

## 『大企業を復活させた団結力』

お疲れ様です！長かった梅雨がやっとあけたかと思うと、早速の猛暑！熱くなり始めが一番脱水症状などになりやすいとのことなので、塩分と水分のチャージ、こまめにとってね！

今月の手紙はちょっと前のとある休みの午後、家族で出かけた際に立ち寄ったとあるお店の話です。

お昼もすぎ、おなか为空いた僕たちは一軒のお店に立ち寄りました。お店に入るととてもやさしい笑顔のスタッフさんがこんにちは！と挨拶。

オーダーをすませテーブルにすわると、すかさず別の男性スタッフがテーブルに来て子供に笑顔で話しかけるのです。「今日は何を頼んだの？ 家族でおでかけいいねー、これお店から2人にプレゼントね！」 子供に渡してくれたのは簡単な紙のゲームだった。

妻もこのお店の雰囲気やサービスを気に入り、よくよく店内を見回してみるとどのスタッフさんも手は止めずにテキパキと動きながら視線はお客様に常に目を配り、その表情はみんなニコニコでした。

常にお客様を見ているので、ちょっとした動作にも気付きまよくことなく駆け寄っていく姿はとても好感がもてました。

そんな素敵な光景が幾度も目にとまると、食事をしている僕たちもなんだかすがすがしい気持ちになってきました。

気持ちよく食事ができた私たちは帰りにスタッフにお礼を言いたいくらいの気持ちになりました。残念ながらアンケート等はなかったので文字を残すことはできませんでしたが、必ずまた来ようねと話しお店をでました。

そのお店の名前は、  
実はみんなもご存知の「マクドナルド 東金店」です。

そこには大会社をよみがえらせ過去最高！とまで言われるようになった女社長の奇跡のV字回復劇がありました。

社長の名前はサラ・カサノバさん。

彼女は「客の心をつかむマーケティング」を得意とし、その街の、そのお店にくるお客様の声をとことん効き、色とりどりのスイーツが並ぶ店舗やバリスタの本格コーヒーが飲める店舗、小さな子供連れでも安心して遊べる家族専用客室の店舗を設けるなどしてきました。

商品においてはみんなもご存知の「エビフィレオ」「メガマック」「グランシリーズ」なども彼女が仕掛け人です。

彼女はどれだけ「お客様目線になれるか」「みんながひとつになって目標を達成しようと思えるか」が大切と語っています。→彼女のスローガン「POWER of ONE」にはその意味が込められており、全体に100の力があるのと、どこかに50しか力を発揮していない所があれば全体は50の力に、0があれば0になってしまう。すべてが掛け合わされてこそひとつの商品、お店が完成するとおっしゃっています。

彼女のスローガン「POWER of ONE」を作り出すために、全国のマクドナルドでは店舗毎にオリジナルダンスを創作し、動画にアップするなどの取り組みもしているそうです。大分の店舗ではその成果か、笑顔を絶やさない息のあった連係プレーが商品の提供時間もどんどん短縮し、平均40~50秒かかっていたのが、30秒台まで落ちたのだそうです。

回転があがれば当然売り上げもあがります。

Cocorodiningにも現在60名近くのスタッフがいます。60人分の力が一致団結した時にはどんな危機にも負けないパワーを生むのだと思います。

マクドナルドに比べるとまだまだ小さな会社ですが、小さいからこそ団結力で負けていてはダメです！

僕ももっと、少しでも時間ができた時は店舗に顔をだすので、皆の声を聞かせてください。そして社員さんはメンバーの声、お客さんの声を聞き僕や宮くに伝えてください。メンバーは同じ仲間の声、お客様の声を社員さんや僕にもっと伝えてください。

大手チェーン店に負けない、僕たちにしかできない店づくり！やってやりましょう！！