

株式会社 そら

社員が夢を持って働くために、「環境」と「時間」を提供する

株式会社そらは、東京都・千葉県を中心に飲食事業、スポーツストレッチ事業の2つを柱として、4業態11店舗を展開している。

接客向上を浸透させる工夫

接客向上のために専門部署を立ち上げるといふ取り組みは多く見られるが、同社では少々趣が異なる。

「おもてなし育成事業部」通称「S会」では、飲食店で働くスタッフの接客サービスレベルの向上を目的としたコンテスト「S1グランプリ」への参加



人の喜ぶ笑顔が好き、サプライズが好き、将来独立したい、会社と一緒に大きくしたい、そんな前向きなスタッフが「地域で愛される店創り」を目指して接客をしている。

結果的に研修や会議は相当な数になるが、状況に応じて開催頻度を見直すなど形骸化しないように工夫されている。また、対象者全員が参加できるように、これらの研修は勤務時間外とするなどの環境整備も行われている。また「店舗MVP」制度により、月に1回ナンバー1店舗を表彰している。同賞のノミネート条件は「ミスリーション」ピングリサーチ（以下、MSR）180

推進、社内版コンテスト「そら1グランプリ」の開催のほか、顧客満足度向上を目的としたさまざまな会議や研修を行う。一方、品質管理を目的とした通称「Q会」では、年2回のグラウンドメニュー変更、45日周期のおすすめメニュー変更、90日周期のコース料理変更を担当する。「メンバー育成事業部」では、各店舗のアルバイトリーダーを対象とした研修や、飲食店視察を企画。「ナンバー2育成事業部」では、各店舗のナンバー2を招集し2カ月に1回研修を実施するといった具合に、複数の部署が多面的に、接客向上に取り組んでいる。

点以上」と非常に高水準。これもMSRを8年間継続し、顧客起点の改善活動に取り組みできた結果である。

社員のやる気スイッチを入れる

同社の最大の特徴は、キャリアアップにある。一般的には新規出店をすることでポストを用意するが、同社では新規事業の立ち上げを任せることで、キャリアアップの道筋を創っている。新規事業の分野は飲食業に限定せず、これまでにスポーツストレッチ事業部、海外事業部、ブライダル事業部が設立されている。当初は従来の店舗業務と並行して新規事業に取り組むことになるが、「通常業務が忙しくて、新規事業に取り組み暇がない」ということにならないよう、新規事業の立ち上げメンバーは昼間の仕込みに入らず、夕方からの出勤とするなど、チャレンジできる「場」と「時間」を提供している。また、数値目標はあるものの「つまらなく働いて売上が良いよりも、社員がいきいきと夢を持って働ける環境」を大切に



さらに、外食業界の中でキャリアを積みたいという社員のために、「のれんわけ事業部」を設立。店舗などのハード面での投資を会社が行い、運営は社員が店長としてあたる仕組みを作った。多様な社員の夢の実現に、会社としてできる限り応える。そうした姿勢が社員の更なるやる気を生み、優秀な人材の確保につながっている。



新規事業ミーティングでは「日々改善、日々トライ、成功をイメージし行動する」という理念のもと、新たなビジネスにチャレンジし分社化を目指してまい進している。



接客サービスレベルの向上を目的としたコンテスト「そら1グランプリ」では、スタッフ同士が競い合うことで良い刺激となり、結果として素晴らしいサーバーが毎年育成されていく。

会社概要

- ・代表者：都築 学 代表取締役
- ・所在地：千葉県船橋市習志野台2-26-11-201
- ・設立年月：2008年7月
- ・URL：<http://www.sola-japan.co.jp/>
- ・事業内容：飲食事業、スポーツストレッチ事業、海外事業
- ・展開するブランド：うっとり、あばら大根、山本江戸蕎麦店、山本炭焼店、Azzurro520+Caffe、ドクターストレッチ、他
- ・社員数：正規60名、パート・アルバイトなど135名