



株式会社キープ・ウィル ダイニング
東京都町田市森野1-36-11 WALD-3F
http://www.keepwill.com/

「輝いているスタッフ」に挙げた数を競う。S1、さらに独自のチェックシートを元に店舗の清潔度を抜き打ちで評価しランキングする。C1の3項目で実施。総合的に好成绩を修

至った。
事前審査は、同社が長らく導入しているMSRによるグランプリ(以下、MSグランプリ)、そして来店客に記入してもらったアンケートで「輝いているスタッフ」に挙げた数を競う。S1、さらに独自のチェックシートを元に店舗の清潔度を抜き打ちで評価しランキングする。C1の3項目で実施。総合的に好成绩を修

3月12日(月)、株式会社キープ・ウィルダイニングによる社内コンテスト「キープ・ウィルアワード」が開催された。鶏料理やもつ鍋からカフェまで幅広い業態を展開する同社は、全店舗でミステリーショッピングリサーチ(以下、MSR)を導入し、またクレンリネスのチェックや独自の顧客アンケートを通して常に店舗のクオリティ向上に注力。この日は、予選を勝ち抜いた5店舗が、そうした日頃の成果を発表する場となった。

「今日の発表には感情が揺さぶられる瞬間が多くあるはず。熱い時間を共有して、子どものように夢中になれる集団を目指したい。当社の理念である「幸せを実感するお手伝い」を改めて皆で共有し、今日を当社のさらなる躍進の原点とする」と、専務取締役の長谷部信樹氏が開会を宣言。5店舗による熱戦がスタートした。持ち時間15分の中で、日頃の接客の工夫や今回のアワードに際して浮かび上がった課題、それに対する取り組みなどを、映像やスピーチ、取り組みを再現したプレゼンテーションなど思い思いの方法で紹介した。

熱くなることで道は拓かれる 今後の飛躍への大きな一歩に

博多もつ鍋専門「獅子丸」では当初、MSRが170点台で同社の中では最下位付近に位置し、C1も最下位と低迷。本音でぶつかり合うミーティングを重ねて、「何よりお客様のことを考える。お客様ハカでいいじゃないか」と致し、MSRの点数も向上しクレンリネスは2位へと驚異的な巻き返しを果たした。今では、誕生日に年齢の数だけ名物の手羽先をプレゼントする「鷹ノポ」によるリピート率が2割に上るなど好調だという。皆で決めた台言葉「One」をこれからも大事にしたい、と思いを語った。

めた5店舗が決勝に進んだ。
会場には、スタッフはもちろんその家族、取引先や同業者、さらに店舗の常連客まで来場。来場者が「想いが伝わった店舗」に投票し、その得票数でグランプリが決まることもあって、発表を見守る姿勢にも力が入った。
「今日の発表には感情が揺さぶられる瞬間が多くあるはず。熱い時間を共有して、子どものように夢中になれる集団を目指したい。当社の理念である「幸せを実感するお手伝い」を改めて皆で共有し、今日を当社のさらなる躍進の原点とする」と、専務取締役の長谷部信樹氏が開会を宣言。5店舗による熱戦がスタートした。持ち時間15分の中で、日頃の接客の工夫や今回のアワードに際して浮かび上がった課題、それに対する取り組みなどを、映像やスピーチ、取り組みを再現したプレゼンテーションなど思い思いの方法で紹介した。

Keep Will

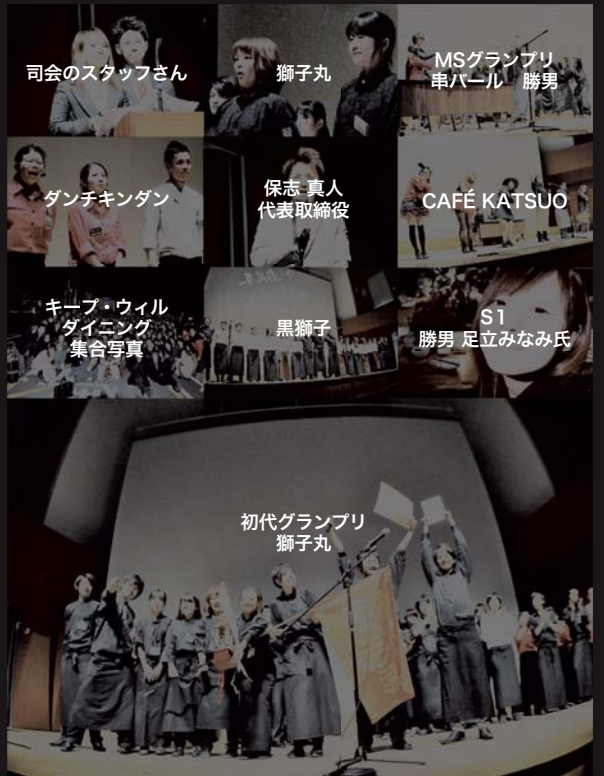
MS、クレンリネス、接客に優れた 気鋭の店舗がその成果を発表

アワード

第一回



もっと感動してもらえたい、と宣言したのは「串バール勝男」のスタッフ。一時はプレッシャーによって空回りしたという現店長が、チームへの感謝を述べた。



生懸命にならなくても生きていける時代だからこそ自分らしさを見失いがちだが、熱くならなければ生きる意味や仲間のありがたさに気付けない。目の前のことに夢中になることで、お客様を幸せにするという理念を皆で叶えたいと、会を締め括った。
今回のアワードを本部担当者の下で統括した、手羽先料理 寅次郎の店長を務める横尾達典氏によると、このアワードには就職などで3月に店を離れるスタッフを祝福する意図もあったという。発表の出来以上に、この舞台に立つまでのプロセスに意義があったという言葉に、参加者の成長を見届けた実感が表れていた。
終了後は、感動にそして悔しさに涙をにじませるスタッフも多く見られた。この日を一つの原点とし、さらに飛躍していく力強い企業の姿を感じさせる企画であった。

取材▼有賀誠・文▼高島知子