

事例10. 外食チェーンJ社 店舗のロールモデル構築と全店舗展開

背景

【事業内容：大手外食チェーン、全国への店舗展開】

- ・店舗ごと、エリアごとにおいて売上、利益を生み出すしくみやしかけ（業務運営のやり方、店舗メンバーのマネジメントなど）に大きなバラツキがある。さらなる成長のために、店長のリーダーシップを強化し、メンバーの活性化を促すことによって、店舗全体の底上げを図る必要がある

【顧客の組織開発課題】

- ・店舗の責任者である店長が、経営者の視点を持って店舗をマネジメントし、リーダーシップを発揮できるように意識・行動変革を促したい
- ・店長を中心として店舗の全メンバーがチームとして一体化し、店舗の課題改善に積極的に取り組む風土を構築したい
- ・最初は数店舗のトライアルから始め、最終的には全店に展開し、全店の底上げが図れるようにしたい

成果

【組織開発】

- ・組織として、独自の店長の「ロールモデル(お手本)」とそれにもとづく店長育成の方向性を明らかにし、具体的な育成プログラムを構築することができた
- ・一連の活動を通じて、各店舗内で店長を中心にチームのコミュニケーションが円滑化され、雇用形態を問わず、相互尊重のもとに店舗を盛り上げる雰囲気が出た
- ・これまで意識やスキルにバラツキのあった課題の改善に関して、共通言語を導入し、具体的な成果を挙げられたことで、店舗に、継続的・自律的な業務改善のサイクルが回ることを期待される
- ・本部、エリア統括、店舗が三位一体となって連携し、外部の支援を仰がなくても、自分たちで事業上および組織マネジメント上の課題の両方を発見し、解決できる体制が整った

【人材育成】

- 店舗リーダーである店長が、
- ・一連のプログラムを通して、自分のこれまでのマネジメントおよびリーダーシップスタイルを内省し、命令型ではなく、チームのポテンシャルを最大限引き出すファシリテーター型に行動が変化した
 - ・店舗の課題の改善を、本部からの指示待ちではなく、店舗のおかれた環境の認識をもとに独自で継続して実践する習慣をつけることができた

支援の進め方

①ロールモデル構築と店長育成プログラムの設計

②店長への集合研修プログラム実施および現場支援

③全店舗展開に向けたしくみづくり

■弊社では、顧客企業様の実態や目指す方向性を伺い、支援の範囲・対象、内容、進め方をカスタマイズして提供します。ご興味をお持ちの方は、お問い合わせください。詳細をご説明いたします