

〇〇〇〇〇働く人たちの声〇〇〇〇〇



MS-UPシート

2018年 9月 20日

【ダカキ】

①	お客様に「ダ」を感じて頂いた場面・コメントは?	④	もったいないポイントは?
②	お客様に「カ」を感じて頂いた場面・コメントは?	⑤	「ダカキ」お客様に感じて頂くポイントは? (アイデア出し)
③	お客様に「キ」を感じて頂いた場面・コメントは?	⑥	もったいないポイントを改善するポイントは? (アイデア出し)

PAの自己評価表の回収率が売上げ増の鍵

当社は覆面調査 (MS) を月1回のスパンで実施しています。その結果をPA自身が確認し、各自の自己評価をOxで回答して改善点を記入するアンケートが『MS-UPシート』です。設問は当社のスローガンである『ダ』『カ』『キ』に関連した項目に絞っており、これをダ・カ・キミーティングで活用します。アンケートの回収は強制ではありませんが、回収率の高い店は総じてMSでも安定した点数を出しています。

ほめシート

2018年 9月 20日

進 藤田 大 野 大野 大野

ありがとうございます

お礼状

お礼状

お礼状

PAの承認欲求を満たすほめて育てる称賛ツール

従業員満足度を高める取組みとして、スタッフを褒めて育てる株式会社スパイラルアップの『ほめ育』研修を導入しています。その中で使用する『ほめシート』をPAの称賛ツールとして現場で活用しています。店長がPAに向けて感謝や期待の言葉を定期的に伝えることで、店に対するエンゲージメントを高めています。

ダ・カ・キUPシート ~ダ・カ・キに溢れたお店作りを実現~

店舗名: 丸源ラーメン 垂水名谷店 作成日: 2019年9月16日(月) 参加メンバー: 堤 徳廣 原田 河合 大野

① お客様に「ダ」を感じて頂いた場面・コメントは?	④ もったいないポイントは?	⑤ 「ダカキ」お客様に感じて頂くポイントは? (アイデア出し)
② お客様に「カ」を感じて頂いた場面・コメントは?	⑥ もったいないポイントを改善するポイントは? (アイデア出し)	
③ お客様に「キ」を感じて頂いた場面・コメントは?		

⑦ ⑤⑥に出たテーマから徹底する3つを選んで、具体的な行動計画を決めよう!
※行動は1つに絞り込み、必ず達成する!

No.	目標テーマ	行動計画	運営責任者	いつから、いつまで	実行結果の振り返り (この欄は定期的なミーティングで記入する)
1	入口意識 発進 & お出迎え	お客様来店での発進をすすむ為内外への意識を高める。よって事前動作を行ない、扉を開けてお出迎えを行なう。	堤 徳廣 大野	9/16~10/16	
2	全員で心ももった一体感のある挨拶を行なう	ご案内担当者は全員に聞こえるように、方向 声の大きさを工夫し掛け声を発声する。 お会計担当者は、全員がレスポンスできるよう発声を行なう。 上記以外でも遅い挨拶等しつかりお客様を見て挨拶を行なう。	全スタッフ 徳廣大野	9/16~10/16	
3	手際ラウンドの徹底	ホール担当者は、手際があればラウンドする習慣をつける。(声掛け・ピッチャー交換・お子様用品への配慮)	安丸 大野	9/16~10/16	
4	お子様用品の100%提供	ご案内者は、ご案内時に取り皿等の確認を行なう (グリーターは余裕を持つためにご案内フォローをせしめらう)。 オーダー担当者はおもちゃを必ず提供する。	河合 大野	9/16~10/16	

PAの意思決定を促し主体性を育てる

兵庫・垂水の丸源ラーメン垂水名谷店では平日のアイドルタイムに「ダ・カ・キ ミーティング」を実施。参加できないPAに対しては店長が「MS-UPシート」をフィードバックして個々のQSCレベルの向上につなげている



採用者数

応募者数

ダ・カ・キミーティング

(株)サンパーク

定着率

出勤率

『第一印象』『感激』『期待以上』の頭文字をとった『ダ』『カ』『キ』という造語が当社のサービスローガン。各店舗では毎月『ダ・カ・キ』のよかった点と改善策をPA主導で話し合う『ダ・カ・キ ミーティング』を実施しています。会議では店長は進行役に徹し、PAに考えさせて行動計画に落とし込みます。会議後に店長が『ダ・カ・キUPシート』に会議内容をまとめ、バックヤードに貼り出して情報を共有しています。

株式会社サンパーク

丸源ラーメンは「びっくりドンキー」「丸源ラーメン」「ゴンチャ」など複数のフランチャイズ (FC) に加盟するマルチFC戦略で事業を拡大してきた。2005年には自社業態の開発に着手し、19年9月末で24業態計105店を展開する。14年以降に人材難対策の一環として「ダ・カ・キ ミーティング」、「ほめ育」研修などの制度を導入。これによって兵庫・垂水の丸源ラーメン垂水名谷店では19年4~6月の出勤率が前年比で108%を達成している。

企業DATA

大阪府吹田市岸部北5-11-1
☎06-6388-0389
設立: 1966年4月 資本金: 3億4210万円
売上高: 92億円 店舗: 105店
従業員数: 社員313人、パート・アルバイト1498人、海外社員138人

肉そば 650円

からあげ 290円

も設定しており、PAにはMSのダ・カ・キに関連した設問の結果に対して自身のよかった点と改善点を「MS-UPシート」に記入してもらっています。ダ・カ・キ ミーティングではその回答を集約して改善策をPA同士で話し合い、翌月の行動計画に落とし込んでいきます。

行動計画には期限を設け、PAの中から実行責任者を指名します。このように改善結果にまでコミットさせることがPAのモチベーションを引き出す刺激になる。また、店長や店に対するロイヤリティが高まることでシフトの充足率が上がり、離職も減るといった効果が出ています。

ミーティングを継続してPDCAサイクルを回すとQSCレベルは向上して売上げ増につながります。兵庫・垂水の「丸源ラーメン」垂水名谷店では2018年に休止していたミーティングを再開したことで、19年は繁忙期の出勤率が大幅に改善されました。売上げも8カ月連続で前年を上回っていますが、改善の結果をすぐに求めるのではなく、まずはMS-UPシートに書くことを習慣化して、会議を継続できる環境を整備することが運用のポイントです。

また、弊社では「ほめシート」を使ってスタッフを育てる「ほめ育」にも取り組んでいます。PAの承認欲求を満たす機会を本部がつくることも働きがいにつながり、人手不足解消の一助になると考えています。

パート・アルバイト (PA) の出勤率は店長とPAの信頼関係に左右されるというのが当社の考え。その方針に基づき、PAも店の営業に主体的に参加できる様々な施策を導入しています。その柱となる施策が「ダ・カ・キ ミーティング」です。

「ダ」「カ」「キ」とは「第一印象」「感激」「期待以上」の頭文字をとった造語で、当社のサービススローガンに位置づけたもの。ミステリーショッピングリサーチ (MS) の設問項目に

結果にコミットさせて帰属意識を高める

兵庫・垂水の丸源ラーメン垂水名谷店は従業員列左端の宮崎年也店長が社員一人、PA48人で営業している

シフト充足率 100%

定着率 PA 91.5%

人時売上高 5248円

従業員数 社員313人 PA 1498人

※従業員数を除く数値は「丸源ラーメン」垂水名谷店のデータ

サンパーク 東口 滋氏