行動ルールの重要性

社員研修マンガ教材

ビジネスケーススタディ
紙芝居

居酒屋

A店長

こちらは、A店長です。
A店長は、とある居酒屋の店長をしています。
A店長は、小さいころから料理を作ることが好きでした。そして、居酒屋でお客さんが料理とお酒を楽しんでくれることに、仕事のやりがいを感じていました。

『さてさて、今日もお店の営業をがんばるぞ。
今日もおいしい料理とお酒で、お客さんにいっぱい喜んでもらいたいな』

『それにしても、最近、なんだか少しずつ、売上が落ちてきている気がするんだよなぁ。
なんだか、将来を考えると不安になるなぁ。
それに、ウチのお店でがんばってくれている従業員のみんな、もう長い事、このお店でがんばってくれているから、もっともっと、お給料を上げてあげたいんだよな。
どうしたら、みんなのお給料を上げてあげられるんだろうか』

『でも、そもそも売上が落ちてきちゃうと、経費削減にも限界があるから、残る利益がどんどん少なくなってしまって、むしろ、お給料に回せる利益がどんどん減ってしまっているんだよなぁ。
いったい、どうしたら良いのだろうか。
うーん、うーん』

『そうだ、お店に残る利益を増やす行動を、一人ひとり、徹底的にがんばることにしよう。
　お店に残る利益を増やすという意識を、みんなで共有してから、それぞれ各自行動するようにしよう。
　よし、まずは、従業員のみんなに、今月からは、各自、お店に残る利益を増やすための行動をするよう、周知、連絡だ』

　他方、こちらは、Ｂ子さんです。
　Ｂ子さんは、Ａ店長のお店の店員さんで、もう長い間、このお店で活躍してくれている従業員さんです。Ｂ子さんは、従業員のことを大切にしているＡ店長のことを信頼していました。そして、Ａ店長から、お店に残る利益を増やす行動をするようにと言われ、張り切っていました。
　ちょうど、このとき、お客さんが入ってきました。このとき、Ｂ子さんは、こう思っていました。

『さっそくお客さんが来たわ。あ、いつもの常連さんだ。そういえば、前回来た時、お誕生日だって言ってたから、よし、チャンスだわ。最初のビール１杯をお誕生日ということでサービスして、喜んでもらおうっと。
　そうすれば、お客さんの記憶に残って、満足度が上がって、お店に来てもらえる回数が増えるわ』

　こうして、Ｂ子さんは、お客さんに最初のビール１杯を無料プレゼントしたところ、とても喜ばれました。

C君

　このとき、この様子を、同じく店員のＣ君が見ていました。Ｃ君も、従業員を大切にしてくれているＡ店長のことが大好きで、いつもやる気満々の店員さんでした。このときのＢ子さんのやり取りを見ていたＣ君は、このとき、こう思っていました。

『あらあら、Ｂ子さん、わかってないなぁ。Ａ店長から、お店に残る利益を増やすようにって言われたのに、ビール１杯無料にしたら、その分の売上が下がっちゃうじゃないか。わかってないなぁ。まったく。

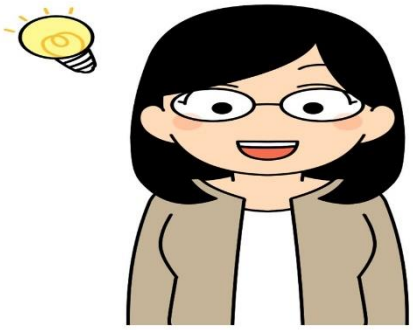
　さてさて、Ｂ子さんのことは置いておいて、私はどんな行動をしようかな』

『そうだ、やっぱり、会社に残る利益を増やすには、経費を削減することが効果的だと思うから、よし、お料理の材料、お米もおかずも、ちょっとずつ、今までより、少なめにして、材料代が安くなるようにして、提供しよう。お料理提供マニュアルも修正しておこう』

　こうして、Ｃ君は、料理の材料を少しずつ少なくして提供するようになりました。

　その結果、少しずつ、材料代が安くなっていきました。

D子



　このとき、この様子を、同じく店員のD子さんが見ていました。D子さんも、長い間このお店で活躍してくれている店員さんです。

　D子さんは、A店長の人柄に集まってくるお客さんの雰囲気が温かいことから、このお店が大好きでした。

　このときのC君のやり取りを見ていたD子さんは、このとき、こう思っていました。

『あらあら、C君、わかってないなぁ。A店長から、お店に残る利益を増やすようにって言われたのに、料理の材料を少なくして提供したら、お客さんの満足度が徐々に下がっていって、その分、リピート客が減ってしまって、売上が下がっちゃうじゃない。わかってないなぁ。まったく。

　さてさて、C君のことは置いておいて、私はどんな行動をしようかな』

『そうだ、やっぱり、会社に残る利益を増やすには、まずは、お客さんに喜んでもらうことが必要だから、お客さま一人につき、おつまみを１品無料サービスで、提供しようっと』

　こうして、D子さんは、お客さま一人につき、おつまみを一品無料サービスしました。

　すると、お客さまからとても喜ばれました。

B子

険悪な雰囲気

クイズ

　このとき、この様子を、Ｂ子さんが見ていました。Ｂ子さんは、このとき、こう思っていました。

『あらあら、Ｄ子さん、わかってないなぁ。Ａ店長から、お店に残る利益を増やすようにって言われたのに、おつまみ１品無料サービスにしたら、その分の売上が下がっちゃうじゃない。それに、何の理由もなくサービスにしたら、ただ安売りするお店だと思われてしまって、うちのブランド力が下がっちゃうじゃない。無料サービスにするなら、ちゃんと理由をつけてサービスしなきゃ、ダメじゃない。わかってないなぁ。まったく』

　こうして、Ａ店長からの指示を受けたＢ子さん、Ｃ君、Ｄ子さんは、それぞれ、お店のことを大切に思って行動したものの、それぞれ、違う行動をとってしまい、意思疎通ができておらず、結果、険悪な雰囲気になってしまいました。

　さて、ここでクイズです。
　もし、あなたがＡ店長だったら、誰が正しいと思いますか？
　そして、どんな対応をしますか？

＜参考＞
「行動ルールづくりの重要性を伝えたい･･･」
「言語化・文章化の重要性を伝えたい・・・」
というよくあるご相談に関する物語をマンガ形式でお伝えしました。
　いろいろな考え方があるところですので、意見交換のための題材の一つとして、参考にしていただければ幸いです。