

店長に頼らない秘訣教えます



「心置きなく休める分、休日は予定をいっぱい入れて、フルにリフレッシュする」という牛久保さん

「休みの日も全く心配していません。ウチのスタッフは皆主体的に考え、動けますから」と牛久保さん。3月にオープンしたばかりの同店だが、店長、サブ店長がいない日でも売り上げは全く落ちない。日常的に重視している「自ら考える」働き方が、スタッフに浸透しているからだ。自身が休む前に限らず、全体の週間スケジュールを組み、スタッフにタスクを落とし込むのが同店のやり方だ。「細かく指示しすぎず、必ず

●フリーズマート池袋パルコ店
店長 牛久保友梨さん

“自ら考える力、育てる”

やるべきことだけ確認する」。詳細まで詰めると、言われた

ことだけに集中してしまう。「売り場の状況が一番分かるのはその日のスタッフ。臨機応変に動いて欲しい」
任せる部分が多いのは、日々の業務の中で自分で考え、動けるよう、スタッフを鍛えているから。一例が独自のリーダー制度。ビジュアル面や清掃、CS（顧客満足）など項目ごとに置くリーダーが定期的に「やりたいこと」「改善案」をプレゼンする仕組みだ。率先して行動する力や責任感に結びついているという。
「自ら店を回す楽しみを感じて欲しい」と、月に1回は、あえて店長もサブもない日を作る。「緊張もあるとは思いますが、モチベーションは高く、普段より売れる日もある。私が出社すると自信に満ちた顔で報告してくれるのがうれしくて」。もちろん、自分が休んでいる間の負担を減らすためにもストックスペースの整理など自身も影の努力は欠かさない。
「私自身の目標は自店のスタッフの番手が上がること。店としては（社内表彰制度の）優秀店舗賞を目指していきます」。店長に依存しない主体性のある売り場作りは、そうした目標のためでもある。