

# 繁盛店のための「ほめ育」

# 「ほめ育」のススメ

（株）バイラルアップ代表取締役  
原 邦雄

月1枚の「ほめシート」で「人を大切にす文化」を仕組みに！

今回は、実際に「ほめ育」を社内導入し、驚くほどの売上アップを実現した繁盛店についてお伝えします。このお店ではすでに毎月1回のほめ育研修を4年以上継続し、その間に売上はもちろん、大幅な利益アップや「超えられない壁」といわれた「売上の天井」を超えるなど、数々の成果が出ています。

そのお店は、大阪の繁華街・キタとミナミに6店舗を構える「鉄板神社」です。アルバイトを含めて従業員数160名。串焼きをメインとした鉄板料理に加えて、焼き鳥や焼きそば、ケーキやカフェと、飲食業での幅広い展開を目指すとともに、味と接客・サービスでリピート率100%

0%を限りなく追求する創作料理店です。

クライアントとして研修を開始した当初、受講者となったのは店長でした。当時は5店舗だったので五人の店長と社長を併せた六人に研修を行い、さらなる売上アップと繁盛店を目指すため、私が提案したことは、社長から各店長へのほめシート作成でした。

トップが各店のリーダーである店長を認めること。ほめ育で売上アップを目指すなら、そこに焦点を絞って人が人を正しく認めることが何よりも必要です。そこで、まずリーダーである社長に店長たちをほめてもらったのです。

その後は、この「人を大切にす文化」を社内に根付かせていくよう働き掛けていきました。社長には人一倍熱い思いがありました。それがうまく伝わっていなかっただけだったのです。だからこそ、ほめシートを使って人を認める仕組みを社内のルールとして根付かせていきました。

具体的に行ったのは、毎月1枚、リーダーから各社員へほめシートを書いて渡す、というものでした。もちろん、そのための「ほめる基準」も作りましたが、まずは「行動したら必ずほめる」というルールを作ることが第一でした。社長から各店長への次は、各店長からそれぞれの店の社員・アルバイトへ。1年もたつ頃には、店長が書いたほめシートを本部が集計し、毎月の給与明細に手作業で入れる、という仕組みが出来上がりました。

## 「ほめる仕組み」で高いモチベーションが継続

「人を大切にす気持ち」を仕組みにしてから、鉄板神社グループはさらに売上を伸ばし、店舗展開を続けていきました。4年の間、常に昨年対比を更新し

がモチベーション高く継続していくための土台が出来上がっていたのです。

## 「大人の健康的な悩み」にシフトする

飲食業に限らず、仕事をしていれば誰でも悩みがあります。そして「悩みはなくなることはない」というのが私の考えです。

どの道、悩みを抱えたまま繁盛店を目指すのであれば「悩むな」ではなく「悩みの質を上げなさい」ということでした。よく「人間力を上げなさい」という言葉が耳にしますが、具体的に何をすればいいのかは曖昧です。それに「飲食業は、人間力よりも技術力」という考え方もあると思います。

ですが、はっきり言ってこれからの飲食業のスタッフは、技術力とともに人間力も磨かなければいけないと私は考えます。そのためにどんな勉強をするか、自分へどんな投資をするか、給料の10%をどう使うかなど、これまで考えてこなかった考え方を伝え、より質の高い悩みへのシフトが必要だと考え、実践していき

質の高い悩みへシフトするため大切なのは、やはり自分自身の視野や見識を広げること。例えば、世界には今日の食事さえままならない人たちがいます。明日の朝、自分の命があるかどうか分からない世界で生きている人たちがいます。彼らから見れば、内輪もめはずっと「平和な悩み」です。

もちろん、先人たちのおかげではあります。私たちが日本人はほとんどの人がおなかいっぱいにご飯を毎日食べられて、雨露をしのげる場所で快適に眠ることができる環境で生きています。仕事だつて十分にありませんし、仕事に就けば特に自分が何かをしない限り決まった日に決まった額の給料が振り込まれる社会です。衣食住そのものに不自由を感じる世界ではないはず。

つまり、その中で生まれてくる日々の小さな悩みはかなり平和なものですが、あえて言えば「レベルの低い悩み」と考えられるのです。私は「議論するな」「悩むな」と言いたいわけではありません。その質を上げる努力をしてはどうか、と伝えたいのです。それが「大人の健康的な悩み」だと思ふから。そして、その種の悩みを増やす頭になれば、

続け、超えられないといわれていた売上の壁を30%近くも超えました。もちろん忙しさもうなぎ上りです。これまで以上にQ・S・Cの向上や、リピート率100%を限りなく目指す姿勢などが、全てのスタッフに求められるようになりました。

それに合わせてほめ育研修の内容も変化していきました。繁盛店になれば、これまでになかった忙しさの中で、人間関係のいざこざ、日々の業務や注意されることが増えるものです。これを放っておくと社内のコミュニケーション悪化や離職につながるでしょう。

ですが、鉄板神社グループはそこで足止めを食らわず、繁盛店から超・繁盛店の道を目指すことができます。その理由は、ほめる仕組みを最初に根付かせていたからです。

日々の問題は必ず出てきます。それに伴う悩み（人間関係や内輪もめ、隣の芝生が青く見えてしまうこと、飲食業への偏見など）もなくならないでしょう。しかし、まず、ほめる仕組みを根付かせていたことで、人を認める文化が社内のスタンダードとなっていました。Q・S・C向上やリピート率アップという必ずしなければいけないことを、スタッフ

店には、このレベルの考え方が必要です。

また、今回の内容と同時に、リーダー自身の姿勢も振り返ってみてくださ。動かしてもらっていることへの感謝の姿勢を見せているか。自分の悩みの質をアップさせるための勉強や投資をしているか。見識を広めるために行動をしているか。

リーダーが実践していないことを、部下やスタッフはまねしません。自身が率先垂範して示すことも、リーダーの責任なのです。

## 悩みの質レベルアップがこれからの繁盛店に必要

ほめる仕組みを社内のルールとして根付かせたことで、鉄板神社グループでは、前記のような一つ上のリンクの考え方を受講生へ伝えるところまで来ています（現在は全ての階層の社員へ行っています）。

受講した方からは、「ほめ育研修で新たな考え方や知識が学べ、人として成長ができる」という声が多く上がっています。そして、この記事を書いている現在、客席数210席で年商10億円（客単価3500円、4000円）と、さらなる繁盛店を目指してまい進しています。

もしもあなたが繁盛店を目指すなら、今の繁盛を超・繁盛にしたいなら、今回の内容をぜひ、自店に取り入れていただきたいと思ひます。

まず、ほめる仕組みを自店の中でルール化し、人を大切にす文化を根付かせる。これは第1ステップです。その上で第2のステップとして、現状から悩みの質をリンクアップさせる。これからの繁盛

はらくにお  
（株）バ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。

