

# 担当制で顧客満足度アップ

セル生産は製造業のものだけではありません。セル生産とは複数の工程がある作業において、各工程を専門の担当者が行うのではなく、複数の工程を1人が行う生産方法です。従業員をいろいろな作業をこなせるように訓練する必要がありすが、一つの注文を最後まで行うことで責任感が生まれ、生産効率が上がります。サービス業にもこの考え方は活用できるはずです。

マツサーツ業のA店

## 【診断士】

# サービス業にもセル生産方式

は、指圧のほか、ヘッドマッサージ、オイル、足つぼなど複数のサービスを提供していません。固定的ではないものの各サービスの専門家が各工程に対応しており、忙しくて食事をする暇もない社員がいるかと思えば、ほとんど稼働していない社員もいました。また数回の利用で終わってしまうお客さまが多く、なかなか定着しないとこの重大な悩みを抱えています。経営者は危機感を持ち中小企業診断士に相談しまし

た。

診断士が出したアドバイスは社員を各サービスの専門家にとどめず、すべてのサービスを提供できるよう教育し、お客さまごとの担当制にするべきである、ということでした。経営者は社員全員のサービススキルを棚卸しし、誰が何をできるのか、どんな能力を身につけなければいけないのかを壁面管理することになりました。また新しいスキルを身につけた際の報奨制度を設けると同時に、売上げに応じた能力給制度を導入しました。

すぐにではありませんが、徐々に効果が出始めました。今までお客さまに対する責任の所在があいまいであったものが、担当制にすることによって自分のお客さまであるという認識を社員が持つようになりまし。そしてお客さまが満足するよう、積極的にスキルを高める努力をするようになったのです。社員間の忙しさの差がなくなったのはもちろんのこと、お客さまの定着が実現されたことは言うまでもありません。

(中小企業診断士・東條裕一)