

# 生衛業向け

生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのマニュアル(基礎編)



## 生産性&効率アップ必勝マニュアル



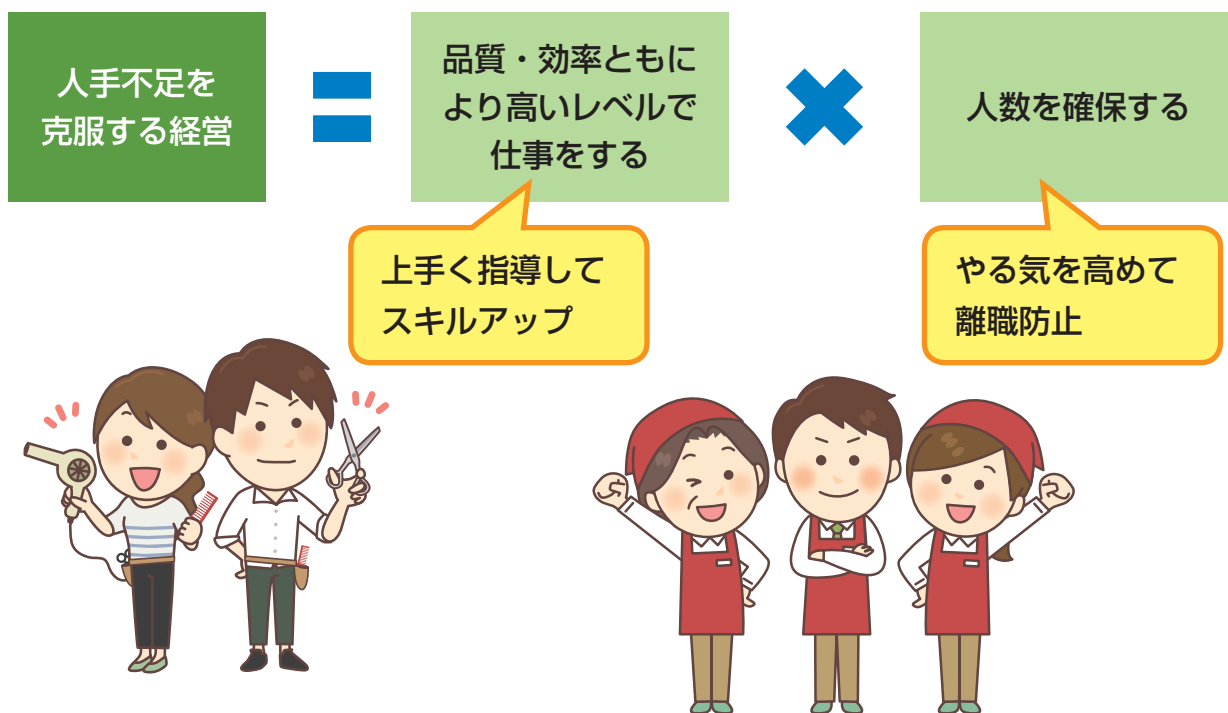
### 従業員のスキルとやる気を高めよう

(顧客満足向上)

- step 1 教える優先順位を決める
- step 2 マニュアルを作成する
- step 3 コツをおさえて教える
- step 4 やる気ややりがいを高める

# 従業員のスキルとやる気を高め、早期

人手不足を補うためには、「限られた人数で、高品質・高効率で仕事をする」ことが求められています。



上手く指導するためには、相手の行動変容の段階に沿って指導することが求められます。



「やってみせ 言って聞かせて させてみて 誉めてやらねば人は動かじ  
話し合い 耳を傾け 承認し 任せてやらねば 人は育たず  
やっている姿を感謝で見守って 信頼せねば 人は実らず」 山本五十六



# 戦力化&離職防止を目指しましょう

取組手順

step  
1

教える優先順位を決める

業務内容を洗い出し、実施頻度と難易度から優先順位を決める



step  
2

マニュアルを作成する

具体的で効率がよくなるマニュアルを作成する



step  
3

コツをおさえて教える

教え方のポイントや相手のタイプ別のポイントなどを確認する



step  
4

やる気ややりがいを高める

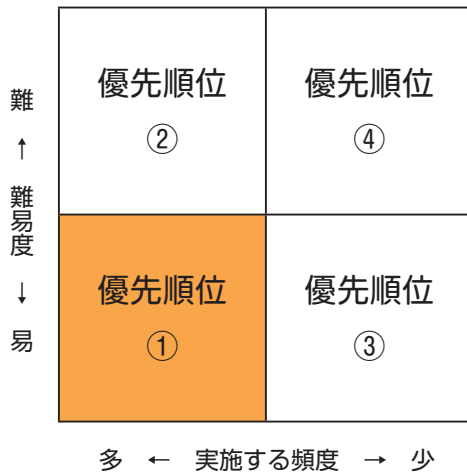
1. 定期的に話を聞く機会を設ける
2. コミュニケーションでよい人間関係を築く
3. 従業員参加型の企画を試してみる



**目標を設定して計画的に取組みましょう**  
目標設定と計画策定については「付録」を参照してください

# 教える優先順位を決める

業務内容を洗い出し、「実施する頻度」と「業務の難易度」から教える優先順位をつけましょう。



【業務内容に優先順位をつける】

優先順位①：実施する頻度が多く、かつ比較的簡単な業務を、最も優先順位の高い業務とする。

優先順位②：多少難しくても実施する頻度が多い業務を2番目に優先順位が高い業務とする。

まずは、上記2つの視点で業務を整理し、①②を優先して教える。



優先順位にもとづき、業務内容を洗いだして、指導した日や習得した日を確認していきましょう。

順番	業務内容	指導日	習得確認日
1	注文の取り方・厨房への通し方	3/25	3/28
2	料理のセットの仕方・お客様への出し方	3/25	3/28
3	テーブルの片づけ・テーブル拭き・テーブルセッティング	3/25	3/29
4	洗い物のやり方と棚への戻し方	3/28	4/2
5	.....		

step  
**2**

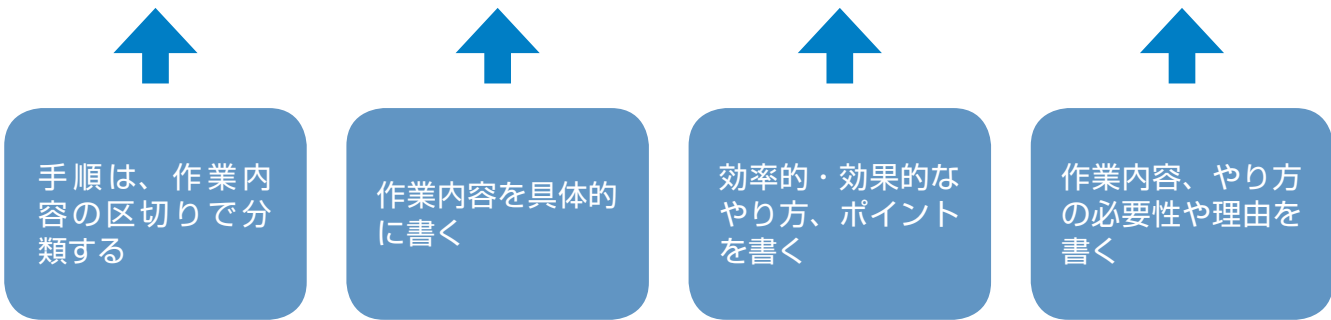
# マニュアルを作成する

やり方や手順が決まっている業務は、マニュアルを作成しておきましょう。



## 例) トイレ清掃のマニュアル

手順	作業内容	ポイント	理由
①用具を準備する	洗剤、ブラシ、タオル、バケツを用具入れからもってくる	洗剤、タオルはバケツに入れて一度に運ぶ	もれなく用具を揃えて短時間で終わらせるため
②清掃の準備をする	窓、ドアを開ける	窓は全開し、ドアは隙間を開ける	効果的に換気をするため
	トイレットペーパーを下に敷き、石けんなど備品を外に出す	取り出す順番を決めておく	清掃作業がしやすく、迅速にとりかかれるようにしておくため
③ . . . . .	. . . . .	. . . . .	. . . . .



写真を入れたり、作業を実施しているところを動画撮影し、マニュアルにすることもおすすめです。

# コツをおさえて教える

教え方にはコツがあります。次の内容を参考にして、効果的・効率的に指導しましょう。



手順	指導内容	例(テーブル拭き)
(1) 教える準備をする	①教える仕事の概要を話す	「今日は開店前のテーブルの拭き方を教えます」
	②その仕事の目的を話す	「お客様の第一印象や衛生のために重要です」
	③その仕事についての知識を確かめる	「これまでアルバイト等でやったことはありますか？」
	④仕事を覚えたい気にさせる	「これをしっかりやるとお客様も喜び、自分もスムーズに仕事ができるようになります」
	⑤必要なものを準備する	「使う物はテーブル清掃用のアルコールスプレーと専用ふきんです。普段は、階段下の物置きに閉まってあります」
(2) 説明しながらやってみせる	①主な手順を一つずつとりあげる	「まず、スプレーをします」
	②手順ごとのポイントと理由を説明してやってみせる	「不衛生な箇所をなくすために、1箇所に1回ずつ、全体にまんべんなくスプレーします」
(3) やらせてみる	①作業のポイントを言いながらやってもらう	「では、ポイントを言いながらやってみてください」
	②できていないことを指導する	「全体にまんべんなくスプレーをしましょう」
	③できるようになったことを認めて自信をつけさせる	「このやり方でOKです。これからよろしくお願いします」



黄色部分は「やる気アップ」にもつながる部分です。積極的に取り入れてください。

# タイプ別に指導の仕方を変えてみる

相手のタイプ別に教え方を変えてみましょう



タイプ	教え方の留意点
積極的・社交的 タイプ	周りの人から認められている・認められるようになるということでやる気がアップしやすい
負けず嫌い タイプ	出来ていることや出来ていないことを他の人と比較することでやる気がアップしやすい
協調性の高い タイプ	他の人も同じようにしている、これが標準のやり方だといった安心感を持たせることでやる気がアップしやすい
慎重・几帳面 タイプ	ここまでやれば OK ということが、十分出来ていると伝えることでやる気がアップしやすい
理屈っぽい タイプ	理由や効果などを理解するとやる気がアップしやすい
控えめ・引っ込み思案 タイプ	出来るようになったことを伝えて・褒めて、自信を付けさせることでやる気がアップしやすい
後ろ向きで不真面目 タイプ	本人に対して放置せず積極的に働きかけるとともに、その他のまじめにやっている人に悪影響がでないように注意を払う



スキルや経験があって面倒見の良いタイプがいたらリーダーとして指導役にしましょう。

## やる気ややりがいを高める

従業員が辞めてしまう理由はさまざまですが、対策できるものもあります。

次頁で、いくつかの具体的な対策を紹介していますので、取組んでみましょう。



辞める理由		対策の考え方
人間関係が良くない	→ ○	従業員とのコミュニケーションをよくする
仕事が面白くない	→ ○	企画等に参加してもらう 直接お客様の反応を感じてもらう
きちんと教えてくれない (それなのに怒られた)	→ ○	マニュアルを活用する等、具体的に 分かるまで教える
忙しい・人手が足りない	→ ○	作業改善等を進めて負荷を 軽減する
シフトの融通が利かない	→ △	可能な範囲で対応を考える
給料が安い	→ △	可能な範囲で対応を考える



## 1. 定期的に個別に話を聞く機会を設ける



お互いの考えていることや感じていることを話し合う場を持ちましょう。

### タイミング

営業時間中の閑散時間帯や営業時間前後

### 頻度

月に1回程度

### 時間

1回につき15分程度

### 場所

なるべく他の従業員の目につかない、落ち着いた場所

### 内容

現状のやりがいや負担感、今後の要望等

## 2. コミュニケーションでよい人間関係を築く

コミュニケーションを取りながらやる気を損ねないように普段のやりとりに気を配ることで良い人間関係を築き、良い職場風土づくりにもつながります。



積極的に行う言動	なるべく控える言動
<ul style="list-style-type: none"><li>・挨拶する</li><li>・感謝を伝える</li><li>・励ます</li><li>・ほめる</li><li>・話しかける</li><li>・目を合わせる</li><li>・うなづく</li><li>・ほほえむ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・叱る</li><li>・非難する</li><li>・否定する</li><li>・皮肉を言う</li><li>・責める</li><li>・無視する</li><li>・目をそらす</li><li>・顔を合わさない</li></ul>

### 3. 従業員参加型の企画を試してみる

例えば、次のような従業員参加型の企画を実施し、  
一体感・やりがいを感じてもらいましょう。



販売コンテスト

例) 期間を設定し、売上やおすすめ回数等を競う

接客コンテスト

例) 期間を設定し、お客様からのおほめの回数等を競う

清掃コンテスト

例) 汚れた箇所に印等をつけておき、それを発見して  
清掃した数を競う

技術コンテスト

例) 作業の正確さやスピーディさを競う

商品アイデア出し

例) 新商品やサービスメニュー等のアイデアを募集する

ディスプレイ・POP  
づくり

例) 店内装飾やPOP、「スタッフおすすめ」等を作成  
する

イベント企画づくり

例) キャンペーンやイベントの企画を募集する



## 参考

### 気づきの感度を高め接客力を高める

臨機応変な対応でお客様からの感謝を増やしましょう。



・接客の好みはお客様それぞれ。

例えば・・・

礼儀正しい接客が好み



親しみやすい接客が好み

急いでいるのでスピーディに対応して欲しい



時間があるのでゆっくり楽しみたい

提供する商品・サービスに詳しい



よく分からないので色々教えてほしい

・マニュアル的な対応＝誰に対しても同じような対応では、不満は防いでも「気が利いている」や「感じが良い」といったような評価は期待できない。



そのためには、「気づきの感度」と「対応の種類」を持つ必要があります。

どんなお客様か  
どんな状況か  
気づく感度



状況に応じた  
対応の種類



臨機応変な対応



普段の仕事で意識して見る



仲間の対応を学ぶ

「気づきの感度」と「対応の種類」を持つためのトレーニングをしましょう。

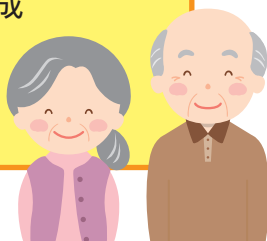


お客様の状況は次のような視点で見抜くことを教えて、「気づきの感度」を高めましょう。



#### ①外見から判断できること

- ・性別
- ・年齢
- ・同行人数・構成
- ・状態や行動
- ・ファッション
- ・持ち物



#### ③会話から判断できること

- ・目的
- ・期待
- ・好み、嗜好
- ・性格



#### ② TPO<sup>\*</sup>から判断できること

- ・時期（月・曜日・催事）
- ・T：時間帯
- ・P：場所
- ・O：目的・機会  
（女子会、ママ友等）

※ TPO：時、場所、場合・機会の英語の頭文字



#### ④その他

- ・サービス
- ・内容



### <外見からの判断>

性別や年齢、グループや個人といった特徴から対応を変える余地がある。

### <TPOからの判断>

時期や時間帯等によってお客様の利用目的などが異なる場合は、対応を変える。

例)「高額のコースで個室利用のグループ=接待」

### <会話からの判断>

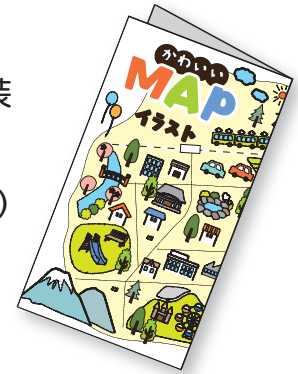
お客様との会話内容から、目的やニーズ、コミュニケーションスタイルの好み等を把握して、対応を変える。

次のような臨機応変な対応例を参考にして  
考えてみましょう。



### 旅館ホテル

- ・お客様が窓の外を見ていたら景色の案内をする
- ・観光目的か、ビジネスか、お客様の目的を服装等から判断し、会話の内容を変える
- ・お客様同士の会話の内容（この後、〇〇に行く）等から、さりげないアドバイスをする



### 飲食

- ・お子様がいたら、取り皿等を提供する
- ・不慣れな様子のお客様には、おすすめを提案する
- ・料理に興味を持っていそうなお客様には、素材や調理方法、お店のこだわりを伝える



### クリーニング

- ・しみ抜き加工を注文したことがあるお客様には、他の「はっ水加工」等のサービスも提案する
- ・朝は、お客様が通勤等で急いでいる可能性が高いため、カウンターに入るようスタッフに声かけを行う
- ・しみ抜きなどの依頼時に、生地を細かく説明するお客様がいた場合は、特に注意してご要望を聴くようにする

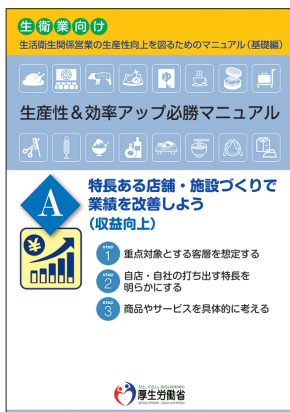


生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのガイドライン・マニュアル作成事業  
「生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのマニュアル（基礎編）」

## マニュアルの使い方

ガイドラインで課題を見える化し、2つのマニュアルを活用して、生産性の向上に取り組みましょう！

### マニュアル（基礎編）



生活衛生関係営業者を支援する指導センターや生産性向上に取り組みたい組合・営業者が活用する生産性向上ツールです。  
どの業種にも共通した課題とその取組方法を、イラスト等でわかりやすく解説しています。

### 3領域 10テーマ

収益向上	A. 特長ある店舗・施設づくりで業績を改善しよう
	B. 費用を削減して収益性を高めよう
	C. ICTを活用して集客力を高めよう
顧客満足	D. お客様の満足度を高めよう
	E. 優良顧客を増やそう
	F. インバウンドのお客様を増やそう
労働環境改善	G. 従業員のスキルとやる気を高めよう
	H. 作業しやすいお店・職場にしよう
	I. 効率的に作業しよう
	J. 人的ミス（ヒューマンエラー）をなくそう

+

付録 生産性向上を図るための事業計画を作成しよう

### ガイドライン



生活衛生関係営業者自身が悩みや問題を整理するためのツール。  
ガイドラインを活用することで、自店・自社の問題が見える化でき、生産性向上のために取り組むべき課題がわかります。

### マニュアル（業種別編）



生活衛生関係営業者が、生産性向上に取り組むためのヒント集。  
業界動向や消費者動向、業界向けに経営改善のヒントや取組事例を、イラスト等でわかりやすく解説しています。

理容業、美容業、クリーニング店、興行場営業、公衆浴場業、旅館・ホテル業、食肉販売業、食鳥肉、冰雪販売業、すし業、そば・うどん店、中華料理店、飲食業、日本料理店、喫茶店営業、社交業