

お客様の声に真摯に向き合い、選ばれる店舗へ 売上トップ店のCS調査活用術

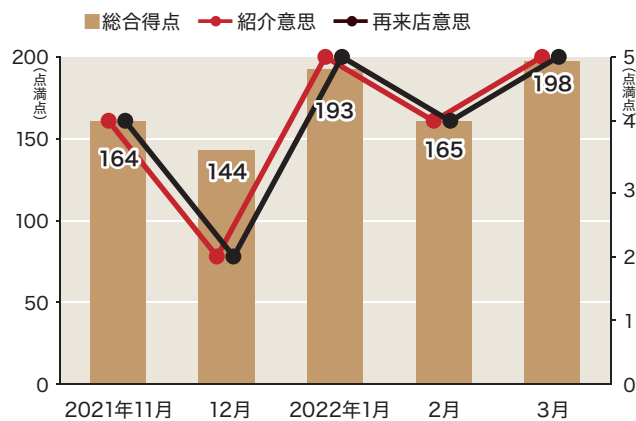


SAINTMARC HOLDINGS CO., LTD.

全国に199店舗を展開する、生パスタ専門店「鎌倉パスタ」。同店の中でも特に真摯にCS向上に取り組む、出店しているモール内でパスタ業態内・テナント売上シェア1位を獲得するなど成果もつなげているのが「くずはモール店」だ。同店店長の小倉裕司氏、担当スーパーバイザー伊藤恵一氏に「CS向上のために取り組んでいること」や「CS調査活用法」について伺いました。

株式会社サンマルクホールディングス / 株式会社鎌倉パスタ

【図2】くずはモール店の「CSスコア」は右肩上がり



鎌倉パスタ くずはモール店:小倉 裕司店長(左)と伊藤恵一SV(右)



くずはモール店が「CS向上」に力を入れているのはなぜですか？

小倉店長…お客様がレストランに求めるものは色々ありますが、私は「サービス」が他店と一番差別化できる部分だと思っています。実際、お客様と接する中でもマニュアルを超えた部分のサービスに喜んで頂いている実感があります。リピート利用にもつながるなど、結果として、出店しているモール内でのパスタ業態売上テナントシェア1位を維持できています。

「CS向上のために取り組んでいることを教えてください。」

小倉店長…全社で取り組んでいる「ミステリーシヨッピングリサーチ(以下、CS調査)」を活用していますが、調査と同時に導入された社内コミュニケーションツール「tenpocket(テンポケット)トーク」を上手くいかして活動しています。

① スタッフ全員が「気づきレポート」を投稿

CS調査が届くと、まずスタッフ全員にレポートを渡してもらい、気づいたことを「tenpocketトーク」に投稿してもらいます(図1)。始める前はスタッフの気づき投稿は「抽象的なコメント」ばかりになるかな？と心配していましたが、例えばグラスの汚れを指摘されたケースでは、「気

をつけます」と感想で終わるのではなく、「汚れに気づけるタイミングは〇〇なので〇〇で拭くようにします」といった具体的な改善策まで考えたコメントが見られました。そのため行動改善にもつながっていると思います。自社のお客様アンケートもあるのですが、CS調査のように細かくは書いてもらえませんか。良かった点、悪かった点くらいです。ここまで細かく見てくれるレポートが届くことで気づきも具体的に思っています。

② 中心メンバーで「店舗全体での取り組み」を決定

店舗全体で取り組むことは中心メンバーで集まって決めていきます。この時に話し合った内容は「議事録」として、tenpocketトークの中でも、鎌倉パスタ全店が閲覧できる「議事録トークルーム」に投稿しているの、他店の取り組みも知ることもできます。

活動をスタートして5ヶ月。どのような変化を感じていますか？

小倉店長…お店の課題点を全員が同じように意識してくれるようになりました。全体の意識が高まってきたと感じます。また、店長として一番ありがたいと感じているのが「各スタッフの考えていることがわかるようになった点」です。シフトが少なく頻りにフォローできていなかった

スタッフでも、tenpocketトークでの気づき投稿のやり取りを通じて、その子がどういう考えで仕事に取り組んでくれているのかがわかるようになりました(図2)。

その他、CS調査の活用で工夫している点があれば教えてください。

小倉店長…朝礼で「今月のCS調査でお客様が良かったと感じていた点はどこでしたか？」と聞いて、「一人ひとり順番に答えてもらっています。CSを「スタッフの自信」や「仕事へのやりがい」につなげたいと思っているからです。あえて口に出してもらうことで「自分達の良いところ」への実感が深まっていると思います。

朝礼では「課題点」も共有していますが、「自分達はここが悪い」「誰が悪い」といった意識にたたくことなく直接は触れませんが、例えば、3コール以上で電話を取る場合はお待たせしましたと言うことになっているのですが、先月の調査ではできていなかった。原因を追究すると「子機の使い方がわかっていなくてお客様に聞こえないタイミングで言っていたから」ということがわかりました。そういった原因を共有して、「悪かったこと」を意識させるのではなく、「ここを改善しようよ」という意識になるように気をつけています。

スーパーバイザー(以下、SV)として、この活動をどのようにサポートしていますか？



【図1】「CS調査を読む」「気づきの投稿」すべてオンラインで行う

● CS調査レポート
豊富なコメント量からお客様の気持ちがわかる

調査店舗	鎌倉パスタくずはモール店
調査日	2022年2月17日(木)

● 働きスタッフ股間

本日のスタッフの中で輝いていたスタッフの名前と理由をお書きください。

名前: 鈴木さん
特徴: 身長175センチくらいの男性
理由: 気を使った接客でお客様が大好印象でした。応援したいスタッフさんです
👍 パッチを磨って賞賛 👍 いいね!

● 気づきレポート
調査結果を読みながら気づきを整理する

22年2月気づきレポート
田中花子

よかったところ
マニュアル通りの接客ではなく、臨機応変にお客様に合わせて、笑顔で接客していたところ

もったいないところ
パンが冷めた状態で提供されたこと

良かったところを伸ばすためのアクション
お客様が気持ちよく過ごせるような丁寧な言葉遣いや態度を心がける

もったいないところを改善ためのアクション
パンやパスタは出来たらすぐに提供する

カテゴリ	得点率	得点	配点
総合得点		174	200
総合項目	24.0%	24	30
業務チェック項目	149.8%	150	170
電話対応	80.2%		

【図3】「tenpocketトーク」でSVも遠隔参加

くずはモール店
山田太郎
02月01日10:01

▼開催: 1月30日
▼参加: 山田、田中さん、小林SV

①次回取り組み追加おしぼりは全員で。ポケットに常備しておき、いつでも出せるようにしておく

②良かった点を伸ばして、良い声が出ていたメンバー

小林SV

ミーティングの実施ありがとうございます。今月は評価も上がっており、安定した営業が回ります。ドリンク提供のタイミングは残念でしたが、今後は注意していきます。よろしくお願いたします。

SVも会議内容をオンラインで把握とサポート

伊藤SV…店舗から投稿された議事録に返信コメントをつけるようにしています。投稿して誰も反応しなくても、だんだん事務的な活動になってしまおうと思うので、その際に意識しているのは「褒めること」。そして課題に対して「真摯に受け止めて改善しようね」という投げかけです。自分がどう思うかではなく、SVの立場としてどうコメントすると店舗のサポートになるかを意識してコメントしています(図3)。

今後の展望や、目標を教えてください。

小倉店長…CS向上とは本当に難しいことだと日々痛感しています。私は店長として14年間働いているのですが、今でも満足できていません。そんな中でもここまでやってこられたのは、やはり、店舗という現場が好きで、楽しいからです。さらに良い店を目指していきたいです。