



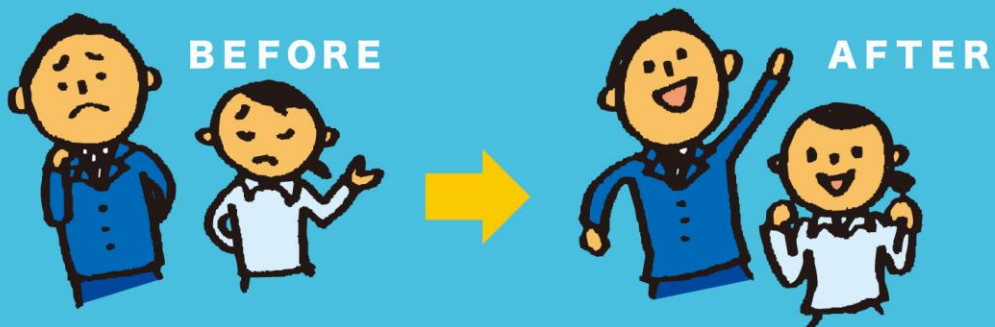
月刊音声セミナー

店長たちの

「自分ブランド戦略」

7

ブランド戦略の専門家 村尾隆介



日本で働くリーダーたちに贈る！

人が集まる人になるためのノウハウ。

ブランド戦略のフォアランナー・村尾隆介

による月刊音声セミナーのテキスト版！

村尾隆介

その店舗の売上を左右する店長という存在。特にブランド力のある店長であるかそうでないかによって、売上は大きく変化します。とはいえ、どうやってブランド力を上げていくか悩む人が多いのも事実。小さなブランドの専門家として全国で講演やセミナー、コンサルティングの実績がある村尾隆介が店長のための自分ブランドについて語ります。

お店に求められる「全体を見渡す力」

お客の立場を瞬時に見極める！

早川 みなさんこんにちは。プロインタビュアーの早川洋平です。店長たちの『自分ブランド戦略』第7号をお届けします。村尾さん、よろしくお願ひします。

村尾 よろしくお願ひします。

早川 改めてこの音声セミナーはどのような内容でしょうか？

村尾 店長たちの『自分ブランド戦略』という名前ですが、店長に限らず、スーパーバイザー、先輩など、ビジネスリーダーである人に、自分をブランド化して人を率いる存在になってもらうというのが、この音声セミナーの内容です。

早川 早速ですが、オープニングではどのようなお話をしていただけま
すか？

村尾 オープニングでは、僕と早川さんが消費者として感じたお店の「良いこと」や「悪いこと」について話します。

僕は、人をお店に招いて食事をする機会が多いのですが、招待者として、招待客に合ったメニュー、土地、場所、席、シチュエーション、時間帯などを考えるんですね。しかし、店員さんが全くそういうことを考えずに接客したら、台無しなんです。良いレストランは、グループの関係性、今日のオケージョン、招待者と招待客の関係を切り替えています。そういう能力に長けたウェイターさんがいると、その食事は大成功するんです。食事会の盛り上がりはビジネス上とても大事ですし、これを聞いている店長さんもその観点で、現在のお店のレベルを考えてみてもらいたいです。

目次

- 第1章 お店に求められる「全体を見渡す力」
お客の立場を瞬時に見極める！
- 第2章 フロアマネージャーの役割はリベロ、ボランチ
心で動かすことがリーダーシップの本質
重い話はシチュエーションを変えて話す
未来志向の人選を
- 第3章 明日からすぐできるリーダーシップ講座
プロジェクトの始まりと終わりを明確にする
店長のためのパワーソング紹介
- 第4章 社会的テーマを持つハードロックバンド

※本テキストは、音声セミナー「店長たちの『自分ブランド戦略』」第7号を抜粋・編集して制作したものです。

早川 店長より店員の方がレベルが高いこともよくありますよね。

村尾 アルバイトはちゃんとできていくけど店長はぼーっとしているだけじゃなく、みたいなお店は確かにあります(笑)

早川さんがおっしゃるように、個人に委ねられている部分が大きいです。これらを察して、瞬時にサービス内容を変えられる人は、何をやっても成功します。

ヘアサロンの世界では、シャンプーが上手な人は大成するという言葉があるんです。シャンプーをただ頭を洗う行為にとらえるか、気持ちよくさせる行為にとらえるかで、その後のヘアスタイリストとしての成功が決まるんです。1年目でどういうシャンプーをするのかさえわかれば、その後もすべてが分かってしまう。これはレストランも同じです。

早川 「やらされている」という思いがあると、お客さんにも伝わってしまいますよね。そういう人は、すぐに辞めてしまいそうです。

村尾 まさにそうで、目をつむっているからこそ、物の置き方やタオルの扱い方などよくわかることがあります。そして、それができない人はすぐに辞めてしまいます。

レストランも全く同じです。お客の状況を見抜ける人は、そのままレストラン業界に残っても、ほかのサービス業界にいつても成功するでしょう。すべてはまずプロファイリング能力で、自分のお店にお客さんが来店した理由を察する力、これが大前提だと思います。

早川 今まで個人任せだったお店も、店長が意識することで変わってほしいです。

村尾 店長は、目配り、気配り、心配りができる人を採用する試験を考えなくてはなりません。単純に見た目や学歴で選ぶのではなく、愛嬌や感性の高さなどを見抜き、スタッフとして積極的にお店に迎え入れれば、立派なお店になると思います。

逆に、「BAD」なお店について言いますと、僕は招待する立場の時はずべてをスマートにこなしたいんです。トイレの場所も事前に知りたし、会計も目につかないところでスマートに終わらせたい。そのため、入店前にクレジットカードを渡しておいて、会計後伝票と一緒に返してもらいたいこともありますが、こういうことに対して臨機応変に対応できないお店があります。これはお店のブランド力の明暗を分けるところで、僕を見て「この人は格好つけたいんだな」とわかったら(笑)、それなりの対応をしてほしいですね。

フロアマナージャーの役割はリベロ、ボランチ

早川 高級店は分かりませんが、普通のお店だと、すぐくうるさいお客さんがいます。さすがに「帰って下さい」と言うのは難しいでしょうが、店員のさじ加減で傷つけることなく静かにできるお店とできないお店があると思います。これに関して、村尾さんどう思いますか？

村尾 「うるさくて、すみません」と店員さんが言ってくれるだけでも、印象は変わりますよね。サッカーでいうボランチやリベロのような感じで全体の様子を見るフロアマナージャーがいると良いかもしれません。

早川 お店側としては、そういうお客さんが来ないようにブランディングすることは必要ですか？

村尾 アメリカやヨーロッパは、大人のデートのとき、子どもはベビーカーに預けるなど、ファミリーとカップルの区別が文化的にできていますが、日本は子どもを連れていく文化なので、よっぽどの高級店でない限り難しいかもしれません。

早川 それならば一人、フロアマナージャー的な人を活用した方が良くもかもしれませんね。

村尾 あと「BAD」の二つ目ですが、料理やサービスが良くても、メニューやイスがべたべたしていたり、油染みが付いたりするお店が結構あり、そこに詰めの甘さを感じます。

特に女性はその辺に敏感なので、こだわってほしいです。

早川 自分の家では何も思わなくても、お店だとちょっとしたほりや汚れが気になりますよね。ぜひ「ラストの詰め」ということで、みなさん心がけてください。

サンプル版はここまでです。続きは、アマゾンにてダウンロードしてお楽しみ下さい。

店長たちの自分ブランド戦略 第7号 【印刷可能PDF版プレゼント付】 「Kindle版」

<http://bit.ly/muraotencyo7>

村尾隆介の音声セミナーが2作同時リリース！

店長たちの「自分ブランド戦略」

(本テキストのもととなった音声セミナーです)

<http://www.starbrand.co.jp/services/voice/category/tencho/>

ベストセラー『小さな会社のブランド戦略 (PHP)』の著者・村尾隆介は、企業のブランディングのみならず、個人のブランド戦略にも深く関わっています。

過去10年のキャリアの中で、行き着いたひとつの結論は、「店長の姿勢や見せ方次第で大きく変わる」という点です。

キクタスのプロインタビュアー早川洋平さんと軽快なトークで、毎月お届けするこの音声セミナーは、全国の店長やマネージャークラスとして働く社会人、店長を統括する立場にいる方や、小さな会社の経営者の質問から織り成される、いわばオンラインのコンサルディング。

通勤時はもちろんのこと、職場で仲間と一緒に聞くのもオススメです。

1. この音声セミナーの内容(企画や時期によって変わることがあります)
1. 最近、お店で感じた「GOOD」と「BAD」
2. オンラインコンサルディング(質問に対する回答)
3. 明日から取り組めるリーダーシップ
4. 店長のためのパワーソングの紹介
5. プレゼントコーナーとエンディング

村尾隆介の「出版deブランディング」

<http://www.starbrand.co.jp/services/voice/category/murao/>

経営者やプロアスリートなどの「個人のブランド戦略」にも深く関わる村尾隆介が軽快なトークで毎月お届けする音声セミナー。「これから出版をしたい!」「出版をしたものの、その後の自分の見せ方に悩んでいる」という全国の方々からの質問を中心に展開をしています。

また、この音声セミナーでは作家・村尾隆介の裏舞台もお見せします。今後の出版計画や、その時代背景、そして制作のノウハウや雰囲気は、ここでしか聞けない話。出版に興味を抱く方には、きつと参考になると思います。

- この音声セミナーの内容（企画や時期によって変わることがあります）
1. オープニング…最近、本屋で感じたこと
 2. 村尾隆介…未来の出版物（仮題の発表と秘話）
 3. 出版に関するリスナーからの質問・回答（オンラインコンサル）
 4. 集中力を高めるためのパワーソングの紹介
 5. プレゼントコーナーとエンディング

発行日 2013年4月30日第1版

著者 村尾隆介

執筆協力 三村真佑美

編集協力 三村真佑美

制作 Textrage 編集部

〒244-0804

横浜市戸塚区前田町 516-1-B-110

MAIL : tr-inquiry@kiqtas.jp

URL : <http://kiqtas.jp/>

©2013 Ryu Murao, Printed in Japan

本作品の内容を無断で複製・複写・放送・データ配信などすることは、固くお断りいたします。