

コンサルタントの現場から

第123回

(株)ジェムコ日本経営 高橋 功吉

「コンサルタントの現場から」のコラムは、コンサルタントがコンサルティング等の現場で見聞きしたことの中から、参考になるのではないかと四方山話を綴ったものです。

逆転の発想

飲食店への指導事例

だ。

先日、個人経営の飲食店への指導事例を聞く機会があった。高齢者が経営する昔からの飲食店なのだが、周辺の環境変化と共に売上も減ってきていた。何とか生活していくために朝から夜まで働いているのだが、貼りだされたメニューも古いままで、昔からの古さだけが目立つ飲食店というイメージで、このまま今後経営を続けることができるだろうかという店の話し

このような個人経営の飲食店の指導に慣れていないコンサルタントであれば、売上を増やすために、時間帯別の客数や注文内容、客層を調べると共に、周辺の店の状況を分析するように指導し、そこからどうすると売上を増やせるかを検討し、店舗の改装やメニュー内容の見直しをはじめとした対策をしようという指導をしがちだ。ところがこの店を指導したコンサルタントは、高齢の個人経営

の店への指導に慣れており、そのような現状を調べようという話しをしても、高齢で疲れ切っている中では難しいことを熟知していた。

まずは休憩を

そこで、このコンサルタントは、午後2時半と5時に売上伝票を刺す状態に赤い紙を刺しておいてくれとだけ依頼したのだ。彼が把握したかったのは、2時半から5時の間でいくらの売上があるかということだった。その結果、この時間帯での売上は一日平均で1500円しかないことがわかった。彼の指導は、この時間は休んでも売上はほとんど変わらないので、まずは2時半から5時までは店を閉めて休憩してはどうかというものだった。

店内というイメージだった。これでは新規のお客を呼び込むということも難しく客が増やせる店ではない。元気のある店にするには、このようなところから改善も必要なのだが、連日、朝から夜まで営業していると、それだけで疲れてしまい、メニューを書き直すとか、明るい店づくりを考えると、いろいろな余裕さえなくなっていると感じたコンサルタントは、まずはきちんと休憩をとること、これらを考えられる余裕を持たせることが一番重要と感じたのだ。そのため、説得材料として2時半から5時までの売上を把握したのだ。個人経営の飲食店の指導経験が豊富なコンサルタントだからこその指導内容だ。

休憩をとることにしたことから、この店主からは「体が本当に楽になった」と喜ばれたとのこと。気力を回復した夫婦はメニューを新しくし、店をきれいにして、客が入ってみようという店に変えることができ、結果売上が上がるようになったのだ。

今回、なぜこの事例を紹介したかということがあるが、得てして、問題が発生している時ほど色々な指示が出される。もと、その仕事をしているメンバーは問題への一次対応に追われている中なので、さらに忙しい状態で、さらに忙しい状態に陥り、考える余裕さえなくなるという事態になる。そうなる、さらに問題が拡大し叱責される場面が増え、担当者は追いつめられることになる。大切なことは根本的な対策を考えられる時間と環境を作ってあげること。逆に言えば、今発生している問題への一次対応はしてあげるので、根本的な対策案を考えて実行することに全力を注げと言ってあげることが大切ではないかということだ。

品質問題や製造問題が発生すると、手直しや選別といった一次対応だけでも担当部門は大変ということになる。そこに、根本対策はどうなっているのか、早くせよと追い打ちをかけるらるるとさらに担当部門は追いつめられ、適切な根本対策が打てないまま問題を引きずることは多い。

この飲食店の指導をしたコンサルタントは、厳しい経営環境の中で朝から夜までがんばって営業している姿を見て、これ以上のことをさせてもうまくいかないことを察知し、まずは疲れ切っている現状を打破し、考えられる時間、対策を打つための時間を作れるようにすることが先決と見抜いたのだが、日常の中でもこれと同じことが言える場面は結構多いのではないだろうか。

急ぐ時こそ、追い打ちをかけるのではなく、逆転の発想をしてみることも大切ではないかということだ。責任を追究したくなるのは当然なのだが、経営者としては、現場の立場に立ってどうすると助けてあげられるかという視点も大切ではないかということだ。それが問題解決を早めることになり、また、皆のやる気を引き出すことにつながるのではないだろうか。

<執筆者プロフィール>

高橋 功吉

(たかはし こうきち)

(株)ジェムコ日本経営
常務理事 グローバル事業担当



大手家電メーカーにて、海外経営責任者などの要職を歴任後、ジェムコ日本経営に入社。2007年執行役員、2011年取締役、2015年6月より現職。上場企業経営トップおよびボードメンバーへの顧問型経営支援をはじめ、グローバル戦略の構築から、製造現場の現場力向上、品質革新など、経営全般にわたり幅広く活躍している。実践に裏打ちされた「わかりやすい」コンサルティングが身上。「ものづくり経営入門」(日経BP)他、雑誌や媒体への執筆、講演も多い。

主な資格は、ICMCI(国際公認経営コンサルティング協会)認定コンサルタント、公益社団法人全日本能率連盟認定マスターマネジメントコンサルタント、経済産業大臣登録中小企業診断士

助けてあげるにはという姿勢

この飲食店の指導をしたコンサルタントは、厳しい経営環境の中で朝から夜までがんばって営業している姿を見て、これ以上のことをさせてもうまくいかないことを察知し、まずは疲れ切っている現状を打破し、考えられる時間、対策を打つための時間を作れるようにすることが先決と見抜いたのだが、日常の中でもこれと同じことが言える場面は結構多いのではないだろうか。

企業情報、掲載します 新製品・サービスなど

企業情報を掲載させていただきます。
掲載ご希望の企業の方は下記までご連絡ください

バンコク週報 info@bangkokshuho.com

鑄造メーカー様
(2016年竣工) チョンブリー県



電子機器メーカー様
(2015年竣工) ナコンパトム県



自動車部品メーカー様
(2014年竣工) サムットプラカーン県



タイでの工場建設・増築

お任せください!

タイでの工場建築・増築・設備に経験豊富な日本人が全力でサポート!

提案力かつローコストが強み! 工場内設備・電気設備も一括対応

設計・施工・メンテナンスも一貫して自社社員でフォロー!



お問合せはこちら Tel: 081-991-5078 (杉浦)
E-mail: sugiura.tcc@tcctecnica.co.th
TCC TECNICA CO.,LTD.
(本社パトナーニ・支拠点シーラチャ 日本人社員6名)
122 Moo.20 T.Klongnueng, A.Klongluang,Pathumthani 12120

おかげさまで30年 オフィスの新設、移転、改装なら

オカムラ

Siam Okamura International Co., Ltd.

info@siamokamura.com

私たちオカムラグループはオフィス構築におけるお客様のあらゆる業務をサポートし、デザイン、家具、内装、設備工事、アフターフォローにいたるまで、オフィスづくりのトータルソリューションをご提供いたします。

井上: 084-708-0994 (バンコク)
津田: 089-060-6248 (チョンブリー)