さきほどのシーンも来店するお客様は初めての来店です。5つのパンがありま

摩グループさんの魚喜の名札はなんと魚の名前になっています。本名の記名なくともお客様とのコミュニケーションが取れますね。

長…私たちができていたのが「見る力と聞く力」が強かったです。聞く・聴く・訊くの3つができる。機転が利くようになり。基礎基本ができ、見る力聞く力を鍛えていくと臨機応変な行動をスピーディに取れる。

■期待とのズレ

期待>実績	不満足・残念
	トラブル・クレーム
期待=	実績が同じだと当たり前
	満足で他店を選ぶ可能性がある
期待<	実績
	大満足・感動
	リピート・ファン・宣伝

禰…満足は大事な感覚ですが、満足を約束するのは当たり前です。例えばいい店で満足しましたのイメージとはどういうイメージ？水を求めて水が出てくるお店に不満はないですが、めっちゃくちゃ嬉しいこともありません。それは当たり前の満足で普通のことだからです。我々が提供する満足とはお客様の期待通りになることです。でもそれだけでは次に繋がりません。

した。パンの内容を伝えられましたか？初めて来たお客様に対してあんパンしかないお店になっていませんか？これが提案型の状態です。

普段接客をしていて、お客様が「初めて」と言うまで当然のように普通のお客様と捉えられていませんか？お客様はメニューのどこに何があるのか、今日のおすすめと売りとなりが違うのかな？と考えます。皆さんいまは納得されますが、実際お店で、自分自身の接客はどうかを考えていただきたい。お客様に寄り添って考えた時、そのお客様が求めている期待に答えると初めて満足しスタートラインに立てます。

《役割を交代して二回目のワーク1分30秒》

二回目の条件は、子どもが食べられるパンを探している。ただし子どもは小麦アレルギー。

禰…なにか売れた方がいいですか？BLTが売れましたか。他にもいろいろ売れていますね。さて、情報は聞きだせていると思います。条件はこちらでした。パン屋さんは小麦を使用しているので、全部売れない商品です。今までやってきたワークの中で言うと牛乳だけ売ってる人がいたり、BLTサンドのBLTのみを売る方がいたりしました。自分は初見でこれクリアしたんです。何をしかたというかと、コンタミネーションのことを考えたらお客様のニーズに答えられません。お客様の期待って何でしたか？小麦アレルギー

長…お店選びもInstagramで映える写真があり、口コミも書かれています。

禰…期待値が上がるので期待通りは0点と伝えています。スタートラインです。

《禰宜田によるロールプレイング研修》

2人1組。サバー役とお客様役。役割も途中で交代。

■本日のロールプレイング

『パン販売体験』

5つのパンを販売するナゴムベーカーハウス。国産小麦ゆめちから100%使用。あんパン・クロワッサン・BLTサンド・北海道ミルク100%の牛乳パン・メンチカツパンのみ。

接客にとつて知識は武器。与えられた知識は5つのパンのみ販売。今週のおすすめはあんパン。大納言あずきの特別契約を結び、国内小豆でも1%しかない大納言小豆、その中でも国内最高の丹波篠山を使用。今週限定で残り数日。あんはビタミンたっぷりリンゴの3倍グレープフルーツの2倍のビタミン。食物繊維はレタス・セロリの10倍。かつ砂糖と生地にごくこだわりのコクがあり、大納言小豆の風味を生かすため2種類の砂糖を使用。上品な甘みと余韻のコクが感じられるような仕上がり。しっとり口どけのいい生地にするこまめな和菓子のような味わいの食感が実現。

お客様役の条件は、甘いものは苦手。（売り手側には内緒）全体のルールは、初来店。一つのパンしか購入しない。

の子でも食べられるパンを探しにきています。そのパンが見つかることが期待に答えられた瞬間。パッと見て売れるものがないとわかったので、ちょっと時間をいただければ米粉100%の扱いがあるお店を探してみますと伝え、2時間ほどかかる場所にお店があると紹介しました。そうすると何が起こるか？お店では用意できないけど、扱いはある他店を売上にもなりません。紹介します。でも多分ですが、結果そのお客様はしてもらったことを思い出し、自分のパンを買う時には来店してくれる。今回販売できた方も、子ども用ではなく、ご自身とかお使い用で販売されている方が大半かと思えます。どうしたら期待に答えて、そのプラスアルファ次にいけるかということが実はとても大事です。

お客様の期待に答えて、初めてスタートラインというのはそういう意味です。何を求めてきているのかを常に考えないと、どこかで「お客様」になってしまいます。コンセプトもあるし、思いを伝えることは絶対なくてはいけないことですが、お店で働く皆さんにこそ、やってはいけないことをはっきりさせておくことは、経営をする上で大事なポイントになります。

長…居酒屋さんで満席のシーンでよくあります。一刻も早く飲みたいお客様に満席ですみませんと終わらせるのか、そうじゃないところまでするのか？