

日本食糧新聞

チーム営業

◎◎ 15 ◎◎



◎マンガエッグ・エンターテイメント

呼び方はある種の枠をはめてしまう。パートナーさん、アルバイトさんと呼ばれると意識もそうなる。アルバイトの最高位を「スイングマネジャー」としたのは、誰が考えたのか分らないが秀逸だ。今から10年程前の寒い冬の夜を思い出す。

大学生だった私の長女は、外資飲食チェーンM社でアルバイトをしていた。サークルやボランティアもあり、帰宅が午前0時を過ぎる時でも「わーっ! 寝

管理者をエリア経営者へ

「時間がない!」といながらバタバタと風呂に入り、長い髪を洗って乾かして、翌朝5時には起きて、自分でご飯を作って食べて、また真っ暗な寒い

の時間が長い!」といながらバタバタと風呂に入り、長い髪を洗って乾かして、翌朝5時には起きて、自分でご飯を作って食べて、また真っ暗な寒い

の感動があった。

冬は朝に自転車を出動して。アルバイトなのに何でも頑張れるのかと聞いたところ、「スイングマネジャーの私が行かないと、お店が7時にオープンできないの!」。

呼び名もさることながら、この気持ちを支える背景には、M社連営M大学という研修所で、また真っ暗な寒い

の国内大手小売業のエンジニアマネジャーの人材開発を行った。それまでの経営は本部が考えて、毎日1200店舗に指示書がメールで送られるチャンネルストアマネジメントと呼ばれる方式であった。本部からの指示通り売場をつくれる店長が高く評価され、店舗巡回するエンジニアマネジャーは指示書通りにできているか、「管理する」のが仕事であった。しかし、業績が頭打ちとなったことから人材開発が着目された。最初に行ったことは、アイデンティティの切り替えだった。エンジニアマネジャーの意識を「管理する」から「経営する」に変え、次にエンジニアマネジャーが店長の意識を変える

2段階プロジェクトとした。

この企業は全国チェーンであるため、同じ大きさの店であっても地域によって住む人が違う。学生、お年寄り、主婦、場所によっては店の前を歩くのは外国人が一番多いという地域もある。

そこでエリアごとに重点店舗を決めて店長に権限を与え、「店の前を歩く人を実際に自分の目で見て、自分で考えて売場をつくらせてみよう」とミッションを与えた。「君はこのエリアで数少ない選ばれた店舗の店長だから誇りを持ってほしい。そして地域をよく観察してこの店の経営者になってほしい」と意識を変える言葉を投げかけた。

昨日まで毎日メールで飛んでくる指示書通りに働く店長から、お客さまを喜ばせられる売場をスタッフと一緒につくる店長になった。

すると、当の本人たちも驚くほどアイデアが湧き出て、売上げ向上といった成果がすぐに出た。この小さな成功体験が自信になり、エンジニアマネジャーと店長は連携して本部に提言するほどに。

顧客のロイヤルティを高める施策や数億円単位のコスト削減策だけでなく、新しいビジネスモデル提案もあった。「たったの半年で人はこんなに大きく変化するの!」、一番感嘆したのは、半年前には半信半疑だった社長だった。

(アイマム代表取締役社長 嶋谷光洋、Food

©I-mam Co., Ltd.