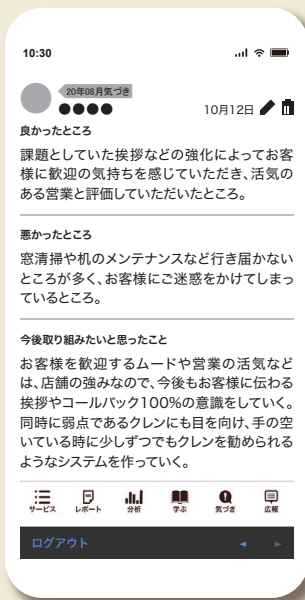


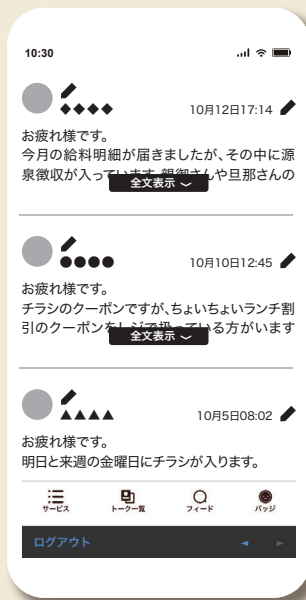
tenpocketトークサービス機能 ※デイリーカフェ & フーズ様の実際の使用画面を元に加工

画像1: 気づきシート



tenpocketトークにログインすると、MSR調査のトークルームから閲覧・気づきシートの記入ができます。

画像2: 全店舗・スタッフに一括配信



本部からの指示や情報がアルバイトに直接届くので、業務通達・経営層からのメッセージ配信などに利用できます。

賞賛機能



レターを共有し、拍手(いいね)を送り合うことで、賞賛・感謝に溢れる組織風土を根付かせることが可能です。

在籍スタッフ導入率90%! CSを武器にコロナ禍に 立ち向かう外食業界で tenpocketトークが必要な理由とは



tenpocketトークをご導入いただいたきっかけを教えてください。

滝本氏…2020年はコロナ禍で売り上げにも大きな影響が出ていましたが、世の中の流れが落ち着いた10月〜11月、瞬間的に売り上げが戻った店舗がありました。もともと当社は覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」(以下、MSR)を導入しており、その店舗は顧客満足(以下、CS)に真剣に取り組んでいたところでした。このことから、状況が悪い中でも、CSが高い店舗であればいち早くお客さまに戻ってきていただけののでは、という仮説を立てました。それを機に、今まで以上にCSを武器にしていくという会社の方針を決定。CS向上のために、改善活動の促進という観点から、tenpocketトークの導入に至りました。また、それまでは紙ベースのアナログな方法が当社の主流だったので、業務連絡や提出物などで発生する無駄な手順を、tenpocketトークで簡素化しようという目的もありました。

導入してみて感じた店舗でのメリットはどんなことですか？

富田氏…tenpocketトークを導入するまでは、MSRの結果も、気づきシート(PDCAサイクルを動かすためのフォーマット)もすべて紙ベースでスタッフとやりとりをしていました。コメントを記入してもらった気づ

きシートは、回収して店長がエクセルに内容を転記するという流れでしたので、とにかく手間と時間がかかっていましたね。また、この方法は出勤日数が少ないスタッフの提出が負担になり、結果気づきシートの回収率も50%程度にとどまることほとんどでした。

tenpocketトークを導入したことによって、MSR結果の周知も気づきシートの提出もすべてアプリで完了できます(画像1)。出勤日ではないスタッフにも一斉に周知できますし、スタッフにとっても自分のスマートフォンでいつでもチェックできるので、非常に管理やコミュニケーションがやりやすくなりましたね。それと、店長として「番メリット」に感じていることは、周知した情報やメッセージを「誰がチェックしたか」がわかるようになったことです。それまでは店舗でのコミュニケーションツールとしてLINEを活用していましたが、誰がメッセージを読んでいる、誰が読んでいないかまでをLINEでは追うことができません。

さらに、今までは店長に紙で提出して終わりだった気づきシートですが、tenpocketトークに投稿するスタイルになったことで、書いた内容が他のスタッフに見える状況になりました。そのことで、「きちんと書かなければ」という心理が働いて、できていないことは反省するというスタッフ間で自分の書いたことに対する責任感が高まったと感じています。

tenpocketトークを浸透させるために取り組んだことはありますか？

富田氏…まずは店長自ら書き込みをして、使ってみせました。それからアルバイトリーダーの皆さんにも使ってもらい、気軽に書き込める雰囲気を作りました。それだけでなく、投稿してよかったと思ってもらうために、直接「投稿してくれてありがとう」と伝えることも大切だと感じています。また、スマートフォンの操作にあまり自信のない世代のスタッフには、手順のチラシを見ながら一緒に操作をして、まずはアプリ「tenpocketトーク」を入れてもらうことを徹底しました。インストールさえすれば個人情報への入力が必要ないという点は、スタッフにとっても安心できるようです。

実は、tenpocketトークの導入時に店舗内で「次のMSRの調査は200点満点を取ろう」という目標を立てました。目標達成のため、過去のMSR結果を見返して、スタッフ全員がtenpocketトーク上で意見を出すという試みをし、気づきシートの提出理由を作ったことも浸透したポイントだったかもしれません。結果的にMSRで満点は取れなかったのですが、スタッフからは「残念でしたが、次は頑張ります」という言葉が出てきました。確実に意識が変わってきたのがわかって嬉しかったですね。

滝本氏…富田店長のように、スタッフの皆さんにtenpocketトークを使う目的をきちん

株式会社デイリーカフェ&フーズ

<http://dailycf.com/>

愛知県三河地方を中心に「暖香」「牧歌」などのカフェ、その他外食チェーンを展開する株式会社デイリーカフェ&フーズ。苦境のコロナ禍で、新たにサービス業特化型コミュニケーションツール「tenpocketトーク」を導入した。今回は、人事・人材開発部マネージャーの滝本博文氏(写真左)と、珈琲家牧歌美合店の富田英孝店長(写真右)に、導入経緯や現場の活用事例について話を伺った。

取材・編集▼砺波 敬之



と伝えられている店舗は、投稿数も多く、うまく活用できていると感じます。今こそ導入率は全店平均で90%まで上がっていますが、「会社の指示だからアプリを入れて」と伝えていた店舗では、10%ほどということもありました。富田店長の牧歌美合店では導入率100%でしたから、やはり目的を伝える意味は大きいです。

これからの展望をお聞かせください。

滝本氏…一番は、CSを会社の武器にしていくということです。このコロナ禍で、従業員の皆さんにメッセージを届ける重要性を感じました。当社の企業理念である「大きいより、いい会社」に基づく具体的な行動指針などを定期的に発信していくことで、従業員満足度の向上にもつながっていくと思っています。それにはやはりtenpocketトークが必要不可欠です。今後は社長や経営陣などの思いを動画にして発信するなど、大いに活用していきたいですね。

富田氏…tenpocketトークがあることによって本部からのメッセージをダイレクトにスタッフを受け取れるというのは強みになるのではないかなと思っています。会社ぐるみで取り組んでいる、同じ方向を見ているということがスタッフにも伝わることで、より良い組織を目指しているはずですが(画像2)。tenpocketトークは本当にありがたいツールなので、もっと有効活用していきたいです。