

全スタッフが一丸となって顧客満足追求

アルバイトを重要な戦力に

今年2月、接客日本一を決める第6回ばちんこ情熱リーグ決勝大会が開催され、選考を勝ち抜いた6店舗が、集客のための取り組みなどを発表した。決勝に進出した店舗のサービスマインドや、集客のための取り組みをシリーズで紹介する。

共栄グループ（大阪市住吉区）の旗艦店ともいえるのが、『P・ROOTS CASINO』だ。総台数5388台で、グループ店の中では最大級の規模を誇る。

2013年、好調稼働が続いていた同店に激震が走った。すぐ隣に1000台超の競合店が出店することがわかったからだ。このまま何も手を打たなければ、大型店に飲み込まれてしまう。対策のため、新店長に就任したのが川崎泳訓店長だった。

「競合店の設置台数は自店の倍。設備も最新機器。そうなるに残るのは人の面。これだけは絶対に負けるわけにはいかない」

差別化できるのは人材面と意気込んだが、新店長の辞令

が下りたのは競合店がオープンする2カ月前。店内のポスターは剥がれかかったまま、朝一はサンドエラーが発生してあちこちの台の呼出しランプが点いているといった状態で、アルバイトスタッフたちの接客やサービスに対する意識は低かった。

川崎店長はアルバイトスタッフが点いているといった状態で、アルバイトスタッフたちの接客やサービスに対する意識は低かった。

競合店のオープン後は、自店で遊んでいた常連客を競合店で見かけるようになり、2割以上のお客が離反した。ある日、常連のお客が久しぶり

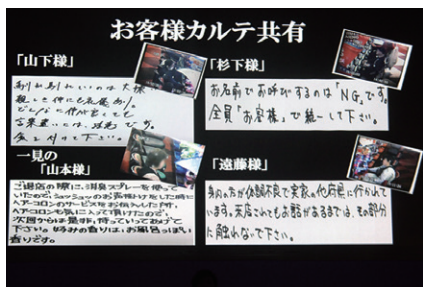
に来店した。スタッフの1人が嬉しくなり駆け寄って挨拶すると「他店に浮気をしていたが戻ってきた。スタッフたちは以前に増して明るく、元気がなったね」と声をかけられた。お客から褒められ必要とされていることを実感し、次第と自分たちで考えて自主的に行動するようになった。

アルバイトスタッフたちは、朝礼終礼とは別に毎日30

分のミーティングを始めた。「常連だけではなく一見客にも喜ばれる接客方法」などと、テーマを設定し本音の意見をぶつけ合う。ときには激論のあまり泣き出す人もいるが、役職者や社員はその会議には一切口を挟まない。お客のカルテを作成してスタッフ間での情報共有を始めた。喜んでもらった接客手法などを記入し、お客一人ひとりに適した接遇サービスを模索している。

「どつすればお客様に喜んでもらえるかを考え続け、行動する組織になったことで稼働は好転した。スタッフたちの想いが、お客様を呼び戻した。接客サービスで稼働は必ず上がる。人の力で競合店と戦える」（川崎店長）

第6回ばちんこ情熱リーグ決勝大会に進出した『P・ROOTS CASINO』



お客のカルテを作成し、一人ひとりに適した接客をしている