

## 今すぐ始めるべき5つの行動

～従業員は経営者の言動に敏感なことを忘れずにできた「時間」を商品開発、掃除、新規取り組みに有効活用しよう～

### 1 感動されるサービスを提供する

今真剣に考えるべきは、お客の気持ちです。何に不便を感じているのか？どんな不安があるのか。その問題を解消できる商品やサービスは必ずあります。タイミングを逃さず提供できれば、喜んでいただける絶好のチャンスです。ヒントとなる主なキーワードは2つ、「配達」と「免疫力」です。

例えば、飲食店チェーンでは、免疫力アップをうたった弁当を紹介するチラシを作り、お客に提案しています。免疫力向上のための情報を提供するのも良いアイデアです。そして、連日暗いニュース続きだからこそ、目いっぱい笑顔と気持ちいいあいさつでお客を迎えることが大切です。

### 2 店を徹底的に掃除する

普段忙しければ忙しいほど、手持ちぶさたな時間が増えることで不安になるものです。客足が遠のき業務量が減っているということは、時間に余裕があるということ。実は、徹底的に店をきれいにするまたとないチャンスです。成功している店は掃除が行き届いています。

例えばドアノブやのれん、レジ台やトイレの蛇口などは徹底的に掃除しましょう。

### 3 新しい「商品・サービス・売り方」を開発する

普段は多くの業務に追われてできていない、新商品の新サービス、そして新しい売り方の開発に目を向けるチャンスです。ポイントは、お客の対象を「半径5km」から「日本中・世界中」に広げること。インターネットを活用してください。従来の商圏以外のお客とつながることが可能になります。

福岡「楽園ファームたけした」の事例を紹介しましょう。オーナーの武下浩紹さんは、元はJAに加盟してイチゴを卸していました。ところが2006年、「もっと多くの方に自慢のイチゴを届けたい！」と、JAから独立。SNSやクラウドファンディングを活用して「日本中に顧客がいる状況」をつくり出したことで、出荷数は激増。決して一朝一夕に実現できるものではありません。考えて行動し、行動しながら考える。その繰り返しをすればするほど、達成したい目標に近づきます。

### 4 採用に全力を注ぐ

不況になると、人は仕事を変えたくなるもの。より安定した、従業員を大切にすると会社に入社したくなるものです。だから実は、人を大事にしている店にとっては、むしろ採用のチャンス。

外出自粛の影響で人々の在宅時間が長くなり、パソコンやスマートフォンでのネットサーフィンが増えています。紙媒体よりネット広告がおすすです。そして従業員からの紹介も、いつも以上に強化してください。難しく考える必要はありません。「将来に不安を抱えている人や、うちで働きたい人が周りにいたら、ぜひ紹介してほしい」と、ストレートに伝えるのです。

### 5 危機管理の仕組みを作る

今回の新型コロナウイルス騒動では、次々に不測の事態が起こっています。危機管理の仕組みを作るチャンスです。

例えば、複数の店舗を展開している店なら、数日間をめぐりにスタッフを入れ替えて、どの店でも働ける状況をつくっておきましょう。普段はシフトが組めていても、急なトラブルにより人員が確保できなくなるケースはいくらでもあります。他の店でも働ける状況をつくっておけば、今後いざというときに焦ることがありません。

## 5つの行動を生かす鍵となる“ほめ育”



紹介した5つの行動を実践し、店の成長につなげるために、忘れてはいけないことがあります。それは、従業員との信頼関係構築です。経営者がどんなに旗を振っても、信頼関係なしには組織はついてこないのです。苦しいときほど、従業員は経営者の言動を見えています。どんなことがあっても従業員を守ろうとする覚悟があるのか、敏感に察知します。「ほめる、ほめられる」関係である職場にすることが信頼関係を育み、チーム力を向上させ、難しい状況を乗り切る力を生み出します。