

頑張れ店長

わが社の独自ルール

それぞれの会社には、独自のルールや習慣があります。たとえば、「上司を肩書きではなく名前前で呼ぶ」「職場で毎月、食事をやっている」といったことです。社訓や就業規則のように明文化されたものではありませんが、職場の秩序を維持するには大切なものです。それぞれの会社にはどんな独自のルールや習慣があるのか聞きました。

社長夫人は「お母さん」

「うちの会社はとにかく家族的です。先代の社長が創業したとき、奥さんが従業員を自宅に招いて手料理をふるまい、うちの子どもたち」と呼んで家族同然の扱いだったそうです。今でも古い社員が残っていて、先代の社長夫妻を「お父さん」「お母さん」と呼んでいます。そうした雰囲気は今も残っていて、職場は和気藹々とした雰囲気です。それで伝統的に、職場恋愛で結婚したカップルは、店長や課長など直属の上司が仲人を務めることに

なっています」（中部・A店長）
A店長もこれまで部下たちの仲人を2回務めたそうです。

早番は一杯やってカラオケへ

「店舗に割り当てられる「福利厚生費」がけっこう潤沢で、毎月食事を開いています。その日に早番で夕方あがったスタッフに限られますが、食事をしながら一杯やって、二次会はカラオケやボーリングで遊んでいます。営業部長によると、アミューズメント産業で働いているのだから自分たちも思いきり楽しむことが大切だということです。確かに今の若い子たちは友だちが少なく、下手をすると毎日自宅と職場を往復するだけで、遊ぶことを知らないのです。職場の食事はよい制度だと思います」（関東・B店長）

「大声」の習慣が珍事に

「うちの会社は体育会のノリで、始業前のミーティングで、接客の

心得10則」を大声で唱和し、その日に指示されたことを大声で復唱します。声が小さいと「もっと大声で！」とやり直します。大声を出すことで気合いを入れるのです。ところが、あるとき新人がフロア回りにインカムで指示を受けると、大声で「268番台、不審な点あり、監視点検せよ」と復唱してしまいました。周囲のお客さんはびっくりするし、268番台でゴトをやっていた客は慌てて逃げ出し、ゴト道具を残していきました」（関東・C店長）

事務所の監視カメラで不審客を発見したため、インカムに出した指示をそのまま大声で復唱してしまつたのです。幸い、このときのゴトで実被害はなかつたそうです。

毎月店のナンバーを表彰

「会社が昔からやっていることですが、職場ごとにスタッフの1人を毎月表彰しています。

同僚同士で、素晴らしい接客をしたたり、見事なトラブル処理をしたスタッフに投票し、それ

店長からの投稿

年末から年始は、ほとんどのスタッフが休みなしで出勤しました。世間がお休みで多くの人が

遊ぶ時期こそホールの稼ぎ時なのでから因果な商売です。その穴埋めで1月～2月に代休を取ってまいります。

通常は週末に休暇をとることは認めていませんが、正月を家族とゆっくり過ごせなかったのですから、この時期はシフトをやりくりして週末の連休もあります。家族がいるスタッフは、たいてい休暇中は旅行します。私もそうしていますが、1月、2月というのは旅行客が少ないので、料金は安いし、サービスも上々です。まとめて1週間の休みを取って海外旅行に行く者もいます。こうした代休があるから、スタッフは年末年始に頑張ってくれるのです。

正月出勤の代休 週末連休許可で やる気が続きます

（関東・店長）

を元に「今月のナンバー」を選出するのです。誰にも欠点や未熟なところはありますが、見所に注目して長所を伸ばしてやろうというのです。「叱るより誉めて伸ばせ」という創業社長の方針で始めたことだと思います。私もそうして育てられてきました」（中部・D店長）
今月のナンバー」に選ばれると、たちまち働きぶりが変わるそうです。

息子が社長になったら

「うちは創業社長の直系が社長を継いで、血縁が役員を占める典型的な同族経営。役員クラスの機嫌を損ねると閉職に追いやられたり、退職を余儀なくされることもあり。だからといって役員に取り入ろうとすると、別の役員からならまれることになり。正直言って風通しが悪い会社です。今は社長の強気の方針が当たって業績がいいのですが、社長の息子が跡を継いだらどうなるのだろうか」と店長同士で話しています」（関東・E店長）

ホール企業は同族経営が少なくありませんが、同族でなくても有能な社員を取り立て、社長を任せるケースも増えています。

軍資金を渡し実践を

「お客様の気持ちを知るために、スタッフには研修費の名目でパチンコ・パチスロの軍資金を渡して、いろいろな店でプレイさせています。ホールで働いているのに、自分ではパチンコ・パチスロをやらないというスタッフがいて、理由を聞くと『お金がなくて打てません』。それではお客様の目線がわかりません。そこで毎月、給料とは別に軍資金を現金で手渡し、他店で遊ばせて

います。もちろん、打った機種、使った金額、賞球数、店の接客、お客目線での感想などをレポートに書いて報告してもらっています」（中部・F店長）

これは周辺店調査ではなく、お客として遊んだときに見えてくる店員の接客態度や機種構成などを自分の仕事に生かしてもらうのが狙いだそうです。

茶髪やピアスもOKです

「うちは会社の方針として、茶髪や金髪、それにピアスもOKです。テレビで見るタレントはもっと派手な格好をしているのに、高校の校則のような縛りはできません。それに今どきホールに来るお客さんはスタッフの髪の色なんかにこだわっていません。それで私も明るい髪色にしているのですが、それだけで気分も明るくなったような気がします。部下からは5歳若返ったと言われ、気分もよいです」（関東・G店長）

それぞれの会社にはそれぞれのルールや習慣があり、それが社風を形成し、会社の個性にもなっています。「灯台もと暗し」で自分の会社の社風や個性を意識することは少ないでしょうが、改めて見直してはいかがでしょうか。