

ひとみずむ 21 KASUMI(33)

★笑う門には、『結果』きたる。

ひとみずむ12を書いてから、約1年。

以前は、自分自身の中にある悩み、問題点にフォーカスをしていたが、今回は、自分だけではなく、周りの人たちを巻き込んでいく立場になった。堀口さんとのセッションは、会社の目標に対してのアクションプランを考える場。

「かすみさん、何をやっても結果を出すようになっちゃいましたね！」と最近、堀口さんに言われ、確実にステップを乗り越えてきたと実感できた。結果をもたらす要因は、堀口さんの着想から来る質問で、私の頭の中が、だいぶ柔らかくなってきたからだ。いろいろな角度からの質問で、いつもセッション中は爆笑となり、会社でそれを実行しては、結果を出してきた。笑う門には、『結果』きたる。

何人超えたらカッコイイ？

私は、ハンバーグの美味しいレストランで、社長秘書をしている。前回のひとみずむ12では、最初は会社に不満を言っていた自分だったが、あれから、コーチングのおかげで、自分のやりたいことが明確になった。ひとみずむPART 2に入った私は、新卒採用のための求職サイトで、会社や社員などを知ってもらうためのブログを書くという仕事を始めていた。

景気が良くないといわれるご時世、応募者もあんまり伸びないだろうと思っていた。おまけに、飲食業は学生にとってはあまり人気のない業種。

ちょっと難しい状況の中、私の仕事は、学生のエントリー数を増やすことだ。堀口さんとのセッションで、エントリー数を増やすためのアクションを考えた。

「エントリー数の目標は？」

「400です」

「え？ それだけ？」

「え？ 少ないですか？」＜十分だと思うけど…＞

「はい。何人超えたらカッコイイ？」

「700ですかね？」＜絶対に無理だよ！＞

「じゃあ、それでいってみよう。」

＜できるのかなあ～＞

そんなこんなで私は、数字の目標を立てた。

自分で明確に数字の目標を立て、それを人に伝えたのは初めて。

これまで、自分の仕事で明確な目標を作ったことが実はなかったのだ。

自分で目標を作っても、自分でも忘れてしまうことが多かった…（苦笑）

今振り返ると、この会話が私の「笑う門には『結果』きたる」のスタートになったと思う。

数値目標の達成に向けて、動き出した。

＜イッタカラニハ、ヤラナケレバ…＞

店舗へ足を運び、インタビューをしたり、写真を撮ったり、

熱く働いている現場の人たちをレポートした。

『熱いのはハンバーグの鉄板だけではない！！』その気持ちをもって更新していた。

更新すればするほど、「伝える」ことが楽しくなっていった。

その結果、常に閲覧数では求人サイトに掲載している全企業平均の倍近くになり、

エントリー数は昨年度対比の4倍近くになった。

目標だったエントリー数 700名もあっさり超え、1200名になった。

「ええ～！？本当に超えちゃった！」

これは、他の飲食の会社と比べてもかなりの伸び！

そして、その中から選抜された優秀な学生7名（去年の倍！）が

4月に入社を予定している！！

自分で目標を立てて（半ば強制的だったけど…）それに向けてアクションを起こし、
ついには結果をつかみ取ったのはとてもうれしかった。

そして、堀口さんの「いいですねえ～」という言葉もあり、
セルフイメージがかなりアップした。
「自分もやれば可以的！」って思えるようになった。

従業員に「朝練」を楽しんでもらう質問。

リクルート活動が一段落してきた頃、
社内では「接客ロールプレイングコンテスト」に向けての取組みが始まった。
「今年こそは入賞者を出したい！」
去年結果が残せなかったときから、ずっと思っていた。
でも出場するのは自分ではない。店舗に所属している社員やアルバイト。
一緒に働いているわけでもない。
今度のステージは、自分が人に結果をもたらすことだ。

どうやって、出場者のモチベーションを上げていこうか…？

出場者はいやおうなしに朝九時集合。1時間の「訓練」を毎日実施。
駄目なところを指摘していく「訓練」だった。

コンテスト出場者は、お客様との会話が採点の対象となる。
叱っても言葉は出てこないし、どうしたらいいんだろう???

「叱って育てる」という社風の中で育ってきたので、どう引き出していくか？
ということが、自分でもよくわかっていなかった。
行き詰った私は、それをセッションのテーマにした。

「訓練をしている時に参加者は、なかなかうまい言葉が出てこないんです。
良い言葉をそのまま繰り返し言わせて覚えこませるようにしたらいいのか？
なんか、あんまりやる気がない人もいるし……」

「でも、みんな朝早くからがんばってきているんですよ。
それだけですごいじゃないですか。部活みたい！朝練だ！！（爆）」

「『朝早くからくるだけですごい』という捉え方は、自分の中にはない考え方でした。
『来ることが当たり前』と考えてしまっていました。まずは、みんなをねぎらえますね」

「そうですよ！！ それは、やる気がなきゃ絶対できないですよ！！」

「そうですよね！みんなやる気ありますね！！」

みんなが来るだけすごいい、やる気の表れ！かぁ・・・としみじみ感じた。

まずは「訓練」という言葉を使わず、「朝練」に変えた。

「訓練」なんてねえ～、軍隊じゃあるまいし…、

「朝練」のほうがずっと気分がいい。

続いて、「朝練」の内容について、現在の練習の様子を堀口さんに伝えた。

「練習内容に関してはそれじゃ駄目ですね」とあっさり言われた。

「質問をして考えさせることが大事だから、視点を投げかけなければいけないです。

言葉はアクセサリーなので、おいしく感じてしまう言葉を使うことが大切です」

「おいしく感じてしまう言葉…、ですか？う～ん、でも、そうですよね。自分で考えないと言葉は自分のものにはならないし、おいしそうに聞こえてこない。時間はかかるかもしれないけれど、相手に考えさせることをしていきます」

「ただ考えてもつまらないから、誰かをイメージして、この人だったらなんて言うだろう？
ってみんな考えてみたらどうですか？そうだな…、たとえばタモリさんとか？」

「わははは！タモリさんが何て言うか？ですか！なんかすご～くマニアックなことを言い
そうです。『このクレスンはね…』、とか、『このハンバーグの形は〇〇さんの形です』
『あの人は手形に特徴があって…』、とか」

「どんどん“ものまね”してやってくださいよ。キムタクとか、滝川クリステルとか、
黒柳徹子さんとか…、黒柳徹子バージョンはめっちゃ早口でずっと話し続けるの（笑）」

「（笑）え～っ！めっちゃ楽しそうなんですけど。それだけで大会できちゃいそう」

「やってくださいよ。今日は“キムタク大会”みたいな感じで。いや～、そのくらい楽しくな
きゃ」

「みんな“キムタク”で料理のおすすめするんですよ。『これ～、めっちゃうまいっすよ！』
とか言いながら…（爆笑）」 なんだか楽しくなってきた！

答えはお店の外にある。

朝練は少しずつ形になり、少しずつ自分の言葉で話せるスタッフが出てくる一方、店舗へ寄せられる接客に対するお客様のクレームを耳にすることもあった。その差を目の当たりにするにつれ、サービスのレベルアップを全社的な取り組みにしていきたいと思い始めていた。どういものがあるのか？全くイメージがつかず、セッションの話題にした。

テーマは「サービスのレベルアップのために何かしてみたい」

「どんなアイデアがありますか？」

「社内で研修をやる、とか、店長たちを指導する、とかですかね・・・」
私は目先のこと、すぐにできそうなこと、しか考えていなかった。

でも堀口さんは違った。

「やるんだったら、もっと会社全体に根差すものを作ったらいいんじゃないですか？」

<えっ！私が！？>

「そんな、大きな影響力のあるものを自分が作っていいのかなあ・・・
うちの社長マニュアル大嫌いだし…」と思わず愚痴ってしまった。

「でも、経営理念とか信念があって、それに基づいて行動できるようになればもっと良くなると思いますよ。あ、そうだ。たとえばクレドとか。なんだっけ？クレドで有名なレストラン。クレドがあって、サービスがいいって話題になったところ…あああカシータだ！そこ行ってみたら？」

堀口さんが、「行ってみたら？」と言った割に、結局は、「一緒に行きますか！」ってことになった。 課外授業だ！！

@ 「Casita」

「Casita」の店内に入ると天井が高くて、開放感があった。ホールが見渡せるフロアの一角の席に案内された。どのテーブルも和やかに食事を楽しんでいる。注文を終え、前菜が運ばれてきた。

「こちらの鯛は今朝〇〇漁港で水揚げされたもので・・・」

「お好みでこちらの少し辛いソースを少しつけてお召し上がりください。
一味変わるんです」

お料理を提供するときには、その食材の産地、食べ方についてきちんと説明している。
知識があって食べたほうが、何倍もおいしくなる。

そうして、食事をしていると一人の人が挨拶に来た。

「本日はようこそいらっしゃいました。私、副店長の〇〇と申します」

食事中にこんな風に挨拶をされたのは初めてだ。しかも、名刺まで渡された！

「本日はお仕事のお帰りですか？」

「この近くで働いていらっしゃるんですか？」

「近くではないんですけど・・・」

なかなかこんな風に話したことないから、何を話していいか・・・、
しかもお店を見に来たとも言えないし・・・、とっていると、

「本日はご予約を頂いていたようですが、
どのようにして当店をお知りになったんですか？」

「前から、サービスが良いって聞いていて、
どこがいいか探していたら検索で見つかったんです」

「そうですか。ありがとうございます。・・・」

それで、お仕事は何をされていらっしゃるんですか？」

私はOL、堀口さんはコーチングやセミナーをしている、という話をした。

副店長は特に堀口さんのコーチングに興味を持ったらしく、しばらく話していた。

あまりコーチングの知識は持っていないようだったが、自分の知識との接点を見つけて、
興味深く質問し、また自分のこと、お店のことを伝えていた。

最後に、「どうぞ、ごゆっくりしてってください。何かございましたら、いつでもお申し付けください」と言い残して、次のテーブルに挨拶に行った。

何気なく聞いていると、次のテーブルでも同じように来店したきっかけや動機をさりげなく聞き出している。

「まさか、挨拶に来てくださるなんて思っても見ませんでした」と私。

「そうですね。しかもみなさんに来店動機を聞いていますね」と堀口さん。

<来店動機を聞いている…？>

そして、食事が進む中、聞き覚えのある食材の名前があった。

「これって、〇〇県の□□で育てられているんですか？」と尋ねると、

料理を運んできた人は「申し訳ございません。勉強不足で…、シェフに確認して参ります」と、席を離れた。

しばらく経って戻ってくると、「お待たせいたしました。シェフに確認したところ〇〇県の□□で育てられているそうです。勉強になりました。ありがとうございます」と言った。

わからないことはあいまいにせず、きちんとお客様に伝える。そして、自分も学ぶことができた、という姿勢にとっても好感が持てた。

そのほかCasitaではお冷にびっくりしたり！といろいろなサプライズがあったのだが、一番驚いたのは、「そういえば、周りにデザートを食べる人いないですね」

そう、確かにコースには食後に「デザート・コーヒー」って書いてあるにも関わらず、誰一人としてデザートを食べていない、どのテーブルも料理が乗っかっている。

???

よくよく見ると、食事が終るとみなさん連れ立ってどこかに案内されている。

どこに行くんだろう???

そんなことが気になりながら、食事を終えた。

これから、どうなるのかな???

「お食事はお済みでしょうか？それでは、ラウンジにご案内します」

「ラウンジ!？」

荷物を持ってエレベーターに乗る。

「どこがラウンジ？」と思うようなところに案内されると、壁がなんと自動ドア！！
そこには、素敵なバーが！

食後に訪れるさらにゆったりとした時間。

デザートとフレーバーティーをいただき、大満足だった。

「Casita」では、料理の説明をきちんとしていたり、責任者がテーブルごとに挨拶に来て、来店のきっかけについてお客様からヒアリングしていたり…、と見習うべき点がたくさんあった。「うちはここまでサービスします」という基準がしっかりあることが一番の違いだと感じた。

課外授業ではいろいろと感じ取ることができた。

さて、この経験をどうやって社内に発信していこうか…？

まず、「朝練」で少しずつ発信していった。

こんなお店に行ってこういうサービスを受けて、とっても嬉しかった
と自分の体験談として話した。

ロールプレイングの中でも〇〇さんのこういう接客はいいとか、この言葉がいい！とか
積極的にいいな！と思うものは直接伝えるようにしていった。

そして、ここまでやったらいいな、という基準を少しずつ伝えていった。

実際に伝えていくことによって、私自身の基準が明確になっていった。

「〇〇さんのこの“いいところ”は取り入れていこうよ！」

「もう一言付け加えて、さらにおいしさを伝えてみようよ」

このころには自然と朝練の雰囲気も楽しいものになっていき、
笑い声も頻繁に聞かれるようになってきた。

ロールプレイングコンテスト結果発表

次々と出場者がステージに立つ。全体的に昨年よりもグレードアップしていることが
感じられ、他社の人たちも素晴らしい演技をしている。

うちの会社からは4名の出場者。

なかなか、緊張していて演技が思うようになかったり、お客様が無理難題を言ってきたりした。

そして、うちの会社からの最後の出場者。

一番練習期間が長くて、最初はまったくもってお客様の言葉に相槌を打てず、「共感が足りないね〜」「つめたい感じだよね〜」と言われ続けたNさんだ。

でも、とことんまで練習した。

私がお客様役で朝練をしていても思わず「おいしそ〜！！」と笑顔になってしまうくらい。だから、心配はしていなかった。

ついに演技スタート。

お客様役の方が舞台のそでから、出てくる。

「いらっしやいませ。こちらのお席にご案内します。どうぞ」
落ち着いた、いい感じだ。

5分間の演技がとても短く感じた。

そのくらい会話が自然で、舞台が盛り上がっていた。

ステージ上でお客様役も「うわ〜、おいしそう」って笑顔。

見ているこちらもその料理が食べたくなるくらい。

「いけるかも！」

そして、表彰式。飲食・食品部門で次々と賞が発表される。

そして、第3位…、Nさんの名前が呼ばれた。

3位入賞！！

社内初の快挙を成し遂げた。

なにより入賞した本人も、それを見ているうちの社員もとてもうれしそうだった。

やったね！！

幹部ミーティング構想。

年末に、カリスマ美容師金井豊さんのRITZに行った。

金井さん開口一番

「で、来年の目標は？」（来年の目標は？っていきなり聞かれても…）

「う～ん、経営幹部になること、ですかね？」
(私が！？えっ！思わぬ言葉が口から出てきた)

「い～ねえ。」
(いいんだ！？と自分自身が言ったにも関わらず、自分が一番びっくりしていた)

そうだ、堀口さんとのセッションは、理想の幹部ミーティングみたいになっている。

仕事の中で少し行き詰ってしまっていることがあったり、モヤモヤしていたり、
新しいことを始めたいと思うことがあったりすると
コーチングのセッションの中で取り上げる。

ここで、考えていることを整理し、口に出し、まずは堀口さんにぶつけてみる。
出てこないときは堀口さんが引き出してくれる。

それと同時に、堀口さんからの新しい提案や視点が出てきて、
さらに考えが膨らんで、実行するのが楽しみでたまらなくなる。

それを会社を持って行って、上司に伝えてみたり、
こそっと勝手に実行に移してみたりする。
(さすがにまだ“キムタク大会”は開催されていないけれど…)

社内でこういったことが話せる環境であれば一番いいのだが、
日々の業務に追われている中で、「新しく何かをする」ことに対して消極的な面がある。
「やりたいけどね…」という一言で流されてしまうことも多い。

ひとみずむPART1のときは、計画を立てても、できなかったことがたくさんあった。
しかし今、こんなに足取りが軽くなってしまったことに、自分でもびっくりしている。

堀口さんとの「幹部ミーティング」は楽しいアイデア満載で、
コーチング前は「大変だぁ」と思っていた仕事も「楽しそう！」と思えてくる。
「あれも楽しそう！これも楽しそう！！」話していると笑いが止まらなくなる。

堀口さんからの新しい切り口の質問や視点によって
難しそうなことが、「できそうかも！」と思えてくる。

あとは笑いながら、実行に移すだけ。

「笑う門には『結果』きたる」だ。

これからも、自分のやりたいことを楽しく変換して実行していきだけ。
思考回路がとてもシンプルになった。

そして、このコーチングのような、楽しい幹部ミーティングが社内で開けることも私の目標の一つでもある。

社員が楽しくお客様に接することができている。
それによってお客様のお食事がもっと楽しいものになっている。
それを実現するころ、私はきっと経営幹部になっている…と思う。