



上田商店 ニュース

vol. 103

平成19年10月22日(月)

制作:上田商店サークル会
AM8:00送信

秋商戦本番! 繁忙期に突入しました。

この夏は猛暑のせいもあって売上が伸び悩んでおられる話を良く耳にしましたが秋商戦はどうでしょうか? 激しい競争社会の到来に伴い、特に中小零細企業は過酷な戦いを強いられています。安全・安心は元より"お客様満足"をモットーに知恵をしばり様々な活動を行っています。そこで今回は、他業界の動向や現場の情報を基に話し合いました。サービス業の原点を見つめ直す機会にいただければ幸いです。

上田サークル会 会長 上田 良堂



社長	専務	部長			

上田サークル会 例会報告

今回は、「他業種情報」について話し合いました。 改善につながるきっかけづくりになればと思います。



ヘアサロン

低価格店(QBハウス¥1000、女性カット¥1800のシャンプーなど)の拡大が続いた美容業界だが、競合激化に伴う業績悪化の為、ここに来て高級路線への転換を目指す動きが活発化。
内装の高級化やサービスの複合化(ネイルにヘッドスパなど)で女性の顧客を獲得している。
東京 目黒 ○○○ 平均単価¥15000

ファーストフード

家族向けや複数客が一緒に座ることが出来るようにテーブル席を備えた店舗に切り替えていく。
新型店では小サイズの丼やソフトドリンクなど子ども向けメニューを用意する。顧客層では男性が9割、一人の来店客比率も全体の8割に達する為、偏った客層では限界があるので今後新型店への切り替えに踏み切る。

コンビニエンスストア

100円(税込105円)の商品を陳列している○○○○ストア100。
健康食品、美容、出来立て食品を追求し、働く女性からご年配の方までのお客様層を取り込むナチュラル○○○○としての店舗運営を2005年4月より始めた。
様々な客層を取り入れる為に、様々な方向から消費者のニーズにあった経営を行っている。

ホテル

■○○○ホテル

お客様への誕生日の花束、クレーン対応など、サービスの一環として従業員に毎月20000円を支給。詳細は報告され、内容により表彰制度もある。個別カルテの作成など、お客様へのサービス努力が芽生え、責任とモチベーションアップに繋がっている。

■○○○ホテル

理念・使命・サービス哲学が凝縮された信条を、全従業員が常時携帯している。
●従業員同士がお客様の目線でお互いを理解、尊敬しあうことで、どうすればお客様に感動を、また願望を先読みすることが出来るかを考えている。
●トレーニング修了認定を毎年受けるシステムや現場従業員の声を取り入れる工夫をしている。

ソフトウェア開発

現場の声編 ◆「5S」について

1. 初めに
5S推進室の室員の一人に任命された。
2. 5Sについて
「整理」必要なものと不必要なものを区別して、不必要なものは処分すること。
「整頓」必要なものをすぐ使えるように、身の回りを整えておくこと。
「清掃」職場、身の回りをきれいにすること。
「清潔」3S(整理、整頓、清掃)を維持すること。
「躰」決められたルールを守ること。
3. 活動を始めてみて
①室員に任命されて
②5Sの勉強を開始して
③見えてきた社内の問題点
5Sチェックシートを作成し、細かく社内をチェックする。CRTの後ろにたまっている埃など色々な問題が見えてきた。
④整理整頓の基準は難しい
⑤清潔が難しい
4. 今後について
ソフトウェア開発に対しても、必ず良い効果が出てくると信じている。
(要旨抜粋)

他業界情報を受けて、サークル会の意見をまとめました

- とにかくお客様の声を大事にする。分析して有効活用する。少数意見にも対応する。
地域での信頼を得、またリピーターの増加につながると思う。
- お客様に役立つ事を中心に考えれば、業界を越えた相互利益の方法もあると思う。
ピザの宅配に新聞回収を補足するなど、工夫すれば業界でも生かせる事があるのではないかと考える。

- 仕事に誇りを持ち、遊び心を持って楽しい環境づくり、お客様へのサービスを行う。
季節ごとの店舗イメージづくり、イベントなど色々な方法があると思う。
- お客様とのコミュニケーションをとっていき事が大切。
お店のセールスポイントなどを盛り込んだアイデアいっぱいの楽しい名刺や手書きチラシなど。また衣類のカウンセリングなど面白い方法だと思う。

- 他のサービス業からのヒントも沢山あると思う。普段よりあらゆるシーンでヒントを得るように心掛ける。
接客のいい点・悪い点など、得るモノ・生かせるモノが必ずあるはず。
- 社会の動きに伴い、環境問題も業界としても考え行動する時期に来ていると思う。



★新たに危機感、問題意識を持ってお客様の立場に立った改善に取り組み行動しましょう。

この情報に関するお問い合わせ・ご注文は、
お気軽に右記の(株)上田商店 までお願いいたします。

☐電話 06(6633)4621 担当:上田
☐FAX 06(6633)4625 (24時間受付中)

☐営業時間 AM 9:30~PM 5:00(月~金)
☐URL <http://www.uedashouten.jp/>