

リサイクルショップ現場力UP
の為に集中研修
【セミナーテキストサンプル版】

現場力UPのために必要な経営の基本

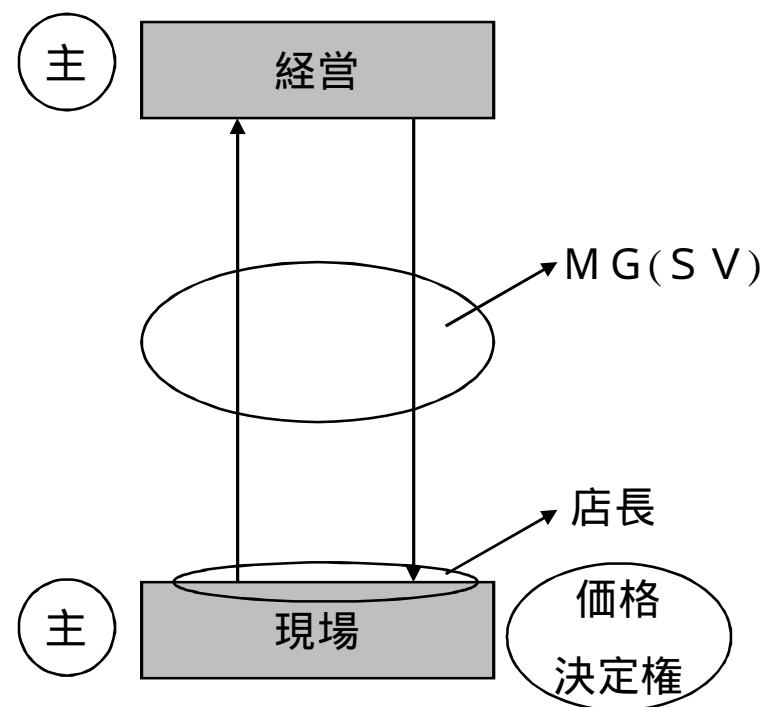
経営と現場を知ろう

リサイクルショップにおいては現場スタッフが主役です。なぜなら価格の決定権が経営にあるメーカー型のビジネスモデルとは違い、価格の決定権が現場にあるからです。「値決めは経営である」という言葉がありますが、この売価(販売価格)と原価(買取価格)の両方を決めるのが現場スタッフなのです。現場スタッフの値決めが経営を左右するので、リサイクルショップにおいては、経営も“主”ですが現場も“主”になるのです。

また、総合リサイクルショップや衣料専門リサイクルショップになるとこの値決めをしている人がパートさん・アルバイトさんであることも少なくありません。ということは、パート・アルバイトの教育、値決めルール作り(査定マニュアルなど)を含めて、現場のスタッフが成長すればするほど業績は上がっていくのです。

現場スタッフの中でも特に大切なのが、現場のトップである店長、経営と現場をつなぐ役割のMG(SV)という立場の方です。店長は自ら率先して動き現場スタッフを引っ張っていかなければなりません。MG(SV)は経営の考え(意見)を適切に現場に伝えるとともに、現場の考え(意見)を適切に経営に伝えなければなりません。

【リサイクル型ビジネスモデル】



現場力UPのために必要な経営の基本

店長の役割とは？

価格の決定権が現場にあるリサイクルショップにおいて店長は重要なポジションにあります。現場のリーダーとして率先して動き、現場スタッフを引っ張っていかねければなりません。

店長の役割は 自己管理、 数値管理、 会社の考え方を理解しているの3点が挙げられます。

自己管理に関しては、たまに現場スタッフに指示だけして自分は何も動かないという“指示だけ店長”もいらっやいます。、例えば、「元気よく挨拶しなさい」と指示をして、店長自身はしないとなると、これでは現場スタッフも不満が溜まるでしょうし、モチベーションは落ち、業績はどんどん落ちてくるのです。まずは自己管理で自分が率先して実行することが大切です。

数値管理も大切な役割の一つです。数値管理は自店の状況を把握することです。自店の営業状況を把握することができないと有効な戦略、戦術を立てることもできません。まずは自店の把握をする数値管理を徹底することです。

最後は 会社(経営者)の考え方を理解しているということで、会社(経営者)のことも大切なことです。会社の進む方向性をきちんと把握しておかないと現場スタッフに方向性を伝えることができないからです。

【店長の役割とは？】

自己管理

= 自分のことを知っている

数値管理

= 自店のことを知っている

会社(経営者)の考え方を理解している

= 会社(経営者)のことを知っている

現場力UPのために必要な経営の基本

MG(SV)の役割とは？

経営と現場をつなぐMG(SV)は他店舗展開していくと必要になるポジションです。1店舗の場合は社長がこのポジションを兼務していることがほとんどです。しかし、他店舗展開とスタッフ数が増えてくると社長の代わりにMG(SV)業務を行えなければなりません。

物事理解レベルは「知る 分かる できる 伝える」という順序でレベルが上がってきます。MG(SV)の役割は経営の部分を現場に適切に伝えることと現場の部分を経営(社長など)に適切に伝える能力が必要になってきます。経営と現場の両方を知らなければならぬし、経営と現場をつなぐ重要な役割となります。

伝え方というのは自分が理解することよりも難しいことです。相手によって伝え方を変えなければなりません。現場の考え(意見)を経営者に伝える場合は、数字を含めながら経営の言葉に変換して伝えないとはいけません。逆に経営の考え(意見)を現場スタッフに伝える場合には、実行すること(やること)を具体的に落とし込んだ現場の言葉に変換して伝えないとはいけないのです。

【MG(SV)の役割】

店長の役割を実践している

経営を知る 分かる できる 伝える

スタッフ(店長)のモチベーションアップ

1対1のコミュニケーション

販促への参加 + 現場研修

営業ツール(マニュアル、各種ツール)の作成 + 現場研修

大幅な店舗(レイアウトなど)変更

出店準備(研修、物件探し、レイアウトなど)

現場力UPのために必要な経営の基本

「1:1.6:1.6²の法則」

「1:1.6:1.6²の法則」とは、誰かに指示されて実行した仕事の効率を1としたとき、自分が納得して実行した仕事の効率は1.6倍になり、自分で自発的に実行した仕事の効率は1.6²倍になるという法則です。

あらゆる会社で日々仕事の指示をしたり受けたりすることだと思います。このとき指示をする方は指示を受ける側が納得して仕事をしてもらえるようにしなければなりません。納得できていないという場合は指示の仕方に問題がある場合がほとんどです。

例えば、「何で指示したことができないの!」と怒るリーダーと「言われたことをやってるのに…」と不満に思うスタッフの場面をよく目にします。この場合はスタッフに非があるのではなく、リーダーの指示の仕方が間違っているのです。指示がスタッフに伝わってなく、納得できないまま(疑問に思ったまま)指示を実行してしまうのです。こうなるとスタッフも「リーダーの言っていることだから…」と自分の事として捉えることができないのです。こうなるともちろん、仕事の効率も落ちますし、精度も落ちてくるのです。

こういった場合を防ぐためにきちんと相手の立場に合わせて、最低限納得するまで指示をすることが大切なのです。

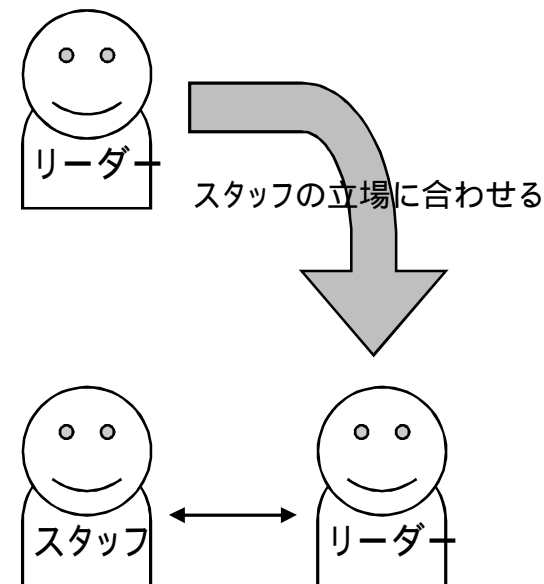
【1:1.6:1.6²の法則】

1 = 指示されて実行した仕事効率

1.6 = 自分で納得して実行した仕事効率

1.6² = 自発的に実行した仕事効率

【相手の立場に合わせる】





現場力UPのために必要な経営の基本

続きはダイジェスト版をご覧ください。

ダイジェスト版の閲覧には登録が必要です。

一度ご登録頂いた方は、ご登録時にお送りさせて頂きましたIDとパスワードで閲覧可能です。