

# 「目標による管理」の活性化

2009年7月30日

「目標による管理」の活性化の事例。引用：サンパーク、社内配信の浜野取締役の日報、浜ちゃん通信より。この事例は、鳥取の(株)樂粹、豆腐製造業の目標の活性化の方策、「MBOトレーニングラボ」(MBO:Management By Objective: (株)樂粹、目標の運営力、個人特訓塾)を取材して、日報の記事にされています。(株)樂粹: <http://www.rakusui.co.jp/>  
\*\*\*\*\*

おはようございます。

さて、経営革新コンサルタントの石井俊彦先生に最近の本欄をチェックして頂いたところ、箕面ラーメン店の件(7/26号)がスゴイ！これは早速ネタとして使わせてもらう。と多少のお世辞も加味されての評だと思うが、逆にこちらがびっくりドンキー！です。その後先生から指導頂き、私流に咀嚼(そしゃく)し、下記にその内容を示します。

・お店が顧客を失う原因はいろいろあります。米国ノードストローム百貨店、「CS神話の元祖」、ベツティー元副社長によれば死亡1%、転居3%、商品の不満14%です。最も大きな理由は“従業員の態度68%”です。

・先生の指導先で鳥取、智頭町、(株)樂粹、水と大豆とにがりにこだわったお豆腐、そこの行光秀夫社長はなかなかのアイデアマンです。全員が目標達成のよろこびを感受できるために、クルーが3千円を自己投資、口座に振り込むシステム『MBOトレーニングラボ』を考案。そして見事目標達成されれば会社は10万円を口座に入金、その後自己投資をしたメンバーが配当金として受金。

・従って売上や当日の販売目標などは、自然と我事(ワガコト)のようになってくる。目標は時として品質改善やクレームの低減、製品や材料の適切在庫、歩留改善、業務効率の改善、産業廃棄物の資源化等になる。

ワンポイントレッスン:個人目標を立案する管理点、会社の年度方針に沿って、個人が提案する方策の目標  
個人の目標は業務で実施する事、プロセス目標である、年度の結果目標ではない、詰り、業務推進上で毎日、週、月単位で確認する管理項目を決定する、目標の進捗度、達成度を毎日確認、毎日の進捗管理する項目を決める、「プロセス目標を達成の結果」、努力の結果は会社の目標を達成出来る、管理項目とする。

個人目標は会社の年度方針から展開し、業務の付加価値を年間20%改善が目標を承認する基準  
目標の方策を提案するのは個人である、しかし、利益額20%改善体質に革新する目標だけが承認される。

重要ポイントは個人が提案する毎日、「実施した実績」を管理する「具体的な方策の目標」は、収益への効果の相関性の低い、形式的で形骸化した精神論の「プロセス目標」は承認しないこと。

例:休憩の消灯、裏紙活用で紙の節約では効果金額が低い、「プロセス目標」では有るが、承認しない。

・樂粹社はラーメン店も運営されており、そこの20代女性クルーが3千円を投資し、先生に質問をした「先生！うちのラーメンの売上を前年比120%の目標まで上げる具体的な方法を教えて下さい！」彼女の瞳(ひとみ)はランランと輝きを放(はな)ち、今迄で一番可愛く見えた！とスケベー先生は胸を張る。一番後席に居た社長はニンマリ。

・そこで浜ちゃん通信(7/26)号が活用？されたそうです。(ホンマかいな！白熊より)

・店の目標は会社が決めたもの、どうせ達成できないもの、無理なもの。俺は関係ネーと思っていたら目標は黙標になってしまう。常に我事、自分の事と心に秘めておれば、たとえ駄文であってもヒントが産まれる。

・今売上が前年より急激に落ち込んでいる店は、我胸に手を当てて猛省すべきです。ベツティー女史は言います「悪い従業員の態度を改めれば再び取引をする顧客は56~70%、1ヶ月以内に改めれば96%に跳ね上がり、そのことを美談として5~6人の友人に話す。」

以上 サンパーク 取締役 浜野 勝海

(株)樂粹 お客様相談室長、前橋 春江 様

こんにちは、先日「MBOトレーニングラボ」で、らーめん処 吉芳 (TEL:0858-75-3226)の売上倍増の提案をしたのですが、全く同じ発想を既に箕面のラーメン店で実施、成果を上げた事例があり、お知らせです。

小生の提案は、例によって、美味しい「オカラコロッケ」、はいかがですか、と試食サンプルを提供、デザートにさわやかな「豆乳ソフトクリーム」がとても人気ですよ、とかならず、かわいい笑顔でいしましょうね、・・・

クルーの努力だけでは難しい、顧客数の増では無く、客単価を上げて、売上倍増する方法の提案でした。

らーめん処 吉芳 <http://www.rakusui.co.jp/r-kippo.html> のクルーは、相当魅力的なので、これ絶対自信があるのです・・・多分、おじさん達、多分おばあちゃんも、絶対に断れないのです。(oー^y

彼の母上をととてもよく知っており、『店とあの娘、スカウトしたら！？』、の光景が目には浮かびます。正に、対面販売の極致、顧客満足は接客が68%であるの典型です。

\*\*\*\*\*

おはようございます。(浜ちゃん通信(7/26)号)

さて、先日箕面のあるラーメン店へ立ち寄りしましたが、あまりにもサービスの良さに、おいしさにびっくりしたのでレポートをします。

(九州)ラーメン亀王 箕面店(072-726-6777)です。スーパー銭湯“水春”のなかにあり、銭湯の帰りに冷やし中華が食べたくなって、テイクアウトができるか？店で尋ねてみた。

「はい！お店にあるものは全部お持ち帰りできますよ。」『それでは、ざるラーメンを1人前！』その愛想の良い女性クルーは「あと70円で替え玉が付きますよ」『わかりましたお願い！』「それからギョーザはいかがですか？」『わかりましたお願い！』「それから、からあげはいかがですか？」『わかりましたお願い！』「当店のチャーシューは焼きたてアツアツでやわかく人気がありますがいかがですか？」『わかりましたお願い！』

結局冷やし中華1人前が勧められるままに全部買ってしまった。それくらいセールス上手で接客姿勢にも好感が持てた。そのとき50席ほどの店内ほぼ満席で、3人/時で店を廻っていた。

久しぶりに年老いた母を連れての銭湯、注文だけをし店に母を残して私は駐車場へ車を取りにいきました。あとは母からの話です。ウェイティングシートで腰掛けて待っていたところ女性クルーが来て「おばあちゃんどうぞ店内でお待ち下さい」と声をかけてくれた。母は『イエイエここで充分』彼女「それでは右側のチェアの方がクッションが良いですよ、おばあちゃん」と来た。

しばらくして料理があがり、2つのビニール袋に納められていた。彼女「おばあちゃん重いですから、駐車場まで持って行ってあげます！」『イエイエ荷物を持った方が、お腹空(す)いてよう食べられるので、自分で持ちます』

母が車に乗ってからつぶやきました『店とあの娘、スカウトしたら！？』と。

以上 サンパーク 取締役 浜野 勝海

\*\*\*\*\*

株式会社サンパーク | 食を通して「人を良くする」事業を目指すサンパーク <http://www.sunpark.ne.jp/>

「お好み焼き・焼きそば 感激たぬき」・「串揚げ屋 串カラット」の直営店と、びっくりドンキー・洋麺屋ピエトロの経営など、安心・安全のフードビジネスを極め、新しいフードビジネスに挑戦する。

日本 ISO コンサルティング協会

<http://www.jicca.com/>

\*\*\*\*\*

オフィス・ストーンウェル

<http://www.hal.ne.jp/ishii678/>