環境整備　ココが変わったでSHOW！

場所　:カフェプラネット　　日付　:2016/3/28

内容　:ipadの翻訳の使い方改善

Before

After

＜　改善コメント　＞

ipadの翻訳機能、iVoiceのマニュアルを作成しました。

iVoiceとは、ipadに向けて直接言葉を話せば、すぐさま設定した言語に
翻訳してくれるという翻訳アプリです。

今までは、知っているが使ったことがないケースや使いたい時に戸惑ってお客様をお待たせ
するケース等がありました。

ipadを開いてから翻訳するまでの手順を写真付きでマニュアルにする事で、
新人さんでもマニュアルを見ながら戸惑うことなく対応する事が出来ました。

	社長印	備　考
株式会社新生		

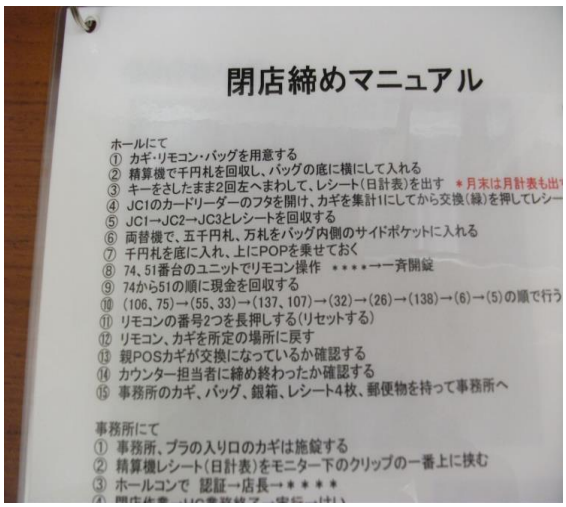
環境整備　ココが変わったでSHOW！

場所　:銀星事務所　　日付　:2016 / 3 / 28

内容　:閉店締め処理マニュアル

Before

After



閉店締めマニュアル

ホールにて
① カギ・リモコン・バッグを用意する
② 精算機で千円札を回収し、バッグの底に横にして入れる
③ キーをさしたまま2回左へまわして、レシート(日計表)を出す　＊月末は月計表も出す
④ JC1のカードリーダーのフタを開け、カギを集計1にしてから交換(緑)を押してレシー
⑤ JC1→JC2→JC3とレシートを回収する
⑥ 両替機で、五千円札、万札をバッグ内側のサイドポケットに入れる
⑦ 千円札を底に入れ、上にPOPを乗せておく
⑧ 74、51番台のユニットでリモコン操作　＊＊＊＊→一斉開錠
⑨ 74から51の順に現金を回収する
⑩ (106、75)→(55、33)→(137、107)→(32)→(26)→(138)→(6)→(5)の順で行う
⑪ リモコンの番号2つを長押しする(リセットする)
⑫ リモコン、カギを所定の場所に戻す
⑬ 親POSカギが交換になっているか確認する
⑭ カウンター担当者に締め終わったか確認する
⑮ 事務所のカギ、バッグ、銀箱、レシート4枚、郵便物を持って事務所へ

事務所にて
① 事務所、ブラの入り口のカギは施錠する
② 精算機レシート(日計表)をモニター下のクリップの一番上に挟む
③ ホールコンで　認証→店長→＊＊＊＊

＜　改善コメント　＞

以前まで閉店締め処理は口頭で教え、各自にメモを取ってもらい行っていました。
それをマニュアルとしてまとめて表示した事で、自分のメモなどを忘れても、これを見ながら行えるようになりました。また、人によっての違いも起こりにくくなります。

	社長印	備　考
株式会社新生		

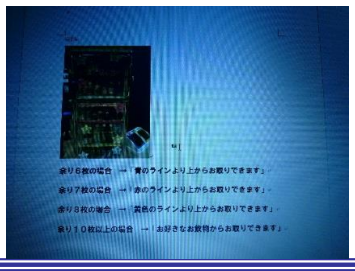
環境整備　ココが変わったでSHOW！

場所　:銀星　　日付　:2016/3/28

内容　:飲み物の選択方法を改善

Before

After



＜　改善コメント　＞

今までは同じ棚に違う枚数のジュースが置いてあり、余りメダルでジュースをおすすめした際にお客様が間違ってしまうケースが多々ありました。（余り7枚で8枚のジュースを取ってしまう）
また、カウンターでもお客様に説明しづらく、特に新人さんだとやりとりがうまくいかないこともありました。

そこで、ジュースの棚を整理し、マスキングテープで枚数ごとにわけました。お客様に説明する際に、色を使って伝えることでわかりやすくなりました。(余り8枚　→黄色のラインより上からお取り頂けます）

	社長印	備　考
株式会社新生		

環境整備　ココが変わったでSHOW！

場所　:銀星NEO　　日付　2016/　3/28

内容　タオルの分別使用によるお客様への清潔感upと経費削減

Before

After

＜　改善コメント　＞

今までは汚いタオルもお客様の灰皿を拭くときに使用し、キャストさんが判断してボロボロのタオルは捨てていました。まだ使えるタオルもいくつかあったと思います。改善後はルールを決め役職者が判断して捨てるようにし、ボロボロのタオルは床用で使用するようにした事で多少の経費削減になりました。また、お客様用と床用で分けることで常にお客様に清潔な印象を与える事が出来るようになりました。

	社長印	備　考
株式会社新生		

環境整備　ココが変わったでSHOW！

場所　:銀星NEO　　日付　2016/　3/28

内容　靴箱の定位置管理

Before

After

＜　改善コメント　＞

靴箱が定位置管理されておらず、誰がどこに置けば良いのか誰の靴がおいてあるのかわからなかった為、テプラを貼り定位置管理致しました。
改善後は一目で誰の靴か、誰がどこに置くのかわかるようになりました。

	社長印	備　考
株式会社新生		

環境整備　ココが変わったでSHOW！

場所　:銀星NEO　　日付　2016/　3/28

内容　ホワイトボードを拡大して要注意人物のコーナー作成

Before

After

＜　改善コメント　＞

以前は要注意人物の画像は録画した映像をその日にキャストさんに見せていただけなので忘れてしまったり、休みの人が居たりして全員で把握出来ませんでした。ホワイトボードを拡大しコーナーを作成しました。社外秘なためクリアファイルに入れて保管しました。社員が録画した画像をパソコンに落とし、ペイントして加工し日付とタイトルを付け貼り付けることや社外秘なので持ち出さないこと、シュレッダーにかけることなどルールを作成しました。
改善後は常にキャストさん全員で要注意人物の顔を把握できるようになりました。

	社長印	備　考
株式会社新生		

環境整備　ココが変わったでSHOW！

場所　:銀星NEO　　日付　2016/　3/28

内容　作業ノートの項目をわかりやすく変更

Before

年		月	
朝入庫後枚数	交代時	払出機	交換所
大			
中			
小			

After

年		月	
朝入庫後 払い出し機内枚数	引継ぎまでにお客様が 交換した特殊景品枚数	閉店までにお客様が 交換した特殊景品枚数	閉店後の交換所の 特殊景品の枚数
大			
中			
小			

＜　改善コメント　＞

キャストさんが毎日記入する作業ノートの項目について、新人のキャストさんが見た時何のことか分かりづらいという意見があった為変更しました。
交代時→引継ぎまでにお客様が交換した特殊景品の枚数
などに変更しました。
改善後は新人のキャストさんが見てもわかるようになりました。

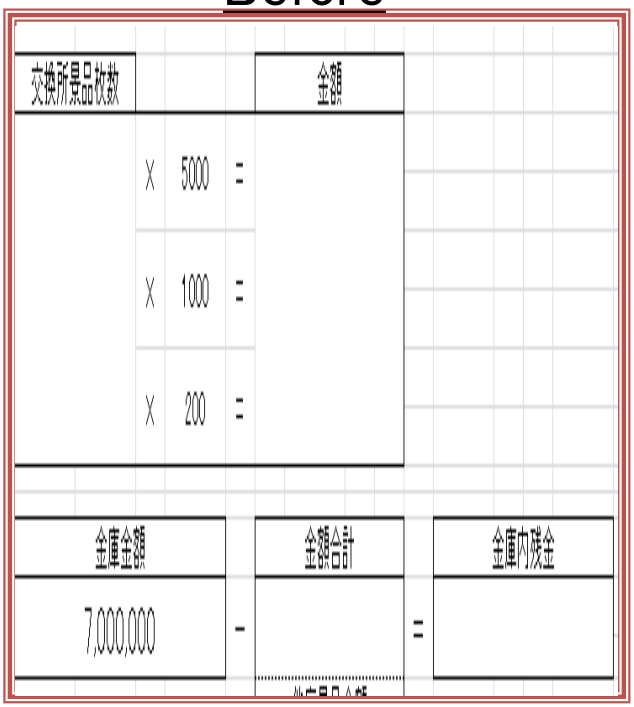
株式会社新生	社長印	備　考

環境整備　ココが変わったでSHOW！

場所　:銀星NEO　　日付　2016/　3/28

内容　電卓の使い方の改善で作業時間短縮

Before



交換所景品枚数			金額
	X 5000	=	
	X 1000	=	
	X 200	=	

金庫金額		金額合計		金庫内残金
7,000,000	-		=	

After

それぞれのキーの機能を簡単に説明すると、

・「M+」（メモリープラス）：電卓に表示されている数字を、メモリーに足す。

・「MRC」（メモリーリコール/メモリークリア）：1度押すとメモリー内容を呼び出し、もう1度押すとクリア（0に）する。

具体的な使い方

交換所景品枚数					金額
①	10	×	5000	M+	50000
②	10	×	1000	M+	10000
③	10	×	200	M+	2000
				MRC	→①②③の合計金額

上記のように普段=を押す場所でM+を押します。そして①②③の合計金額を出す時に、MRCを押します。1つ1つ足すよりも1回で合計が出せるので作業時間の短縮になります。

＜　改善コメント　＞

キャストさんが毎日行うカウンターの締め作業で、特殊景品を確認する時に、電卓を使います。以前は金額を出す時は＝のボタンを押して出し、金額合計を出す時は金額を＋を押して足していき出していました。
電卓の使い方のマニュアルを作成し、指導することでメモリー機能を使った計算が出来る様になり、作業時間の短縮になりました。

１日辺り5秒の時間短縮×360日＝1800秒

1年間辺り30分の時間短縮になります。

株式会社新生	社長印	備　考

環境整備　ココが変わったでSHOW！

場所　:銀星ネオ　事務所　　日付　2016/3/ 28

内容　:取扱い説明書・保証書等の保管の改善

Before

After

＜　改善コメント　＞

改善前は、1つのファイルで取扱い説明書や保証書等をまとめていましたがファイルの容量を超えていました。
その為ファイル内の同じ収納部に違う製品の取り扱い説明書等を入れなければならなくなり、いざ目当ての取り扱い説明書等を探す際、スムーズにいかない事がありました。
そこで、取扱い説明書等を大きく3種類に分類し、違う製品の取り扱い説明書等が同じ収納部に入れなくても済むようになり探しやすくなりました。

	社長印	備　考
株式会社新生		

環境整備　ココが変わったでSHOW！

場所　:ニュー銀星　　日付　:2016/3/28

内容　:タバコの定位置管理と発注点の表記をマグネットに変更

Before

After

＜　改善コメント　＞

休憩室とカウンター裏にあるタバコの定位置と発注点の表示をマグネットに変更しました。

以前もテプラで表示はありましたが、表示してある位置に置ききれなくなると別のところに置いていて正確なカートン数が分かりにくい状態でした。発注点が不明確で分かりづらい状態でした。

表示をマグネットに変更し、よく出てストックが必要なタバコは上に置き、あまり出ないものは下に置きました。

タバコのマグネットの下には発注点をマグネットで貼り、発注点を変更できるようにしました。出なくなったタバコは発注点を減らしストックを減らせるようにしました。

誰が発注しても同じ数発注できるようになりました。

	社長印	備　考
株式会社新生		

環境整備　ココが変わったでSHOW！

場所　:ニュー銀星事務所　　日付　:2016 / 3/ 28
内容　:貯玉会員様分布図作成

Before

After

＜　改善コメント　＞

打ち手を考える資料の1つとして、また現状を知るため貯玉会員様の分布図を作りました。
会員様5人で1シール（赤）銀星グループ（青）他店舗様（緑）
周辺エリアでは今期来店されたお客様（黄）で表示しました

全会員様の年齢層、男女比なども分かる様にし、今後の打ち手を考える際、使用します。

2015年3月26日のネオのパクリです。（他、ハップスさん）

	社長印	備　考
株式会社新生		

環境整備　ココが変わったでSHOW！

場所　:ニュー銀星　　日付　:2016 /3 /28

内容　:朝清掃スタッフの仕組みづくり

Before

After

＜　改善コメント　＞

今期より朝の清掃スタッフを動員しましたが1人採用からスタートした為、二人目以降は朝の清掃スタッフ同士教えあいながらやってもらっていました。
その為清掃スタッフが定着して仕事がはかどる様になった頃より、注意力や意識レベルに差が目立ち、一部不満が出てきました。店側の「ここはこうしてください」や「ここはここまで」が共有できるように、朝の台清掃手順（P・S）を作成して全員に配りました。担当コースも割り振り、シフトに組み込む事で担当コースも公平になってます。
また、全員そろう日がないので伝達もれや、清掃スタッフ同士の言葉が足りないが為の行き違いもありましたので、これを防ぐために「朝清掃スタッフ連絡ノート」も用意しました。
毎朝仕事の前に全員で見てもらい帰りには明日への引継ぎ、連絡事項を書くようにします。
当日の「あの人掃除出来てる、出来てない」は店のリーダー以上が開店前にチェックし、気になったところはノートに記入して次、気をつけてもらう様にしました。これによって各自、自分の受け持ちコースの掃除に集中でき、責任も生まれます。ノートに記入する場合は名前も書き、読んだら各自サインをして、1週間以内に大事な伝達で全員分のサインが無いものは声かけをして「私、知らない」を防ぎます

株式会社新生	社長印	備　考