

LESSON 20

A店（北浦和駅前）

- ・ 空（事実）：先々月比で日販が約11%マイナスになっている。3ヶ月前に駅の反対側に競合のチェーン店ができた。昼過ぎのトイレの床に水たまりがあり、清掃の形跡が見られないなど清潔感に欠ける。店長に元気がなく、スタッフの欠員が続いている可能性がある。
- ・ 雨（解釈）：安くて新しい競合店に客が流れていることに加え、店舗自体の清潔感の低さも売上減少の要因と考えられる。店長の元気のなさは人員不足が影響している可能性がある。
- ・ 傘（行動）：改善が必要という認識だが、具体的な対策（誰がいつまでに何をするか）は未定でありこれから考える。

B店（大宮西口）

- ・ 空（事実）：先月クレームが3件発生している。アルバイトスタッフが笑顔や適切な返事をしておらず、マニュアル通りの接客ができていない。店長は若手スタッフの離職を恐れ、厳しく指導できていない。
- ・ 雨（解釈）：スタッフの接客態度の悪さがクレームの蓄積に直結しており、早急に手を打つ必要がある。
- ・ 傘（行動）：接客研修の実施や、クレーム対応の仕組み作りを検討する（未定）。

C店（川口元郷）

- ・ 空（事実）：スタッフが明るく、オペレーションがスムーズで、エリア内で最も売上が安定している。
- ・ 雨（解釈）：店長が非常に優秀であり、他の店舗の見本となるレベルである。
- ・ 傘（行動）：特になし（現状維持）。

D店（浦和美園）

- ・ 空（事実）：平日夕方以降の食材の廃棄量が毎週多く、発注量と廃棄量のバランスが取れていない。新しいスタッフが発注を担当している。

- ・ 雨（解釈）：夕方の混雑予測が難しいという店舗側の主張はあるが、毎週同じ傾向であれば対処可能なはずである。新スタッフへのOJTが途中で終わっており、発注業務の引き継ぎが不十分なことが原因と考えられる。
- ・ 傘（行動）：OJTや引き継ぎの状況を確認する。ただし、誰が指導を行うかは未定。

E店（東川口）

- ・ 空（事実）：売上は微増しており、清潔感も問題なくスタッフの顔ぶれも安定しているが、今回は短時間しか滞在できなかった。
- ・ 雨（解釈）：可もなく不可もなく、現状特に問題はない。
- ・ 傘（行動）：次回の巡回時にしっかりと確認する。

F店（蕨）

- ・ 空（事実）：店長が本部の承認を得ずに独断でレジ周りのレイアウトを変更した。お客さんは並びやすくなっているが、以前も勝手に什器を動かしたことがある。
- ・ 雨（解釈）：レイアウト変更によって防犯カメラの死角が増えている可能性があり、防犯上の問題がある。店長にはやる気があるものの、独断で変更を行う姿勢は懸念事項である。
- ・ 傘（行動）：防犯カメラの死角問題について、明日中に本部へ確認をとる。

この整理された情報を元に、各店舗に向けたより詳細な業務改善のレポートを作成しましょうか？