

業務改善へ社員の理解不可欠

企業の共通の悩みとして、社員が丸となって必死に努力しているにもかかわらず、結果がついてこないということがあります。なぜこうしたことが起こるのでしょうか。もちろんたくさん原因があります。最も大きな理由の一つに「その仕事は何のために行うのか」を明確にしないまま、業務を行っていることが挙げられます。

A社は複数の店舗をもつ飲食チェーンです。各店の接客対応は非常に堅苦しく、客からの評判も良いものではありませんでした。経営者はマニュアルを整備するなど接客にそれなりにコストをかけていましたが、状況は一向に改善せず悩んでいました。相談を受けた中小企業診断士は、客へのインタビューや、実際の対応状況を観察し問題を分析しました。そして経営者にマニュアル本来の目的が社員一人ひとりに理解されていないことが原因であることを指摘したのです。

もともとマニュアルを作成し

**魂入らざれば
仏も生かざらず**



た理由は、新人もベテランも関

係なく客に一定水準以上のサービスを提供できるようにするためでした。接客レベルの底上げを行いサービスの質を高めようとしたわけです。しかし、いつの間にかマニュアル通りに仕事を行うことを目的にしてしまい、それから外れる対応は「社内規定でできません」と断るようになってしまったのです。サービスの質を高めるはずだったマニュアルが、サービスを高める上での障害になってしまいました。

多くの仕事を抱え、社員は毎日忙しく働いています。業務を標準化する上でマニュアルなどの取り決めはとて有効です。また、目前の目標を掲げて一つひとつこなすことが、業務の確実性を高めることもあります。しかし、いかなるときでも「その仕事は何のために行うのか」を問いかけることが必要です。その目的が明確になれば、どのような状況下であっても軸をぶらさずとなく判断ができるようになるはず

す。(中小企業診断士・東條裕一)

接客マニュアルの目的明確に