



安藤育恵さん

店舗の効率アップを追求するサポートチームの仕事とは？

POSレジの納品からメニュー設定を行うサポート業務を担うのは入社6年目の安藤育恵さんです。納品時のレジの設置や、お客様への操作説明のほか、POSレジ用のメニューデータの作成を主にしています。1軒1軒メニュー内容や席数が違うため、レジ本体からハンディー、キッチンプリンターに至るまで、お店によって設定方法は様々。お客様の業態や店舗オペレーションに合わせた設定や運用方法の提案も行っています。

「こんなご相談を受けたことがあります。キッチンプリンターに注文内容を印字させる時に、コースの『メイン』と『デザート』の料理名だけ印字の文字を大きくして欲しいというものです。そのお店では、メインとデザートはお客様に選んでもらい、前菜やスープは共通メニューで提供する3種類のフレンチコースを出

していただきました。そのためコース内容が単純に印字されるだけでは、一目でどのコースが注文されたかが分かりづらい、各担当のシエフがすぐに持ち場の料理を開始できるようにしたいという依頼でした。

しかし、通常の設定では特定の文字を大きくすることは出来ないのです、何度もお客様と打ち合わせを重ねました。そこで見つけた答えが、メルマガのように装飾文字を入れて、文字のメリハリをつけて印字させる方法でした(図1参照)。メインとデザートの料理名の前に星マーク(★)と棒線(――)を付け、さらに前後に1行の余白を作ること、印字された時に一目でどのコースの注文が入ったか分かるように設定を変更しました。

このように、私達の仕事はレジを納品するだけではなく、お客様一人一人に合わせた使い方をサポートすることです。お客様の要望に対して、『出来ません』と簡単に言わないこと、あらゆる方法を探してお客様の希望に応えていくこと、この気持ちを忘れることなく、これからもお客様に頼ってもらえるサポートをしていきます。」

POSレジ納品後のアフターフォローを行うヘルプデスクには、お客様から日々様々な問い合わせが入ります。一番多いのは、レジのメニューの変更についてです。電話での問い合わせは365日、9

365日対応ヘルプデスク

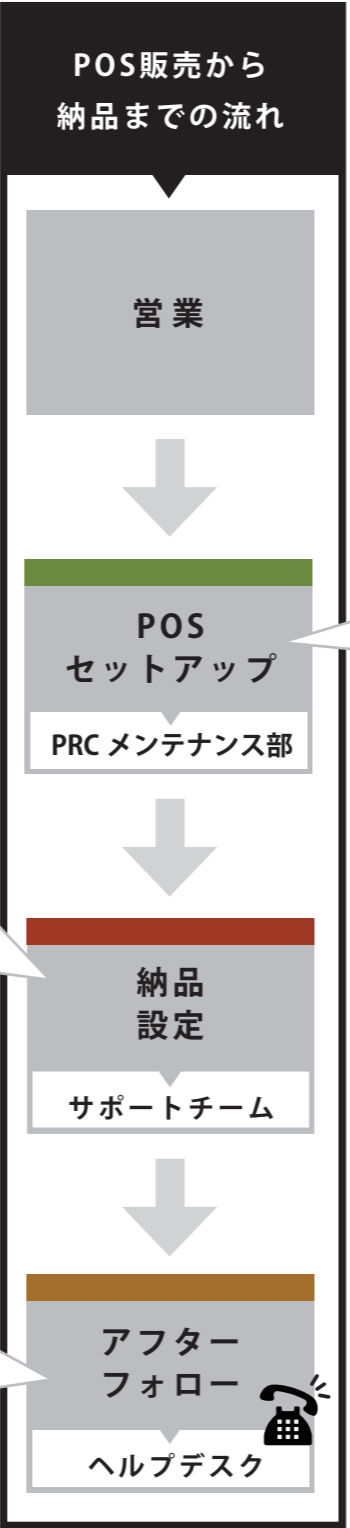
Before	After
1015-9-2018/10/18 18:07 【B2】客数:2 *新規* YUTARO POS:001 2 3500Course > 2 > 2 カルパッチョ > 2 真蛸 > 1 ポモドーロ > 1 マッシュルーム > 2 お米豚 > 2 生ガト	1007-3-2018/10/18 18:59 【A4】客数:2 seq.005 YUTARO POS:001 2 3500Course > 2 カルパッチョ > 2 真蛸 > 1 ★ポモドーロ > 1 ★マッシュ > 2 お米豚 > 1 > 2 ★生ガト

(図1) キッチンスタッフが一目でどのコースの注文が入ったか分かるように、「メイン」と「デザート」を強調させるような設定に変更した。

iPadレジを扱う競合他社のサポート体制

ブランド名	対応日	対応時間	電話問い合わせ	メール問い合わせ
tenpos Air	365日	9:00~24:00	○	○
オレンジPOS	365日	10:00~22:30	○	○
スマレジ	365日	9:00~22:00	○	○
繁盛POS	365日	24時間	○	○
Airレジ	平日	10:00~19:00	×	○
ユビレジ	平日	10:00~18:00	○ (初期費用3万円)	○
	365日	10:00~22:00	○ (初期費用3万円 +月額2,000円)	○

24時(テンポスエアア)まで受け付けており、競合他社よりも手厚いサポートを行っています。



テンポス 社内報 WILL

TENPOS GROUP MAGAZINE

2018
11
vol.2

POSレジ販売のプロ集団！ テンポス情報館

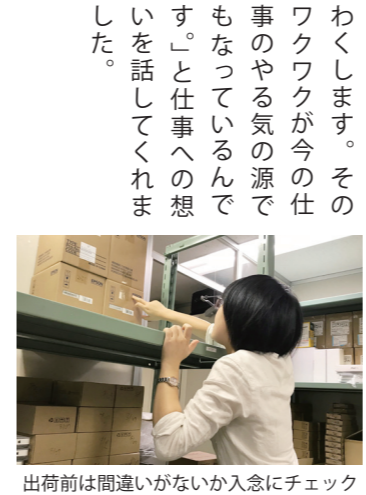
2018年9月、テンポスバスターズはテンポス情報館のPOSレジをお客様に店舗で直接販売が出来るようになりました。10月からは全国から選抜された53名を対象に、POSレジの商談、クロージングまで出来るようになるためのZOOMトレーニングがスタートしています。そこで、今回はPOSレジ販売後の納品やサポートを行う、情報館の部署についてご紹介します。



社内のレジ問屋機能を担う「PRC事業部のメンテナンス部」とは？

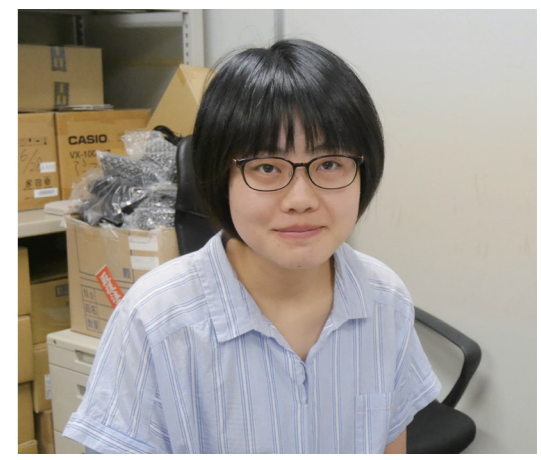
POSレジの契約が成立したら、テンポス情報館のPRC事業部メンテナンス部の出番です。東芝・CASIO・テンポスエアア(iPad)、各メーカーに必要なレジ本体から周辺機器を発注し、キットニングを済ませ出荷まで行います。キットニングとは、レジ本体のネットワークの構築(IPアドレス付与等)をはじめとしたセットアップを行うもので、納品前の重要な過程の一つです。

メンテナンス部のリーダーを務めるのは、入社3年目の蔡(サイ)セイセイさん。「メンテナンス部が出荷した商品を実際に現場で設置するのはサポートチームの仕事です。POSレジはおお客様のグラウンドオープンの際に納品する事が多いため、サポートチームは嵐のように慌ただしい現場の中で設置や、お客様にレジの操作方法をお伝えしなければなりません。レジの操作指導は、サポートチームにとっても大事な仕事のひとつです。だからこそ、納品時に『電気タップが足りない』



「通信がエラーになる」といったようなメンテナンス部のミスで、サポートチームの操作指導の時間を割くことが絶対にならないようにと、いつも自分に言い聞かせ仕事をしています。」

テンポス情報館は、2015年に『テンポスエアア』、16年に『エアメニュー』、18年6月にWindows向けPOS『エイベックスPOS』の販売を開始するなど、自社ブランドの展開に力を入れていきます。これに対して蔡さんは、「新しいPOSが発売されるときは、とてもワクワクします。そのワクワクが今の仕事のやる気の源でもなっているんです。」と仕事への想いを話してくれました。



入社3年目の蔡(サイ)セイセイさん

テンポスの第二の柱

2018年9月、テンポスグループに株式会社テンポスフードプレイスが新たに加わりました。
新会社設立の狙いとテンポスグループの今後の構想について森下社長に伺いました。



ストックビジネスを テンポスの第二の柱にする

リサイクル会社として創業したテンポスですが、4年後には新品の厨房機器を店頭で並べることで事業を拡大し、その後15年間は順調に業績をあげてきました。しかしここ2、3年の売上は微増、前期に至っては増収減益という結果に至っているのは、お客様の要望に応えられていないということ、店頭で物を売るビジネス形態がピークを迎えてしまったという事を示しています。そのためテンポスは、閉店する店から物を買取るだけでなく、飲食店が閉店しないようにするための応援をする企業へと変わっていかねばなりません。今が大変革の時です。その応援事業として、クーポンサイトやホームページを使った集客支援、POP・メニュー札を作成し客単価アップを支援するサービスをスタートしました。今後は、人事部がスタッフ教育のための動画マニュアルを100本作りましますし、他にも店の料理の味やサービス、衛生状態をチェックする「抜き打ちチェッカー」が新たにスタートします。

クーポンサイトに一度登録してもらえれば、その後、飲食店さんがクーポンの掲載を辞めるまで、継続的にテンポスの収益が積みあがっていくようになります。1人集客が出来れば、飲食店さんからは30円、同時に広告を掲載している一般企業から30円、計60円がテンポスの収入となります。仮に、1日に3人を集客できれば、3人×60円の180円、クーポンサイトに10万店の登録があれば、一日の手数料売上だけで1千8百万円(180円×10万店)が入り、年間で考えれば約65億円(1千8百万円×365日)が手数料売上となるのです。このように収益が積み上がっていくスタイルを、ストックビジネスといいますが、今後テンポスは、厨房機器の物販事業の柱に加えて、このストックビジネスを第二の柱として事業を拡大していきます。そして、このストックビジネスの中核を担うのが、新会社

の株式会社テンポスフードプレイスです。テンポスフードプレイスはクーポンサイトの運営以外にも、ホームページの制作・運営代行、集客のためのアプリ企画・開発、WEB上での経営コンサルティング事業等を展開していく考えです。

2、3年以内にストックビジネスを確立することで、テンポスグループの時価総額は300億円から1千億円、新卒の入社競争率は何十倍という会社になってくることでしょうか。期待してください。

株式会社きよつぱち総本店の 株式の売却について

10月10日、株式会社きよつぱち総本店の株式をきよつぱちの代表、手塚社長に売却したことで、きよつぱちはテンポスグループではなくなりました。私と手塚社長で4年間戦ってきましたが、私たちの力が経営を黒字化させるという事に及ばなかったということ、館山のインターの出口という好立地で、4千坪の敷地を活かし、浜焼きと海の幸を販売する道の駅のスタイルを取り入れながら、飲食も提供する構想でやってきました。しかし、どれも中途半端でお客さんは増えてこなかった。結果、きよつぱちに総額7億円を投資し、最終的には売却費用を考えると約6億円の損が出るに至りました。しかし、テンポスがベンチャー企業である限り、これからもチャレンジは続きます。新しい事を始めて上手いくことなんて2割程度ですが、その2割が、会社を何百億へと成長させていきます。今後も新たな事に投資を続けながら、会社を生成発展させていく考えです。

飲食の現場で気づいたこと

「海鮮丼屋」に出向して、ドクター候補生として店舗再生に取り組んでくれ」2018年1月、テンポス京都店で働いていた片山奨太さんに「海鮮丼屋」へ出向の声かけられました。辞令から早10カ月、飲食の現場で働く中で、どんな学びを得ているか、片山さんにお話を伺いました。

「ホールでの接客から始め、今では仕込みや調理も覚えて一通りの店内業務はこなせるようになりました。しかし、この業態は刺身の切り方一つで歩留まりが変わること、鮮魚が時価の仕入れのため供給が安定していないこと、これら全てを踏まえたうえでの原価コントロールの難しさを感じています。ドリームダイニングは海鮮丼業態を7店舗運営していますが、大手と比べれば規模はまだ小さい。そのため業者さんの「ある、無い」の一言だけで仕入れ量が変わってしまう事もあります。これが飲食店のリアルなんだなと、日々学ぶことばかりです。」

10月からは、店長の仕事を体験するために枚方店に異動しました。アルバイト募集をして、7人の応募が来て、その内5人は電話が繋がらない、何とか2人はアポイントがとれましたが面接には現れない等、スタッフを集める大変さを感じています。

一方で、店舗が暇な時間帯は、人件費を削らなければなりません。しかし、シフトを削るとアルバイトスタッフの不満を抱えたり、また人員を削りすぎて接客が機械的になってしまう事もあるので、もっと店長としてのスキルを上げていきたいです。

テンポスで働いていた頃は、新品と1万円しか変わらない中古品を選ぶお客様の気持ちがかかっていなかったし、また、『もっと安い物はないか』と求められ、正直うんざりすることもありました。しかし、飲食店の現場を知った今は、その1万円の大切さを身に染みて感じています。数百円、数千円、少しでも経費を安く抑え、集客や求人募集に使いたいと思うからですね。

今後は、店長業務を実践しながら、ドクターとしてのノウハウを積み上げられるように、食材のこと、スタッフ教育の事、在庫管理などを、もっともっと勉強していきたいです。



片山奨太さん

海鮮王「ニトリモール枚方店」

片山さんが働いている「海鮮王」の経営母体は、テンポスグループの株式会社ドリームダイニング。「海鮮王」を5店舗、まぐろ・とろ専門「とろ家」を2店舗、計7店舗を関西の商業施設を中心に展開している

パラダイス研修に参加して感じたこと

2009年から毎年60歳以上の従業員を対象に2泊3日の合宿形式によるパラダイス研修を実施しています。今年は9月18日、20日に静岡県浜松市の水窪町、森下社長の生まれ故郷で開催しました。そこで、新宿店の今村真知子さんに感想を伺いました。



新宿店の今村真知子さん

「仕事を辞めたいなと思う時は、仕事がある等が主な理由だと思えます。しかし、若いうちは儲けることよりも自分の理想みたいなものを優先してしまいがち。その時に周りの人達が「儲けることを知ってから、自分のやりたいことをやってみて、いいんじゃないかな」みたいにゆるい形でアドバイスをしてくだされれば視野も広がると思うんです。若いから自分のやりたいことをテンポスでもやってみようよと横の角度から言ってくれる人生の先輩がいればと思います。」

昔、わたしが若い人をうまく育てられなくて悩んでいる時に『蘭の花は自分が伸びようとしている時には花は咲かないけど、自分の力が衰えた時に初めて花を咲かせようとするんだよ。だから自分の力の衰えを感じた時が次のステップだから頑張るね』と言われました。きつい言葉でたたかれるよりも、同じ言葉でもプラスの言葉で伝えられたらいいなと思います。パラダイス研修では、そんな元気になるプラス言葉が雑談の中でもいっぱい咲いていたように思いました。

「一つの職場にいても閉鎖的になってしまうがちですが、パラダイス研修ではそれが取っ払われて、新しい見方もあるのか」「こんな風





ステーキ甲子園 商標登録

ステーキのあさくまは、グランドオープンやリニューアルオープンの名物イベントとして、「ステーキ甲子園」を開催していることをご存知でしょうか？ステーキ甲子園とは、1人で厚切りステーキ 500g とフライドポテト 200g、ライス 200g、熱々のあさくまコンスープを食べて、その完食タイムを5人チームで競う、無料の早食い大会です。既に20大会を開催しており、毎度、地域住民の方や中高生、地場企業のビジネスマンの方にご参加頂いています。

2018年2月には、「ステーキ甲子園」の商標登録も行いました。



真ん中が松尾さん。テンポス勤務3年目のパート社員。脇を固めるのは(左)石井さんと(右)木幡店長。

コンセプトや懸ける想い等たくさん話を聞いてお客様を知る事を大切にしていきます。今後も1度の成約で終わらないで、関わりを頂いたお客様のお店にはアフターフォローを続けられるような関係を築いていきたいです。

また、第一サービスをおすすめしている中で心掛けていることは、目の前のお客様がどんなお店をされているのか、ただの世間話だけではなくお店のことも伺っています。今もそのサンプルページは、他のお客様にお見せしています。



那覇店 麻生店長(奥) 山城さん(前)

もったいなくしてみよう、と考えながら日々、取り組んでいます。以前、ホームページの制作を他の会社に依頼しようか検討されているお客様に、ホームページのサンプルページを見せながらご案内をしたことがありました。無料ホームページと聞くと、お店の情報しか載っていないようなサンプルなものや皆さんイメージされる方も多かったですね。そのため、ご案内したお客様からも「無料でここまでクオリティの高いホームページが作れるんだね。詳しく聞いて良かった!」とすごく喜んで頂いたことがありました。それが私すごく嬉しくて、ホームページのご案内に自信が持てたきっかけにもなりました。今もそのサンプルページは、他のお客様にお見せしています。

前回の社内報のアンケートで、「佐賀鳥栖店の松尾さんを取材して欲しい!」と2名の方からお声を頂きました。そこで、アンケートに答えて頂いた、那覇店の麻生店長から佐賀鳥栖店の松尾さんへ聞きたい事を、編集部が聞いてきました。

社員リレー取材 no.1

佐賀鳥栖店の松尾さんに聞きました



8月27日～10月15日の期間に提出された改善提案は181件 社内報9月号で掲載した改善提案の進捗と共に、新たに提出された改善提案について一部をご紹介します!

提案日	改善提案の内容	戦略企画室の対応	改善提案先	改善提案先からの回答①	改善提案先からの回答②	進捗
8月27日	TBの縦型が売場を圧迫しているので何とかして欲しい ※TBとはテンポスオリジナル商品のこと	森下部長が検討中→期限を切って改善してもらう	商品部	一括売却先を探す	10/18 再生事業部の上田部長が、テンポス全店のTB縦型横型全台(約270台)の海外販売先を獲得!!	進行中
8月27日	商品部のA部門の指示がとにかく多い→2件/日くらい	1/5に減らす→商品部に提案する	商品部	最低限の配信に改善。時期によっては、連絡が多くなることもあり。その時は協力お願いします。		済
8月27日	売価変更のたびに商品のJANを張り替えるのが手間。商品ごとの売価表示をなくしてプライスカード変更のみにしたい	課長に相談する→8/28 メール送付	管理部	プライスカードから価格表示をなくすor新バーコードプリンター導入できるか確認する	10/18 価格表示をなくすカスタマイズの見積りを取って価格交渉中。	進行中
8月29日	飲食道場のライトプラン(半日プログラムとかも)があると良い →教育動画に盛り込んだらどうだろう?	人材事業部に提案する	人材事業部	飲食道場の半日プログラムでは完了しないので今回はなし。教育動画(飲食道場)も現在のところ予定なし。		済
8月29日	本部スタッフリストで、こんな時誰に聞けばいいかが分かると良い	管理部から配信する	管理部	本部スタッフを更新する→9月の異動後	10/12 本部スタッフリストをBizで配信	済
8月29日	松山広島小倉の看板が色あせている 綺麗な方がいいなあ	写真を撮って送ってもらう→必要であれば付け替える	営業本部	3店舗の看板の画像を田野部長に送る その状況を見て看板作り直しの判断と稟議	9月 AMと田野部長で看板の現状を画像で確認し見送ることに。収益が安定した段階で再度検討する	済
8月30日	ハイサーブ(TBの板金)の作業台(WT)とコンロ台は、脚と天板をそれぞれ在庫すれば、代用が効いて少ない在庫金額で済むのではないかな	商品部に提案する	商品部	脚だけを別在庫管理をすればできる、全店で実施するかアンケート実施する		進行中
8月31日	HP作成サービスは、①メアドの誤り、メールに気づかない ②「本登録」が難しくすぎて挫折する ③ギガファイル便のハードルが高く、写真が送れない等で止まっているケースがほとんど。「HPのプロ」的な人が再TELをして一元的に情報を聞き出して仲介すると、作成率が飛躍的に上がるのではないかな。	LINEで登録が出来る申込書に変更し、また本登録のためのサポートマニュアルもBizで配信済み。確認してください。	-			済
9月14日	サービス獲得上位者のトーク動画の配信を希望	獲得上位者をリスト化→ビジュアルモールにあげられるかな?	人材事業部	各地域で上位の人に撮影してもらってあげるようにします		進行中