

全国一位を目指すための店舗マネジメントに関する一考察

金ゼミナール

B5R11153 松本 親

概要

本稿では筆者が現在勤めている飲食チェーン店で過去に総合実績全国一位の店舗となり、表彰台にたった経験がある。現在その面影はなく、表彰台とはかけ離れた順位に位置している。

順位の低下理由として売上勝率の低下、外部調査員からの評価の低迷が大きく関係していることがデータから読み取ることができた。

売上勝率が落ちている原因として同じ地区に二号店が 2017 年 12 月から開店したことが関係していると考えられる。二号店との顧客価値の観点から店舗運営としてホスピタリティを主軸として営業していくことで接客の質を上げ、差別化優位性を確保する事とする。

売上勝率と外部調査員の評価低下の解決策について、定着率を上げることで一人一人の仕事量が上がり、基礎地盤が出来上がることで作業効率が上がると考えられる。

本研究ではその表彰台に立つには現状何が足りないかをデータや店長からのインタビュー調査から考察し、これからの店舗マネジメントにおいて必要なものを導き出し提案するものとする。