

Management Viewpoint

経営者・幹部必見『現場力低下の正体』

長引く不況の影響で、外食企業は軒並み業績不振という報道を目にすることが多い。業種・業態を問わず、不況のせいにしてしまうことは非常に危険であり、経営者の方々には冷静に現場を見直していただきたい。実際に、ある店舗で体験したことをもとに現場力低下の正体について解説する。

ある居酒屋チェーンでは、お通しにトレーいっぱいの小鉢を持ってきて好きなものを選べる。お通しが来たと思うと、山盛りのキャベツと自家製マヨネーズを持ってきて、お通しであることを伝えられる。これには狙いがあり、初めての来店かどうかを見極めている。

店舗のファンになってもらい、次回来店を確実にしていくための仕組みである。しかし筆者がこのチェーン店へ行ったとき、さほど混んでいないにも関わらず店員は気づいてくれず、入り口で5分ほど待った。店員に声をかけた後も、テーブルのセッティングでさらに5分待たされ、ようやくファーストドリンクを頼んだのだが、これまた出てくるまで5分以上かかった。

しかしお通しが全く出てこない。ホールスタッフがそのことに気づいたようだが、その場では何も言わず厨房へ行き「●番テーブルさんお通し出てないよ」と言ったのである。その後、例の選べるお通しと山盛りキャベツが来たのだが、当然ながら全く感動はなかった。

帰るときには深々と100度のお辞儀で見送りしてもらったが、失態に関しては一切謝罪はなかった。店員からすれば最終的にはサービスを提供しているので問題意識はないのだろう。仕事柄興味があったので翌々日に再来店した。たまたまかもしれないが、全く同じ状況が繰り返されたのである。このチェーン店は少し前まで、業績堅調と言われていたが、最近は芳しくないとのこと。

売上が下がると、現場から離れた本社では次々と矢継ぎ早に対策を打つが、戦略を100%理解して施策を行っている現場はほとんどないのではないか。また販促を現場で検証して、効果測定を行うこともほとんどない。売上が下がったのは、不況のせいでもライバル店のせいでもなく、現場にこそ原因がある。

戦略を実現するためには、現場が正しいプロセスを踏んでいるのか確認し、できない理由をつぶしていくことが必要である。ただ現場まで落とし込めない原因は、現場不在の本社(経営者)にあることが多い。

『現場の売力が劣ってきている』…そんな言葉を口にする前に、経営者自ら現場に立ち、本当に自社の商品・サービスはお客様に支持されているのか冷静に考える機会を作っていただきたい。これがなければ、小手先のテクニックにおぼれ顧客流出していくのである。

以上

◆上記コンテンツは、タナベ経営 メールマガジン「マネジメントレター(無料)」バックナンバーより掲載しております。

詳しくはこちら http://www.tanabekeiei.co.jp/member/mail_magazine/index.html

◆本レターの内容につきましては万全を期しておりますが、ご利用によって被ることのある損害に対しましては責任を負いかねますのでご了承ください。掲載された記事の著作権は、すべて(株)タナベ経営および原作者にあります。

発行・編集 株式会社タナベ経営

納得の1枚。知らぬ間に身につく経営の原理原則。

タナベFAXレポート

業績が低迷していく要因は、景気などの外部環境ではなく、自社の強みが市場とマッチしないために生じるものです。自社の現状を見極め、将来を見据えた対策の手を打っていくことが大事です。

貴社に毎月3回、FAXでお届けする『タナベFAXレポート』は、時流をとらえ、現在の経営環境の中で実践できる【経営の原理原則】をご提供いたします。



年会費：6,300円(消費税込)

配信日：毎月3回(5・15・25日)年間36回配信 / サイズ：B4サイズ1枚/回

※配信日が土日祝日の場合、原則として翌営業日(平日)に配信させていただきます。

※ご入金確認後、配信させていただきます。年会費制ですので、期間途中の返金はいたしかねます。

お申込欄 FAX:06-7177-4026

お申込者名	ふりがな	部署 お役職	
ご住所			
TEL		配信先 FAX	

お問合せ

(株)タナベ経営 ネットワーク本部

TEL :06-7177-4006

FAX :06-7177-4026

FAXにてお申込下さい

「個人情報のお取り扱いについて」

タナベ経営では、個人情報の保護につとめております。詳細は弊社のプライバシーポリシー(<http://www.tanabekeiei.co.jp/policy/>)をご覧ください。なお、ご記入頂いたお客様の個人情報は、当該会員・セミナー・商品のお申込に関する確認・連絡および経営情報・催物などのご案内をお送りさせていただく際に利用させていただきます。