

LESSON 20

「傘（行動）」が明確に決まっていない、あるいは担当者や具体策が未定となっているのはA店、D店、B店の3店舗です。

日報内の「今週は特にA店とD店が気になっています」というエリアマネージャーの所感と、各店舗が抱える問題の深刻度（売上減少・食材ロス・クレーム）を考慮し、優先度が高い順に整理しました。

1. 優先度：高（A店・北浦和駅前）

- ・ 未定となっている「傘」：状況を改善する必要があるという認識はあるものの、何を・誰が・いつまでにやるかが完全に未定（これから考える状態）です。
- ・ 優先すべき理由：売上が先々月比で約11%マイナスと大幅に落ち込んでいるためです。競合の出現や清潔感の欠如、店長の元気のなさなど課題が複合的に絡んでおり、日報でも今週特に気になっている店舗として名指しされているため、一刻も早い具体的なアクションの決定が求められます。

2. 優先度：高（D店・浦和美園）

- ・ 未定となっている「傘」：発注業務の引き継ぎやOJT状況の確認が必要であることは見えていますが、「誰が指導を行うか」という具体的なアサインが今日時点では決まっていません。
- ・ 優先すべき理由：平日の夕方以降に毎週大きな食材ロスが発生しており、店舗の利益を直接的に圧迫しているためです。エリアマネージャーが「今日一番時間を使った」ほど状況の確認に追われており、A店と並んで今週の懸念事項として特筆されています。

3. 優先度：中～高（B店・大宮西口）

- ・ 未定となっている「傘」：早急に手を打ちたいという意向はあるものの、接客研修を実施するかどうかは検討中であり、クレーム対応の仕組み作りについても具体的な行動が決まっていません。
- ・ 優先すべき理由：スタッフの接客態度が原因で、先月だけでクレームが3件発生して積み上がっているためです。店長が若手スタッフの離職を恐れて厳しく指導できていないという根本的な課題があり、放置すればさらなる客離れに繋

がる危険性があります。

これらの未定となっている行動（傘）について、具体的な対策案やスケジュールを一緒にブレインストーミングしましょうか？