連載 第6回

繁盛店のための「ほめ育」のススメ

今からスタートできる「ほめる会議」のやり方とツール

㈱スパイラルアップ代表取締役
原 邦雄

今回は「ほめる会議」のやり方と使用するツールを解説していきます。これらをそのまま使うことで、あなたのお店でもすぐにほめる会議を実践することができるでしょう。会議では事前に準備するものがあります。

①会議の目的
②理想のお店像
③ほめシート
④「ここが好きシート」
⑤「心がけていることシート」
⑥「気付き記入シート」

まず①～③についてお伝えします。

①会議の目的では、「何のためにほめる会議を行うのか」を最初に決めます。そして、それは売上アップにリンクさせなければいけません。

②理想のお店像は、店長が理想とするお店のこと。これを100文字程度で書いておきます。初めてほめる会議を行うときは、全体的な理想像を発表するとよいでしょう。

③ほめシートは、スタッフ全員分を、店長が事前に書いておきます。

これら三つを準備し、④～⑥のシートを参加人数分準備します。この三つは会議当日スタッフに記入をしてもらいます。見本を参考にしてシートと作成してみてください。

店長がやるべきこと

次に、具体的な会議の流れです。実施日の目安は繁忙期の1カ月前。8月が繁忙なら7月です。アナウンスは実施日のさらに1カ月前頃にしましょう。基本的に全員参加ですが、シフトの問題や時間帯などの都合もあると思うので〝最低でも8割〟を目安にします。お店の規模やスタッフの事情に合わせて調整をしてください。アナウンス後、店長はほめシートを書き始めます。参加できなかったスタッフにも後日渡しましょう。そして、今回の会議の目的と理想のお店像も事前に書き出しておきます。これで事前準備は完了です。

会議当日は店長が全員の前に立ち、まず、**①会議の目的**を発表します。例えば「来月から忘年会シーズンに入るので、今年は売上○万円を目指したい。そのためにはみんなの協力が必要です。だからこの会議を開きました」などから話し始めて、**②理想のお店像**も発表します。

次は、**③ほめシート**です。店長が、参加スタッフ全員に事前に書いたほめシートを渡しますが、配るのではなく、一人ずつ前に呼び表彰式のように読み上げて渡します。渡したら全員で拍手をする。これも重要です。

2種類のシートでほめ言葉を交換する

続いて、④～⑥のシートに記入をしてもらいます。

④ここが好きシートには、お店や店長・スタッフ同士の好きなところを書いてもらいます。記入が終わったら発表です。スタッフの人数が少ない場合は一人ずつ発表して拍手を送り、多い場合は数人ずつのグループ内でシェアしてもらいます。

ほめシートとここが好きシートは、実はほめる交換の儀式です。前者は店長からスタッフへ、後者はスタッフから店長（お店）へのほめシートなのです。ほめる会議の目的は「売上アップ」です。スタッフに売上アップに貢献してもらうには、店長やお店に心を開かせる必要があります。だから、各スタッフの長所をほめシートでほめるのです。

心掛けていることは？と問いかける重要性

⑤心がけていることシートの質問項目は「入店の挨拶で心がけていること」「退店の挨拶で心がけていること」「お客様から『ありがとう』を言われるために心がけていること」の三つです。

入退店の挨拶はお店の印象の80％以上を決める、とても重要なことです。また「売上＝お客様からの支持率」であり、「ありがとう」と言われることと言い換えられます。この三つについて心掛けていることを記入してもらうのですが、ここがポイントです。「心がけていること」を問われると人は自然と自分のベストな状態を答えます。それが自然と書いた人の中で目標設定になるのです。

最後は**⑥気付き記入シート**を記入してもらい、閉会の挨拶と記念撮影をして、ほめる会議は終了です。一連の流れで90分前後になるでしょう。

ちなみに、気付き記入シート内の「やるぞと決めたこと」に書かれた内容は、「お客様への約束」として別途、お客様から見える所に張り出していただければと思います。

お店全体で繁盛店を目指そう

ほめる会議には別の効果もあります。「見える形にして残す」「店長に尊敬が集まる」「みんなのモチベーションが上がる」の三つです。

理想のお店像のアウトプットで、店長は自分が漠然と持っている理想像を明確にでき、残しておけます。ほめシートも、書きやすい人と書きにくい人が出るため、店長がどれだけスタッフのことを見ているかが分かります。会議の実施によって店長への尊敬も集まります。店長がお店のことをどれだけ真剣に考えていて、かつスタッフのことを大事にしているかが伝わる仕組みだからです。

また、ほめ合うことでスタッフのモチベーションも上がります。自分が普段実践していることをシート記入で見える化でき、自己肯定感を高められるためです。

重要なのは「重要度が高いけど優先順位の低いこと」をあえてやることです。難しそうに感じても意外と簡単で楽しかったりします。まずは実践してみてもらいたいと思います。

ほめる会議を通じて、あなたのお店が一つになり、一丸となって繁盛店に進んでいくことを願っています。

はら くにお
㈱スパイラルアップ代表取締役、（一財）ほめ育財団代表理事。大手コンサルタント会社で活躍後、飲食店の洗い場で4年間住み込み修行。多数の現場で培った経験と、脳科学・心理学をミックスした教育メソッドは、大人だけではなく幼児教育にも活用できるとして、国内外200社に導入され、幅広い層から好評を得ている。ハーバード大学やザ・リッツ・カールトンホテルでのセミナーをはじめ、年間200回以上の講演を行う。テレビ朝日「報道ステーション」やNHKにも登場。英・中国語にも翻訳された著書は5冊。

気付き記入シート

＜本日の気付き＞

月　日

名前

本日気付いたことをお書きください

これだけは「やるぞ！」と決めた【行動】3つお書きください。

①

②

③

心がけていることシート

心がけていること、このスタッフのここがすごい

月　日

店舗名

名　前

キッチンの人へ

① お客様がドアを開けてから3秒以内に「いらっしゃいませ」を言う
・自分自身が心がけている事
・自分以外で「このスタッフはがんばっている！」というスタッフ
名前（　　）理由
② デシャップに商品を置くときに、ホールスタッフをお客様と思って提供する
・自分自身が心がけている事
・自分以外で「このスタッフはがんばっている！」というスタッフ
名前（　　）理由
③ 高級な食器で、丁寧な盛りつけで（タレの飛び散り、洗い残し、欠け割れなどをチェックして）提供する　・自分自身が心がけている事
・自分以外で「このスタッフはがんばっている！」というスタッフ
名前（　　）理由

ホールの人へ

① お客様がドアを開けてから3秒以内に「いらっしゃいませ」を言う
・自分自身が心がけている事
・自分以外で「このスタッフはがんばっている！」というスタッフ
名前（　　）理由
② お客様が入店されてから退店されるまでの間に、スタッフは一人のお客様に 対し合計2秒間以上のアイコンタクト
・自分自身が心がけている事
・自分以外で「このスタッフはがんばっている！」というスタッフ
名前（　　）理由
③ デシャップに商品が置かれたら、キッチンスタッフから「感謝の気持ち」で 受け取る
・自分自身が心がけている事
・自分以外で「このスタッフはがんばっている！」というスタッフ
名前（　　）理由

ここが好きシート

～ ここが好きシート ～

年　月　日

記入者名

①最近うれしかったことや、はまっていることを教えてください♪

②最近見つけた、自店のここが好き！　ここがすごい！　を教えてください。

③上司自慢、部下自慢をなるべくたくさん、書いてください。