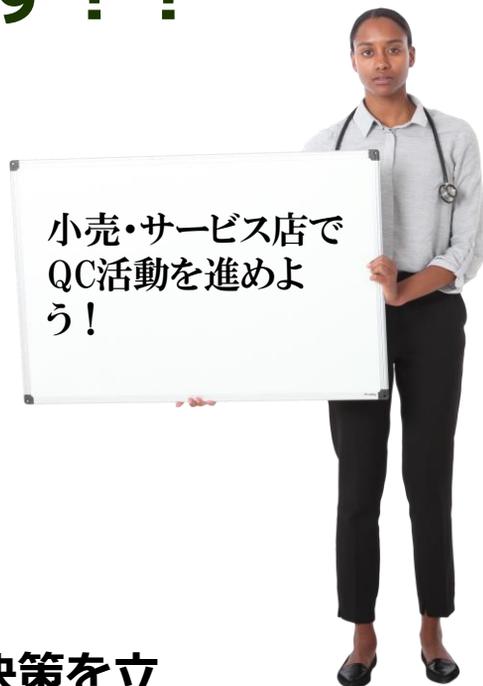


店舗運営の現場を具体的に改善し、 生産性向上に取り組みたい皆様に 専門家を派遣します！！

製造業にQC（Quality Control/品質管理）があるように、小売・サービス業にもQCはあります。

店舗の品揃え、顧客管理、社員のモチベーション管理といった小売・サービス業の品質管理に取り組むことで、社員の能力向上、顧客満足度アップなど付加価値の向上と生産性向上が期待できます。



取り組み内容

- ・店舗運営における具体的な課題の解決策を立案・実施する
- ・社員のモチベーション向上に配慮した仕組みづくりを行う

専門家派遣の流れ

現状把握 QC活動テーマの選定

対策の立案と実施

効果の確認・今後の展開

専門家



中小企業診断士
MBA
松田 周司 氏

お問い合わせ・お申込み
岡山県中小企業団体中央会
担当：黒田・長木

TEL.086-224-2245
FAX.086-232-4145

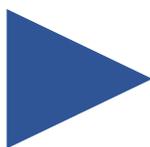
プログラム

1回目

現場確認・課題抽出

要因の解析

課題解決策の検討



2回目

効果の確認

「社員に求められる行動」の見える化シート作成

1回目の解決策の検討は複数回にわたることがあります。「従業員に求められる行動」の見える化シートを作成し、従業員の方に行動が定着する仕組みづくりを提案します。

※取り組み内容等によって、回数を増やすことも可能です。

取り組みイメージ

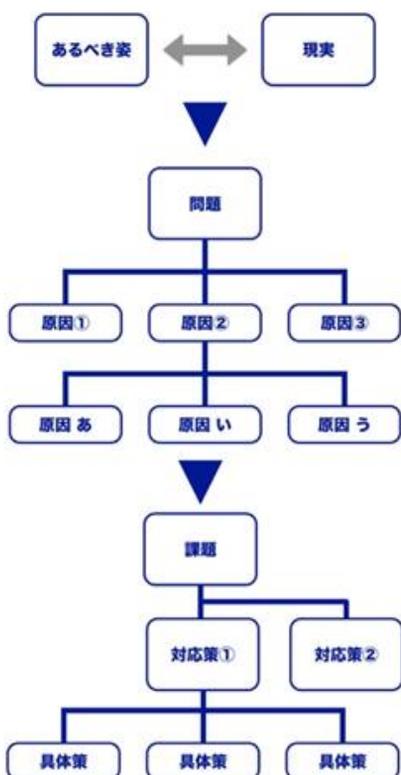
問題解決ステップ

- ① 現状の実態把握
- ② あるべき姿の設定
- ③ ギャップの把握
- ④ 問題の構造化：要因分析
- ⑤ 課題の設定
- ⑥ 課題の具現化

「社員に求められる行動の見える化」

短期的な目標を達成するための具体的な行動の見える化シートを作成することで、迅速な経営状況の把握・分析を実現するとともに、社員の評価基準を明らかにすることで、モチベーションを高め「長く働きやすい会社」づくりを実現する。

具体的な行動の見える化シート



求められる行動の見える化シート				
評価要素	S	B	D	準備
成果 (顧客満足度)	丁寧な接客 評価シート 90点以上	評価シート 80点から90点	評価シート 80点以下	アルバイト評価シート1
	仕事の正確さ お客様からミスによるクレームが無い 評価シート 90点以上	お客様からミスによるクレームが月1回以内 評価シート 80点から90点	お客様からミスによるクレームが月に2回以上ある 評価シート 80点以下	クレーム集計シート アルバイト評価シート2
	仕事の速さ 〇〇〇5分以内	〇〇〇8分から10分	〇〇〇10分以上	計測シート
	目標達成度 設定した目標に対して達成およびそれに向けた努力をしている	目標設定が明確に出来ている	目標設定が出来ていない	目標設定シート
勤務状況	規律性・マナー シフト通りにきっちり勤務できる 身だしなみルールが守られている	シフト変更が月1、2回ある 身だしなみを注意されたらすぐに改善できる	遅刻欠勤が月に1、2回以上 身だしなみを注意されなくてもすぐに改善されない	勤怠表 出勤簿 チェックシート
	協調性 周りの状況を見て指示(依頼)ができて動く事が出来る	周りの状況を見て動く事が出来る	周りの状況に合わせて動く事が出来ない	
	積極性 他のフロアが忙しそうなお客が来た時に、自分が進んで手伝う	他のフロアが忙しそうなお客が来た時に、頼まれたら手伝う	他のフロアが忙しそうなお客が来た時に、頼まれても手伝わない	改善提案カード
	責任感 マネージメントカードに気づき・工夫点を毎日記入している	マネージメントカードに気づき・工夫点の記入が週に2、3回	マネージメントカードの気づき・工夫点の記入がほとんどない	マネージメントカード