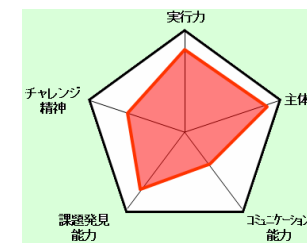


態度能力の可視化と行動目標の達成を習慣化する人財育成システム

サービス品質が見える

# 「サービス成長ナビ」 for 飲食業、小売業



スタッフは 店長は サービスは  
**辞めない、有能、高品質**

いまなら たった、**月々29,800円**で店舗が変わります

1. 能力を数値化し、5角形で表示
2. 店舗方針を自主的な行動目標に展開
3. 目標達成のための行動の習慣化
4. 店舗のサービス品質の数値化を実現
5. 現場教育を日々の実務を通じて 実現

2008年03月24日の提出済みの日報	
03月24日 スタッフA1さん ※この日報は、まだ店長の確認を受けていません	
・私はトイレ掃除の徹底をする(2008年03月24日 店舗の行動目標)	
自己診断: やった	店長診断: <input checked="" type="radio"/> できていた <input type="radio"/> できていなかった
・私はキビキビした行動をする(2008年03月24日 店舗の行動目標)	
自己診断: やった	店長診断: <input checked="" type="radio"/> できていた <input type="radio"/> できていなかった

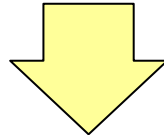
【行動実績の数値化】	
スタッフA君のやった実績	
3月	65/100 (65%)
4月	70/100 (70%)
店舗全体の実績	
3月	3500/5000 (70%)
4月	3800/5000 (76%)

株式会社ティ・エム・エフ クリエイト  
tel: 03-5459-1801  
fax: 03-5459-1802  
Mail: [tmf-create@tmf-c.com](mailto:tmf-create@tmf-c.com)  
URL: <http://www.tmf-c.com>

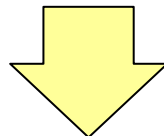
# 本製品のPOINT

この製品が実現すること

1. スタッフの定着率がアップ → 採用コストの低減・教育コストの削減
2. 店長が有能になる → 効果的な店舗業務運営が可能 → 利益の創出
3. サービスの品質があがる → スタッフと店長が一丸となって、お客様の満足度を向上させる → 利益の創出



1. 能力を数値化し、5角形で表示 → 納得の評価と成長の実感
2. 店舗方針を自主的な行動目標に展開 → 何をすればよいか明確
3. 目標達成のための行動の習慣化 → 無駄・無理・ムラのないサービス品質の提供
4. 店舗のサービス品質の数値化を実現 → サービス品質が管理できる
5. 現場教育を日々の実務を通じて 実現 → 真の教育の提供



感動の店舗作りの実現

# 製品概要

本製品は、従業員の定着化、有能な店長の育成およびサービスレベルの向上等の、企業や店舗が抱える様々な人的要因に起因する経営課題を、ITと当社オリジナルの行動科学のノウハウと\*1BPRコンサルティング手法によって解決する人財育成システムです。

店舗の方針や課題を、スタッフが自立的な日常の行動レベルの目標にブレークダウンし、PCや携帯を用いた2-3分の日報作成作業によって、自分自身で行動管理を実現できます。この日報を店長が共有し、日々の作業の達成度を確認することで、店長の管理能力が育成されます。

店長やスタッフは、成長を数値化・可視化によって実感でき、同時にスタッフには、自動生成された行動改善指針が提示されます。この行動改善指針に従って、スタッフは目標設定をすることが可能となり、成長が促されます。

様々な形で数値化されたデータはスタッフに納得できる評価という形で職場での達成感や安心感を提供します。

そして自立的な改善活動は、職場における自分の存在意義を認識させます。

上位のマネージャーは、自動的に可視化された様々なデータを用いて、適切なアドバイスをすることも可能です。

これにより、貴社のサービスレベルは飛躍的に改善され、スタッフの定着率が上がることで、店舗収益の増加が期待できます。

\*1BPR: Business Process Reengineering

企業活動に関するある目標(売上高、収益率など)を設定し、それを達成するために業務内容や業務の流れ、組織構造を分析、最適化すること。

# スタッフの定着 > 納得の評価と成長の実感

Problem

System Solution

Effect

スタッフの  
定着

## ■ 診断入力機能

- 簡単な診断機能を用いて、行動を数値化

## ■ 診断出力機能

- 入力結果を用いて、能力の5角形を表示

- 診断結果より、能力育成のための行動方針を対象者に自動的に生成し通知

納得した評価と、成長や達成感を実感

↓  
スタッフの定着率の向上

診断入力

スタッフを診断する

2009年9月29日

スタッフを診断する	スタッフA1	スタッフA2	スタッフA3	スタッフB3	スタッフB4
お客様を適切にヒッピン グクルパーなど)でき る	5	5	5	5	5
お客様からの電話にき ちんと対応できる	5	5	5	5	5



診断内容

>> 表示店舗: 【DEMO】ピストロ 洋食屋代々木店(イトー食品)

>> スタッフ: スタッフA1さん

>> 日付:

>> 成長の様子を見る

>> 店長と仲間からの診断

◆コメント  
もっとがんばれ!!  
あなたは「チャレンジ精神」が高く診断されています。以下のことをがんばると、さらに長所が磨かれるでしょう。  
・お客様がきたら、即時接客をする  
・音値など正確に見える  
・レニビを見える

また、以下のことを積極的にに行えるようがんばってください。  
・入店時には笑顔で挨拶する  
・新しいスタッフには店での経験を紹介する  
これからもがんばろう!

>> 自分の診断

◆コメント  
今月はよくがんばりました。

>> 成長チャート

診断出力

# 店長のレベルアップ>管理能力のOJT教育

## Problem

店長の  
レベルアップ

## System Solution

- 診断出力機能
  - 店長とスタッフが診断した結果をそれぞれ5角形して出力し比較

## Effect

店長のスタッフ評価能力の育成

さらに

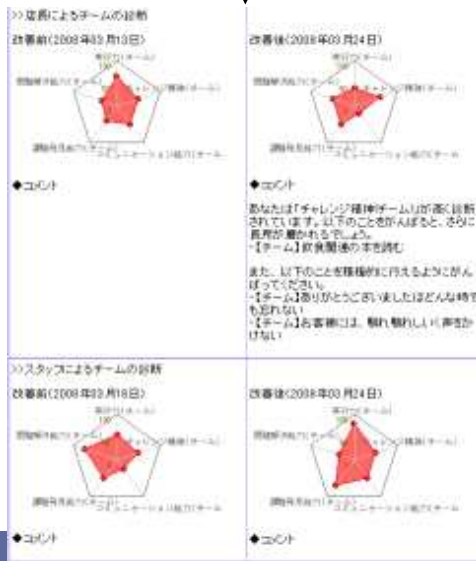
- 方針に基づいた行動入力機能  
スタッフが方針に基づいた行動を入力する機能  
→店長はボトムアップされた行動をチェックする。
- 日報確認入力機能  
スタッフが入力した日報内容を店長が内容を確認し、確認したことを入力する機能

方針展開能力の育成による

リーダーシップ力の向上

日報管理の実施

サービスレベル管理能力の向上



2008年03月24日の提出済みの日報	
	1件中1件~1件を表示
03月24日 スタッフA1さん	
※この日報は、まだ店長の確認を受けていません	
・私はトイレ掃除の徹底をする(2008年03月24日 店舗の行動目標)	
自己診断: やった	店長診断: <input checked="" type="radio"/> できていた <input type="radio"/> できていなかった
・私はキビキビした行動をする(2008年03月24日 店舗の行動目標)	
自己診断: やった	店長診断: <input checked="" type="radio"/> できていた <input type="radio"/> できていなかった
・私は毎日ブリーフィングをする(2008年03月24日 チームの目標)	
自己診断: やった	店長診断: <input checked="" type="radio"/> できていた <input type="radio"/> できていなかった
・私はお客様に元気にあいさつをする(2008年03月24日 チームの目標)	
自己診断: やった	店長診断: <input checked="" type="radio"/> できていた <input type="radio"/> できていなかった
・私は床の掃除をする(2008年03月24日 自分で設定)	
自己診断: やらなかった	店長診断: <input type="radio"/> できていた <input checked="" type="radio"/> できていなかった
・私は壁の拭き掃除をする(2008年03月24日 自分で設定)	
自己診断: やった	店長診断: <input checked="" type="radio"/> できていた <input type="radio"/> できていなかった

# サービスレベル>改善点の合意形成と可視化

## Problem

サービスの  
向上1  
自主的な改善活動

## System Solution

- サービスレベル診断機能  
店長とスタッフがミーティングを行い、サービスレベルの評価を入力する機能  
店長が、スタッフのサービスレベルを評価して入力する機能
- サービスレベル診断出力機能  
診断されたサービスレベルが五角形として表示される機能
- チーム目標登録機能  
チームで行うべき目標を登録します  
チームの目標はサービスレベル向上のために作成され日報に反映されます。

## Effect

店長とスタッフのサービスレベルの  
感覚のずれを表示



スタッフが自主的な行動目標を設定



サービスレベルがボトムアップで向上

チーム名	サービスレベル
【チーム】お客様満足度の向上(アンケート)できる	5 4 3 2 1
【チーム】お客様からの電話にきちんと対応できる	5 4 3 2 1
【チーム】来店のお客様の気持ちよくお話しできる	5 4 3 2 1
【チーム】お客様に対し、笑顔で接客できる	5 4 3 2 1

サービスレベル診断



チーム名	目標内容
【チーム】お客様満足度の向上(アンケート)できる	「お客様満足度の向上(アンケート)を2008年03月24日までに達成する」
【チーム】お客様からの電話にきちんと対応できる	「お客様からの電話にきちんと対応できるように2008年03月24日までに達成する」
【チーム】来店のお客様の気持ちよくお話しできる	「来店のお客様の気持ちよくお話しできるように2008年03月24日までに達成する」
【チーム】お客様に対し、笑顔で接客できる	「お客様に対し、笑顔で接客できるように2008年03月24日までに達成する」

チーム目標登録

# サービスレベル> 方針を行動目標レベルで日報に反映

## Problem

サービスの  
向上2  
店舗方針の徹底

## System Solution

- 店舗方針登録/表示機能  
店長もしくはマネージャが店舗の方針を登録し、  
店舗の方針をスタッフのトップページ  
及び日報に表示する機能

さらに

- 店舗方針に則した行動入力機能  
与えられた店舗方針に則した行動をスタッフが考え  
自分ができる行動を入力する機能  
→日報で毎日チェック

店舗の方針	
店舗の方針	清潔な店舗作り
店舗の現状	トイレが汚い
あなたができること	私がトイレ掃除 <input type="checkbox"/> する <input type="checkbox"/>

## Effect

携帯に方針に基づく行動目標が表示

方針展開の徹底

無理なく簡単日報の作成

行動の習慣化による  
サービスレベル向上

2008年03月24日のあなたの日報を確認する	
■店舗の行動目標	
- 私はトイレを掃除する (2008年03月24日)	<input type="checkbox"/> やった <input type="checkbox"/> やらなかった
■あなたの所属チームの目標	
- 私はお客様に笑顔でおもてなしをする (2008年03月24日)	<input type="checkbox"/> やった <input type="checkbox"/> やらなかった
- 私は毎日ブログを更新する (2008年03月24日)	<input type="checkbox"/> やった <input type="checkbox"/> やらなかった
■自分の目標	
- 私は片付けをする (2008年03月24日)	<input type="checkbox"/> やった <input type="checkbox"/> やらなかった
- 私は掃除機をかける (2008年03月24日)	<input type="checkbox"/> やった <input type="checkbox"/> やらなかった

## お問い合わせ

株式会社ティ・エム・エフ クリエイト

担当: 栗田

tel: 03-5459-1801

fax: 03-5459-1802

Mail: [tmf-create@tmf-c.com](mailto:tmf-create@tmf-c.com)

URL: <http://www.tmf-c.com>



参考

