

現場の自主性を重んじる

今年2月に開催された「第6回ぼちんこ情熱リーグ」決勝大会に進出した6店舗のサービスマインドや、集客のための取り組みを紹介する。

三慶商事の「アリーナふじみ野店」(埼玉県富士見市)は、2014年12月のオープン以

来、地元のお年寄りの憩いの場となっている。総台数244台の低貸し専門店の駅前型店舗。オープンから2年が経過しているが、平日でも空き台を探すのが難しいほどのにぎわいが続いている。

三慶商事は、高稼働の原動力は「現場の自主性を重んじる社風」にある。同店の濱口店長は「スタッフたちの提案に対して、どこまでイエスと言えるかが私の仕事。他店にはできないことを考えてくれるありがたい存在です。大手ホールが総合スーパードなら、うちは近所の八百屋です。小さい会社が生き残るにはきめ細かいサービスが大事」と話す。

同店の山本三千代アルバイトリーダーはお客に感動してもらえる接客を常日頃から考え、店舗で実行したい企画を上司である濱口中店長に提案している。

来店しなくなったお客に手紙を書く、絵の上手なスタッフによる似顔絵サービス、お客の誕生日祝い、つなぎを着て来店客の自転車清掃、メイド服などのコスプレ衣装で接客、金魚すくい大会などを行ってきた。

山本アルバイトリーダーは「お客様と仲良くなれるのが楽しい。オープンからずっと通われている方も多い」と話し、ホール業務を楽しみながら行っている。お客からは名前と呼ばれ、会いに来るファンも多い。同店のアイドル的存在でもある。



アルバイトリーダーの山本さんが現場を引っ張る



自転車清掃サービスは専用のつなぎを着て行う

同店の濱口店長は「スタッフたちの提案に対して、どこまでイエスと言えるかが私の仕事。他店にはできないことを考えてくれるありがたい存在です。大手ホールが総合スーパードなら、うちは近所の八百屋です。小さい会社が生き残るにはきめ細かいサービスが大事」と話す。