

コロナ禍が落ち着いた時に迅速に復活するために、お客様のリピート来店につながるための課題が浮き彫りになりました。コロナ以前は好調な業績の影になり見えていなかった「自社の弱み」がコロナ禍で明らかになったのだと思います。

- ①各店のサービス品質に凹凸がある
- ②各エリアマネージャーの能力に凹凸がある
- ③臨機応変な判断が必要な中で「自分で考えられるエリアマネージャー」が少ない

高橋社長…このコロナ禍が明けた時に迅速に復活できるよう、現場の戦闘力を高めておくためです。

第1回目の緊急事態宣言の頃から「カラオケ店は感染しやすい」というイメージが流布し始め、お客様のカラオケ業界への信頼を回復することが急務となりました。当社も用意していた戦略はすべて捨て、感染防止を最重要課題として対応してきました。

ただ、感染症対策はお客様に伝わらなければ意味がありません。マニュアルの整備・徹底だけでなく、QSC(クオリティ・サービス・クレジビリティ)すべての徹底が必要でした。では、いざ各店のQSCを見直しましょうとなった時に、

エリアマネジメント改革に着手されたのは何故ですか？

コロナショックからスピード再起動 鍵を握るのは エリアマネジメント改革

タスク完了率の平均が全店舗で90%を超え
再来店意思満点比率も75%を超える結果になりました

(図表2)。

高橋社長…何人かのエリアマネージャーは自分で考えることができるようになってきました。コロナ禍となって自分で判断しなければならぬ状況が増えていますが、その時の判断レベルとスピードが上がっています。

数値面では、「タスク完了率(臨店で指摘された改善タスクの完了率)」が全エリア平均で90%を超えるようになり(図表1)その結果、KPI(重要業績評価指標)の1つである「顧客満足度調査の再来店意思満点比率」も75%を超えることができました

エリアマネジメント改革
どのような成果を実感していますか？

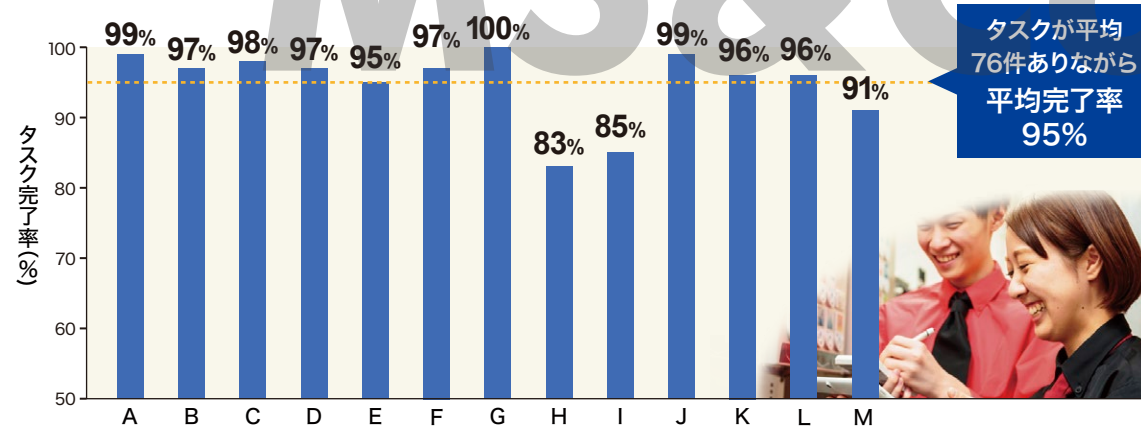
※「テンポケット / tenpocketクラウド」の活用

MS&Consulting社の「tenpocketクラウド」を使ったエリアマネジメント改革を推進することを決めました。

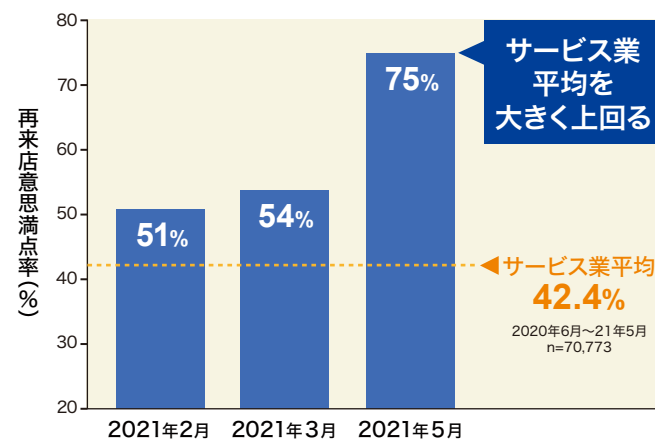
「圧倒的なQSC」が鍵となります。その要となるエリアマネジメントが弱いのは大きな課題でした。

「カラオケ店は感染しやすい」という印象が広がって攻めの戦略が取れなかったこともあり、今は守りの時期、現場の戦闘力を高める時期にすることを決断、MS&Consulting社の「tenpocketクラウド」を使ったエリアマネジメント改革を推進することを決めました。

【1】各エリアのタスク完了率(2021年4月~5月)



【2】満点比率推移(2021年2~5月)



※

テンポケット / tenpocketクラウド5つの機能

- ①業務連絡機能(tenpocketトーク)
- ②CS調査&改善機能(MSナビ)
- ③CS定量把握機能(カスタマーリサーチ)
- ④ES調査&改善機能(tenpocketチームアンケート)
- ⑤オンライン臨店機能(SVナビ)

tenpocketクラウドの詳細はこちら



～株式会社タカハシの挑戦～



<https://www.takahasi.co.jp/company/>

娯楽の無い町に娯楽を届け、人々の暮らしに笑顔の輪を広げる、その想いで北海道を中心に67年以上にわたってカラオケ事業等を展開してきた株式会社タカハシ。新型コロナショックの影響が甚大だったカラオケ業界において迅速な復活を果たす鍵は、「圧倒的な顧客満足度の実現」と「そのためのエリアマネジメント改革」にあると言えます。同社、代表取締役社長の高橋洋一氏(写真・上)、DX推進部 取締役部長 関井督氏の両名にお話を伺いました。

SV

SVナビ

MENU

臨店レポート (No.120)

調査日: 2021年06月10日 (木) 16:00~16:55

カテゴリ	得点	配点
総合得点	95	100
Q: クオリティー	28	28
S: サービス	24	24
C: クレンリネス	43	48

Quality(クオリティー)

1. 賞味期限チェックは行われているか。

☒ 適切
 ☐ 一部修正
 ☐ 不適

臨店レポートはモバイルで作成が可能になったため、臨店しながらその場でレポートを作成し、解決してほしい課題は「タスク」に登録。

お知らせ機能 @tenpketトーク

タグ一覧

メンバー一覧

お知らせ

09/02-09/05改善進捗

09月02日10:01

03月度 覆面調査

お客様の声が届きました!

09月01日13:22

お知らせ

SVナビからのお知らせ

09/02-09/05改善進捗

カラオケ歌屋/A店

納期遅れ: 3

カラオケ歌屋/B店

納期遅れ: 1

カラオケ歌屋/C店

未実行タスクは、「トーク」に自動で届くため、店舗の状況を簡単に把握できる。

上記「tenpoketクラウド」活用画像はすべて弊社作成。個人名や数値は架空のものです。

タスク登録シート

照明器具のタスク

未

担当: 山田太郎

2021/08/10

具体的な行動/詳細

フロア電球切れがあります

作成者: 関井 督

作成者添付ファイル

フロア電球.jpg

フロントのタスク

終

担当: 佐藤花子

2021/08/05

店舗スタッフはエリアマネージャーが「タスク」に登録した課題を実行、改善の完了を報告。タスクが終了すると画面の「未」が「終」に変わる。

臨店管理トップ画面

カラオケ歌屋/店

MS調査

21/03	21/05	21/07
157	158	181

臨店レポート結果

21/03	21/05	21/07
80	91	83

未完了タスク

完了予定日	タイトル	催促
21/8/10	照明器具のタスク	催促
21/8/10	バックヤードのタスク	催促

催促ボタン

店舗スタッフはエリアマネージャーが「タスク」に登録した課題を実行、改善の完了を報告。タスクが終了すると画面の「未」が「終」に変わる。

e データ活用

オンラインによるエリアマネジメント活動から得られる「臨店点数」「タスク完了件数」といったデータは、毎月エリアマネージャーへ配信して見える化。その他の様々なデータとの集約も推進中。また、一層の迅速な経営判断が必要となったコロナ禍において、経営判断にデータを活かせる体制も構築中。

3 年初の方針発表資料 ※頂いた資料をもとに弊社編集

業績: 人時売上高

4,000円

問題解決: 臨店得点率

85%

顧客満足度: CS調査

再来店意志満点率

65%

最終ゴールは 持続的利益 理念実現

高橋社長: 「方針」とそのために何の数字を重要視するのか「KPI (Key Performance Indicators: 重要業績評価指標)」を整理して発表しました(図表3)。

この方針・KPIは毎月継続してエリアマネージャーに伝え続けています。社長講話を紙で送る、オンラインでつないで話す、動画で伝える。リアルに会うことができない条件の中で、どうしたら伝わるか毎回チャレンジしています。

エリアマネジメント改革の具体的な取り組み内容を教えてください。

関井部長: 「tenpoketクラウド」というツールを手く使っているのは何故でしょうか?

関井部長: 「目の数」を絞ったことが大き

高橋社長: 「間違いない陣頭指揮を執るメンバーの「人選」が成功ポイントです。我々も初めは軽く考えていましたが、振り返ると関井取締役部長でなければ上手くいかなかったと思います。

彼を選んだことで、「これは非常に重要な施策だ」とスタッフに伝わり、強力な推進力となりました。また、今起っている問題は間違いなく過去に原因があります。ですから、それを調べる必要がありますが、コロナ禍において「時間がかかる」ことは致命傷です。彼は、原因のあたりのつけ方が非常に良い。「問題の真の原因をスピーディーに掴める人選」は1つのポイントだと思います。

高橋社長: ご来店頂いたお客様を点から線にする打ち手は進んでいます。圧倒的な品質のQSCを提供する、アプリ会員になつて頂く、再来店を促すという連の施策です。現在進めている「エリアマネジメント改革」がその土台です。それ以上の攻めの手は感染状況次第での判断になるかと思っています。コロナ禍が明けることを前提に、現場の戦闘力を高め、お客様に選ばれる店舗づくりを続けたいと思います。

取材▼湯瀬 圭祐

4 問題の「発見」と「解決」を分業

問題発見

インスペクター

臨店

改善タスク登録

問題解決

エリアマネージャー

改善タスク実行

完了報告

エリアマネジメント改革ではまず何から始めましたか?

高橋社長: 「方針」とそのために何の数字を重要視するのか「KPI (Key Performance Indicators: 重要業績評価指標)」を整理して発表しました(図表3)。

この方針・KPIは毎月継続してエリアマネージャーに伝え続けています。社長講話を紙で送る、オンラインでつないで話す、動画で伝える。リアルに会うことができない条件の中で、どうしたら伝わるか毎回チャレンジしています。

高橋社長: 「間違いない陣頭指揮を執るメンバーの「人選」が成功ポイントです。我々も初めは軽く考えていましたが、振り返ると関井取締役部長でなければ上手くいかなかったと思います。

彼を選んだことで、「これは非常に重要な施策だ」とスタッフに伝わり、強力な推進力となりました。また、今起っている問題は間違いなく過去に原因があります。ですから、それを調べる必要がありますが、コロナ禍において「時間がかかる」ことは致命傷です。彼は、原因のあたりのつけ方が非常に良い。「問題の真の原因をスピーディーに掴める人選」は1つのポイントだと思います。



お話を伺ったDX推進部 取締役部長 関井督氏

ご来店のお客様を点から線にする施策は進んでいます
現在進めている「エリアマネジメント改革」はその土台です