

毎日正しい「身だしなみ」を守るためにやることは

常にベストな状態であるための「時間管理」でやることは

チームを好転させる「感情コントロール」でやることは

一体感を作るための「仲間への声かけ」でやることは

感動を与える「お客様への気配り」でやることは

解決すべき事柄を見極める「問題抽出力」でやることは

再発防止まで抑制する「問題解決力」でやることは

課題を解決するための「目標設定～実行」でやることは

自律的な思考と成長を促すための「教育力」でやることは

NAME

# Mostfun Vision Book 2026

Mostfun

## 目次

01 理念・ビジョン・ミッション・行動指針	P2	09 10アクション	P41
02 理念について	P5	10 お客様対応	P51
03 自律型行動人間とは	P10	11 ルール	P60
04 給与テーブル	P21	12 初日研修	P70
05 イベント・MF祭	P26	13 7日間研修	P93
06 コンセプトシート	P31	14 成長ノート	P111
07 カンテラゲージ	P33	15 店舗ミーティング	P137
08 パートナーキャリア表 パートナー・トップランナー・学生社員（サービス/店長）	P35	16 振り返りレポート	P163

研修  
修了日  
リスト

### 初日研修修了

年 月 日 修了

### 7日間研修修了

年 月 日 修了

### 新人合同研修修了

年 月 日 修了

### トレーナー研修試験修了

年 月 日 修了

### A商品研修試験修了

年 月 日 修了

### 初日研修再受講日

年 月 日 修了

# 01

## 理念・ビジョン・ ミッション・ 理念行動指針

Mostfunが最も大切にしている「従業員満足度」とは、「一人ひとりの『夢』を実現すること」です。

それぞれが掲げる大きな夢や目標に対して、Mostfunが関わることで、より一層「仲間＝従業員の夢の実現」をサポートしていきたいと考えています。

時には厳しい状況や困難に直面することもあるでしょう。

しかし、それを乗り越えた先に、本当の「従業員満足度」があると感じています。

Mostfunで過ごす日々を、ただのアルバイト先として捉えるのではなく、自身の成長を実感できるステージとして、一緒に築き上げていきましょう。

代表取締役 大崎 拓実

## 理念 philosophy

# 日本の従業員満足度世界一

日本で働いているすべての従業員が楽しく、充実して働ける世界を実現したい。  
その理念のもと会社経営をしています。

## ビジョン Vision

# 従業員満足度日本一

経営理念を達成する上で、まず成し遂げたいのは弊社の従業員満足度の日本一です。  
働きがいランキングで NO.1 になれるように日々努力しております。

## ミッション Mission

# 2032年、売上250億達成

このミッションを達成した時、従業員満足度日本一の会社になっていることで、  
経営理念が達成に近づいていると考えております。

## 理念行動指針 Action

1. 会社のために働くな、自分の成長のために働け。
2. 仲間の成長を自分の最大の喜びに、想像を超える体験をしてもらえ。
3. 大きな目標を掲げ、基準値をあげ、スピード感も結果もこだわれ。

## Mostfun が考える従業員満足度とは

モストファンが考える「従業員満足度」とは、全員が自分の人生を最高だと確信し、  
この社会の中で輝き続けることです。

それは、ただ働きやすい環境を整えることではなく、  
一人ひとりが夢を叶え、  
自己実現を果たすことこそが本当の満足だと私たちは考えています。

仲間一人ひとりの人生には無限の可能性が秘められています。  
だからこそ、私たちはその力を信じ、学び合い、語り合い、  
共に高め合う環境づくりにこだわり続けます。

自己実現への道はシンプルです。自ら大きな目標を掲げ、行動し、そして達成すること。  
「絶対やりたい」「必ずやってみせる」という想いを胸に、  
時には苦戦し、傷つきながらも、仲間と共に荒波を乗り越え、ゴールへと辿り着く。  
その瞬間の感動こそが、自分を肯定し、心を満たしてくれます。

これこそがモストファンの考える真の従業員満足であり、自己実現の姿です。

日本の従業員満足度は、今、世界の中でも最下位とされています。  
しかし、私たち一人ひとりがこの三つの行動指針を体現すれば、  
日本の働く文化に大きな革命を起こすことができると信じています。  
**そのために、まずモストファンが従業員満足度日本一の企業になる。**

それが、私たちが掲げるビジョンです。

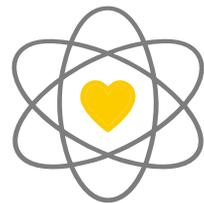
忙しい日々の中では、辛いことや報われない日もあるかもしれません。  
それでも、従業員満足度という言葉は言い訳のための道具ではありません。  
それは、壁を打ち破り、理想の自分を手に入れるための最大の武器です。

昨日はできていたか。今日はできているか。  
その問いを胸に、私たちは前に進み続けます。



# 02

## 理念について



### ? Mostfunが目指す **理念型自律組織** とは？

→ **理念を軸に一人一人が自ら考え行動する組織**

#### 理念が“コンパス”になる

Mostfunは何のために存在するのかという理念がすべての判断・行動の軸になる

例えば

「お客様に人生最高の時間を届けたい」という理念があるなら...



自分自身の判断で動ける



指示待ち

#### 普段から“自分で考えて”動く

Mostfunのメンバーは全員が主役

例えば

どうすればもっとよくなるか？

仲間の力になれることは何か？

仕事を“任される”ではなく、“引き受ける”人が育つ環境へ

## ピンチやチャンスには“全員で舵を切る”

Mostfunは何のために存在するのかという理念がすべての判断・行動の軸になる

例えば



みんなで同じ方向に一気に動きます

普段は「自由」。でもいざという時は「団結」。  
これがMostfunの強さです。

### まとめ

1. 指示ではなく**理念**が行動の軸
2. 一人ひとりが**自分の頭**で考えて動く
3. ピンチや革命の時は**全員**で同じ方向へ!

### マネジメント部門理念

アルバイトが  
日本一成長し輝く企業

### 料理部門理念

感動する料理を  
スタンダードに

### サービス部門理念

明日語りたくなる  
感動をつくる

■ トップランナー理念

**社会で大活躍できる人財の育成**

■ パートナー理念

**全員が  
社会で大活躍できる人財へ**



**03**

**自律型行動人間とは**



# 全員が社会で大活躍できる人財へ

その人財とは**自律型行動人間**です

## 「自律型行動人間」とは？

誰かに言われなくても

自分で  
考え

理念に  
基づいて  
行動し

仲間や  
会社を  
動かす

これができる人のこと

work

自分の周りの「自律型行動人間」ってどんな人？

## 自律型行動人間の5つの力

### ① 自己管理能力(信頼を得る力)

自己管理能力は、一緒に働く仲間が安心できる空間を作る基盤となります。  
自身の行動を律し、周囲に安心感を与えることで、円滑な人間関係と業務が可能になります。

身だし  
なみ

- 身だしなみチェックリスト OK !
- お客様が安心して食事できる制服の着こなし、髪型
- 相手に良い第一印象を与え、安心感を提供

 企業の顔としての信頼性を高める上での入口です。皆さんの姿勢が会社の営業です。

時間管理

- 遅刻をせず、約束時間を守り抜き仲間の段取りを乱さない
- 時間までに準備を整え、ベストな状態で業務に移る
- 時間に対する意識の高さを示し、周囲からの信頼を獲得

 自らを律する上で1番大切になるのが時間管理。技術ではなく「思いやり」

感情  
コントロール

- 忙しい状況でこそ、声のトーンを落ち着かせ、  
仲間に安心感を与える
- チームを好転させる為に必要とされる感情でいられる
- どんな時でも冷静な態度でいることができる

 これにより安心して業務に取り組むことができ、チームのパフォーマンスを上げる

## ② コミュニケーション力(人を動かす力)

コミュニケーション力は、他者との円滑な連携を可能にし、チームや組織を動かす上で不可欠な能力です。効果的な情報共有と人間関係の構築を通じて、目標達成のために周囲の仲間を動かします。

### 報連相を徹底

小さな変化やミスも速やかに報告・連絡・相談することで、問題の早期発見・解決に繋がります。お客様の状態を逐一共有することで、サービスの質も上がります。



効果：誤解や認識の齟齬を防ぎ、仲間が迷わず働ける“安心の土台”ができる

### 仲間への声かけ

「ありがとう」や「お願いします」といった感謝や依頼の言葉を積極的に使うことで、チーム内の良好な人間関係を築き、チーム力を強化します。



効果：お互いを助け合い文化が自然と生まれ、チームの一体感が高まる

### お客様への気配り

お客様の雰囲気から空気を読み、先回りして行動することで、期待を超える感動を提供することができます。お客様から話しかけやすい空気感をつくることも重要です。



効果：顧客満足度を高め、長期的な信頼関係を構築が可能になり、従業員満足度も向上する



有効なコミュニケーションは、人を動かすために不可欠な力です。ただ話すことができるだけでなく他人を理解し、理解されることで、一緒に何かを成し遂げることができます。

## ③ 問題解決力(課題を糧に変える力)

問題解決力は、予期せぬ課題や困難に直面した際に、それを成長のチャンスと変え、具体的な解決策を導き出す能力です。

### 自責

- 問題の原因を外部に求めるのではなく、自分に矢印を向ける
- 「できるためには？」で考える
- 自分自身が直接関与し、影響を与えられる範囲から着手する。

### 改善

- 根本原因を分析し、目的・目標を明確に
- 改善策を実行し、再発防止
- なぜ問題なのか、何が不足しているのかを明確にする。

### 先読み

- 改善した結果から問題を事前に予測することで未然に防ぐ
- 対策を講じることで問題を回避し、業務の質を上げる
- 顧客への不便を最小限に抑え、スムーズなサービス提供を維持

MEMO

#### ④ 実行力(行動する力)

実行力とは、決めたことを最速で行動に移し、やり切ることで価値と成果を生み出す力です。  
実行力は信頼関係を深め、組織の成果と成長のすべてを左右します。

<b>スピード</b> (まず動く力)	<ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> 合意した内容は『すぐ動く』完璧より初速に価値がある</li><li><input checked="" type="checkbox"/> 24 時間以内に初動を入れるためやることを整理して終わる</li><li><input checked="" type="checkbox"/> 決議の 1 ヶ月後には成果を確認できる状態に</li></ul>
------------------------	---

<b>再現性</b> (誰でもできる状態)	<ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> 目的が明確で人に依存せず、同じ進め方・判断ができる</li><li><input checked="" type="checkbox"/> 役割や責任を明確にし、誰でも成果を残せる型に</li><li><input checked="" type="checkbox"/> 誰が対応しても再現できる状態</li></ul>
--------------------------	---

<b>継続性</b> (続ける仕組み)	<ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> 単発の行動で終わらせず PDCA サイクルを回す</li><li><input checked="" type="checkbox"/> 成果を確認する方法までを決め、振り返る仕組み</li><li><input checked="" type="checkbox"/> 週次・月次でやったことを整理する時間を作る</li></ul>
------------------------	---

MEMO

#### ⑤ 影響力(仲間や社会を前進させる力)

影響力は、自身の言動を通じて周囲の仲間や組織、さらには社会全体にポジティブな変化をもたらす能力です。

<b>教育力</b>	指導する際には、単に「こうすべき」ではなく、「どうすべきか」という行動の背景にある意味を考えさせ、自分で答えを見つけることをコーチングすることで自律的な思考と成長を促します。
------------	---

<b>雰囲気</b>	常に自身が楽しみ、前向きな姿勢で職場の雰囲気を明るくし、周囲のモチベーションを高めます。これにより、ポジティブなエネルギーが伝播し、仲間がついていきたいと思う人材になります。
------------	---

<b>自己理念</b>	損得勘定ではなく、Mostfun の教育理念に基づいた判断基準を持つことで、一貫性のある行動を示し、周囲からの信頼と共感を得ます。これにより、組織の価値観を体現し、仲間や社会をより良い方向へ導くことができます。
-------------	---



影響力は一人ひとりの日常行動から生まれます。自己理念の達成に紐づいた一貫性のある小さな行動の積み重ねにより、チームの動向、以至社会の方向性に大きな影響を及ぼすことができます。

【トレーナーとして一番大切なこと】

**自分が模範となり相手から答えを引き出し  
そこに熱量を込める**

## トレーナー定義

Mostfunが考えるトレーナーとは  
**3つの資質**を兼ね備えた人物です

### 1. 自分が模範になる人

自分で**手本となり、行動で示す**ことで、育成対象者に良い影響を与える存在です。

### 2. 相手から答えを引き出す人

一方的に答えを与えるのではなく、適切な問いかけを通じて、育成対象者自身が内なる答えに気づき、**自ら行動を決定できるよう導く役割**を担います。

### 3. 行動の意味を結びつけられる人

日常の業務や行動が、Mostfunの教育理念や社会貢献にどのように繋がるのかを明確に伝え、育成対象者の行動に**深い意味と目的を与えることができる存在**です。

## トレーナーの基本スタンス

自律型行動人間を育成するためには、3つの基本スタンスを持つことが不可欠です

### 1. 教え込まない

部下や後輩に「答えを与える」のではなく、「問いで気づかせる」というスタンスを重視します。相手の内面に答えがあるという前提に立ち、適切な問いかけを通じて、自ら考え、気づきを得るプロセスをサポートします。

▼  
「答えではなく、問い」

### 2. 行動の意味を伝える

単に「これをやれ!」と指示するだけでなく、「なぜそれが大事なのか?」という行動の背景にある意味や目的をセットで伝えることが重要です。人間は、行動の意義を理解することで、モチベーションを高く維持できます。

▼  
「行動ではなく、その意味」

### 3. 育成のゴールは「自律」

育成の最終的なゴールは、相手が「自分で考え、答えを出し、行動できる人材」になることです。トレーナーは、相手が自らの意思で判断し、責任を持って行動できる「自律型行動人間」へと成長するための伴走者としての役割を担います。

▼  
「成長ではなく、自律」

## コーチング型教育の3ステップ

効果的な育成には、以下の3ステップのプロセスが不可欠。

Step1

**問いかける**

「なぜ大事?」「相手はどう感じる?」

Step2

**答えを引き出す**

必ず相手に答えを言わせる

Step3

**意味を補足し理念に回収**

「そう、その行動は社会で〇〇につながる。  
だからMostfunの理念なんだ」



トレーナーの使命 **問いの達人になること**

コーチング例  
遅刻

- ☑ **問いかけ**  
「もし同僚が毎回3分遅れてきたら、どう感じる?」
- ☑ **答え(想定)**  
「信用できない」「頼れない」
- ☑ **理念回収**  
「ここで時間を守ることが、社会で大活躍できる  
自律型行動人間につながる。」



▶補足  
そう。社会では“信頼=時間”。だから遅刻ゼロはただのルールじゃなくて、  
信頼される人材になる第一歩なんだ。



free space

# 04

## 給与テーブル



### ■ 店長

役職名	等級	年俸	月給	公休	労働時間	必要資格	詳細 / 責任範囲
部長	-	7200000~1500000	600000~1250000	-	-	経営者研修、試験	5店舗~15店舗
店長 S	5	6,960,000	580,000	10日	200h	料理試験 or サービス試験	1店舗 + 1店舗以上社員
	4	6,720,000	560,000	10日			
	3	6,480,000	540,000	10日			
	2	6,240,000	520,000	10日			
	1	6,000,000	500,000	10日			
店長 A	5	5,880,000	490,000	10日	200h	店長試験	1店舗
	4	5,760,000	480,000	10日			
	3	5,640,000	470,000	10日			
	2	5,520,000	460,000	10日			
	1	5,400,000	450,000	10日			
店長 B	5	5,280,000	440,000	12日	180h	店長試験	1店舗
	4	5,160,000	430,000	12日			
	3	5,040,000	420,000	12日			
	2	4,920,000	410,000	12日			
	1	4,800,000	400,000	12日			
店舗責任者 A	5	5,280,000	440,000	10日	200h	トレーナー試験 店長研修 A商品研修 / テスト	1店舗 / サポートあり
	4	5,160,000	430,000	10日			
	3	5,040,000	420,000	10日			
	2	4,920,000	410,000	10日			
	1	4,800,000	400,000	10日			
店舗責任者 B	5	4,680,000	390,000	12日	180h	トレーナー試験 店長研修 A商品研修 / テスト	1店舗 / サポートあり
	4	4,560,000	380,000	12日			
	3	4,440,000	370,000	12日			
	2	4,320,000	360,000	12日			
	1	4,200,000	350,000	12日			

※ 2026年1月時点

■ 料理長

役職名	等級	年俸	合計イメージ	公休	労働時間	必要資格	詳細 / 責任範囲
部長	—	7200000~1500000	600000~1250000	—	—	—	5店舗~15店舗
料理長 S	5	6,960,000	580,000	10日	200h	店長試験 or サービス試験	1店舗 + 1店舗以上社員
	4	6,720,000	560,000	10日			
	3	6,480,000	540,000	10日			
	2	6,240,000	520,000	10日			
	1	6,000,000	500,000	10日			
料理長 A	5	5,880,000	490,000	10日	200h	料理長試験	1店舗
	4	5,760,000	480,000	10日			
	3	5,640,000	470,000	10日			
	2	5,520,000	460,000	10日			
	1	5,400,000	450,000	10日			
料理長 B	5	5,280,000	440,000	12日	180h	料理長試験	1店舗
	4	5,160,000	430,000	12日			
	3	5,040,000	420,000	12日			
	2	4,920,000	410,000	12日			
	1	4,800,000	400,000	12日			
料理責任者 A	5	5,280,000	440,000	10日	200h	料理長試験	1店舗 / サポートあり
	4	5,160,000	430,000	10日			
	3	5,040,000	420,000	10日			
	2	4,920,000	410,000	10日			
料理責任者 B	5	4,680,000	390,000	12日	180h	料理長試験	1店舗 / サポートあり
	4	4,560,000	380,000	12日			
	3	4,440,000	370,000	12日			
	2	4,320,000	360,000	12日			
料理社員	5	4,080,000	340,000	12日	180h	トレーナー試験 A 商品研修 / テスト	1店舗 / サポートあり
	4	3,960,000	330,000	12日			
	3	3,840,000	320,000	12日			
	2	3,720,000	310,000	12日			
	1	3,600,000	300,000	12日			

※ 2026年1月時点

■ サービス長

役職名	等級	年俸	月給	公休	労働時間	必要資格	詳細 / 責任範囲
部長	—	7200000~1500000	600000~1250000	—	—	—	5店舗~15店舗
サービス S	5	5,880,000	490,000	10日	200h	店長試験合格	1店舗 + 1店舗以上社員
	4	5,760,000	480,000	10日			
	3	5,640,000	470,000	10日			
	2	5,520,000	460,000	10日			
	1	5,400,000	450,000	10日			
サービス A	5	5,280,000	440,000	10日	200h	サービス試験 店長研修	1店舗
	4	5,160,000	430,000	10日			
	3	5,040,000	420,000	10日			
	2	4,920,000	410,000	10日			
	1	4,800,000	400,000	10日			
サービス B	5	4,680,000	390,000	12日	180h	サービス試験	1店舗
	4	4,560,000	380,000	12日			
	3	4,440,000	370,000	12日			
	2	4,320,000	360,000	12日			
	1	4,200,000	350,000	12日			
サービス社員	5	4,080,000	340,000	12日	180h	トレーナー試験ト	1店舗 / サポートあり
	4	3,960,000	330,000	12日			
	3	3,840,000	320,000	12日			
		3,720,000	310,000	12日			
	1	3,600,000	300,000	12日			

※ 2026年1月時点

 free space

# 05

イベント・  
MF祭



パートナー

## 2026年度 イベントカレンダー

TR  
更新月

4月 S-1グランプリ予選

5月 シェフ-1グランプリ

6月 S-1グランプリ

7月 MFサミット観戦 / 本気のバレーボール大会

TR  
更新月

8月 社長1日店長営業(シェフ-1、S-1の優勝者)

9月 サマーキャンプ

10月 MF祭キックオフ集会

11月 秋の大運動会

TR  
更新月

12月 ミリオングランプリ

1月 MF祭幹部サミット観戦 / MF祭壇上プレゼン予選会

2月 第4回MF祭2027

3月 家族感謝祭

社員

## 2026年度 イベントカレンダー

4月 MFアワード / 入社式 / S-1グランプリ予選

5月 シェフ-1グランプリ / 社員旅行

6月 S-1グランプリ / MFサミット予選

7月 MFサミット決勝大会 / Life in work合宿

8月 社長1日店長営業(シェフ-1、S-1の優勝者)

9月 サマーキャンプ

10月 MFアワード

11月 秋の大運動会

12月 ミリオングランプリ

1月 MF祭壇上プレゼン予選会

2月 第4回MF祭2027

3月 家族感謝祭

イベント部門では、1年を通じて毎月イベントの企画・運営を行っています。  
 今年はパートナーイベントや社員イベントなど、年間で24回以上のイベントを実施する予定です。  
 社員やパートナー、新人さん、トップランナーなど、役職に関係なく全員と一緒にイベントを楽しんでいます！  
 私たちの原動力は、参加している皆さんが笑顔で楽しくイベントに参加している姿を見ることです。  
 また、自店舗のメンバーだけでなく、社長や幹部を含めた全店舗のメンバーとの交流の場として、  
 多くの学びや気づきを得ていただきたいと思います。  
 仕事だけでなく、人として繋がることで楽しく働ける会社を、皆さんの力で一緒に作っていきましょう！



MF祭とは

10月

11月

12月

01月

02月

1次予選

2次予選

ミリオングランプリ

1次予選

10月・11月・12月  
各月120点満点  
合計360点満点

定量評価の店舗診断書で  
3ヶ月間の合計点数で争う

MF祭は「ひとりの力」だけでは勝ちあがれない。  
「想いを“数字”に変えられているか」  
「実行力はあるか“日々の営業の質”」  
MF祭で一番大事にしたい部分は  
チームとして戦えているかが基準です

ミリオングランプリ

120点満点

MF祭出場をかけた争う  
繁忙期の売上グランプリ

12月の週末から指定された  
12日間の売り上げ目標の達成を争い、  
それぞれの店舗ごとの取り組み仕組みで  
全員を巻き込んで盛り上がります。  
達成1日ごとに10ポイント獲得で、  
12日間の全てクリアで120点を狙います。

2次予選

120点満点の審査員4名で  
合計480点満点

全店舗によるプレゼンテーション

審査基準については2点あります  
①採点項目は5項目  
②コンセプトシートの提出必須  
1年間の想いをカタチに！

1次予選

+

ミリオン  
グランプリ

+

2次予選

本線へ出場できるのは  
合計点数の  
**上位3店舗のみ**

MF祭 1次予選12の挑戦基準

12項目すべてを積み上げた店舗だけが、  
MF祭 本戦の舞台に立てる。

Management  
マネージメント部門

1 PA WOM

仲間から選ばれているか

- ・PAが「ここで働き続けたい」と思っているか。
- ・店舗の空気・関係性・信頼が、数字として表れる指標。

2 店舗MTG参加率

チームで考え、  
決めているか

- ・MF祭は個人戦ではない。
- ・全員が店舗の未来に参加できているか。

3 Lコスト管理

人件費を“コントロール”  
できているか

- ・削るのではなく、活かす。
- ・計画的な配置と判断ができているか。

4 適正PA・TR数

未来を見据えた  
人員設計ができているか

- ・今だけでなく、来月・半年後を見据えた人材設計になっているか。

Kitchen  
料理部門

5 社内キッチン臨店

基準を守り続け  
られているか

- ・調理技術・衛生・クオリティ。
- ・“忙しい日ほど差が出る”キッチン力。

6 CS調査(提供スピード)

お客様を  
待たせていないか

- ・美味しさは、スピードとセットで完成する。

7 Fコスト管理

原価を理解した  
料理ができているか

- ・原価は数字だが、そこには技術と意識の差が出る。

8 キッチンポジション取得率

育つ厨房か

- ・特定の人しかできない店は、強い店とは言えない。

Service  
サービス部門

9 7日間研修 実施進捗率

“教える文化”が  
できているか

- ・教育は気合ではなく、仕組み。新人のレベルがお店のレベル。

10 社内サービス臨店

基準接客が  
体現できているか

- ・優しさではなく、「基準」を守れているかが問われる。

11 CS調査(再来店意欲)

また来たいと  
思われているか

- ・満足では足りない。記憶に残る感動体験ができているか。

12 店舗別サービスKPI

感覚ではなく、  
指標で語れているか

- ・良い接客を“再現可能な数字”にできているか。



# 06

## コンセプトシート



### コンセプトシートとは

コンセプトシートは、  
判断に迷ったときの「**答え**」が書いてあるシートです。

日々の営業では、正解が一つではない判断や、人によって意見が分かれる場面が必ず起こります。このシートは、「誰の感覚でもなく、この店としてどう判断するか」を揃えるための基準表です。

#### このシートがある理由

感覚や経験値の差で判断がブレないようにするため

社員、パートナー全員が同じ方向を向くため

迷う時間を減らし、行動を早くするため

▼  
コンセプトシートは、正解を押し付けるものではなく、  
考えるための軸を揃えるものです。

#### このシートを見返すタイミング

- 新人教育のとき  
→ 技術より先に、この店の考え方を理解してもらうため
- メニューを変更、追加するとき  
→ この店らしいか？ターゲットに合っているか？
- 販促、SNS投稿を考えたとき  
→ 来店理由とつながっているか？世界観がズレていないか？
- クレーム対応の方針を決めるとき  
→ 価格帯、接客コンセプトに沿った対応か？
- 新しいサービス案が出たとき  
→ 「面白い」だけでなく、「この店に必要か」を判断するため
- 店舗MTGの目的を決めるとき  
→ 何を話すべきか、どこを改善すべきかを明確にするため
- MTGで新しい取り組み案が出たとき  
→ 実行すべきか、やらない判断をするかの基準として
- 店長、社員が変わったとき  
→ 店の方向性、判断基準を引き継ぐため
- ロープレの方向性、フィードバックを考えたとき  
→ その対応は「来店理由」につながっているか？

# 07

## カンテラゲージ



### カンテラゲージとは

一人ひとりの「従業員満足度」を可視化し、MVP パートナーの選出や店舗の働きやすさの向上に活用する定期アンケートです。



Mostfun では、2ヶ月に1回（偶数月）実施しています

カンテラゲージは、10項目の質問を通して、「従業員満足度」を可視化するものです。回答結果は店舗単位で集計され、MVP パートナーの選出や、働きやすい環境づくり、人財育成・定着に活かされています。感覚に頼るのではなく、一人ひとりの声を大切にしながら、日々の改善と成長につなげています。

# 08

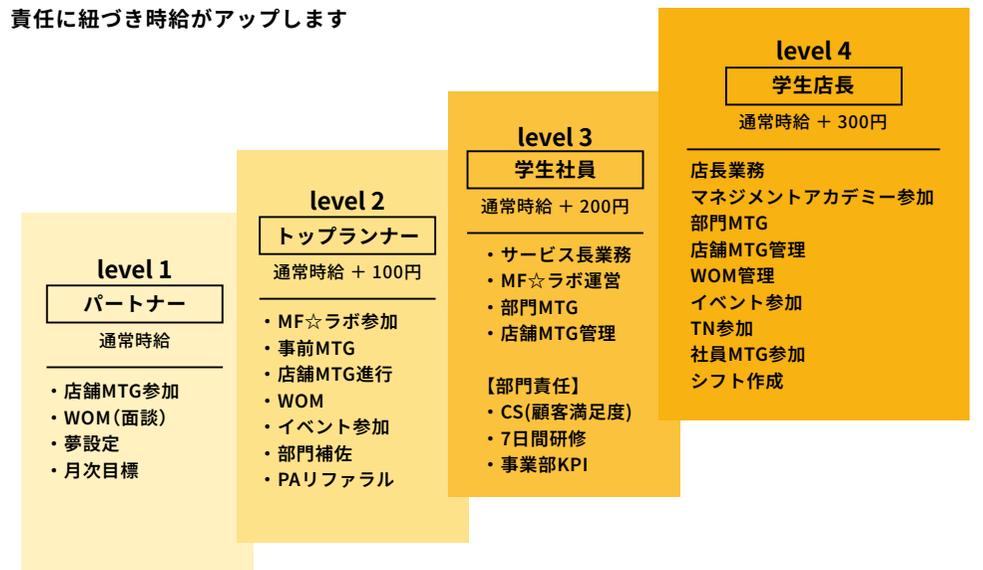
## パートナーキャリア表

パートナー・トップランナー  
・学生社員（サービス / 店長）



### キャリアアップ

責任に紐づき時給がアップします



キャリアアップすればするほど学生のうちから社会的成長、経験ができ、社会に出た時に大活躍できる人材に近づくことができます

### パートナーの役割と定義

パートナーの実務 / 活動内容

パートナーの勤務条件 / ゴール

▶ 店舗運営

- ・店舗MTG参加
- ・WOM(面談)

▶ イベント

- ・MF祭参加
- ・個人目標設定

▶ 勤務条件

週2回以上勤務

▶ ゴール状態

社会で大活躍出来る人財

パートナーへの想い

Mostfunは「社会で大活躍できる人財」。

飲食業を通じて、考え・行動し・仲間と社会を動かす力を磨く。

すべてのパートナーが成長できる、挑戦と学びの環境を提供しています。

## パートの役割と定義

### パートの実務 / 活動内容

#### ▶ 店舗運営

- ・WOM (月1回)
- ・パートMTG (月1回)

#### ▶ イベント

- ・MF祭参加

#### ▶ 成長・研修

- ・初日研修
- ・パート研修 (4日間)

#### → パート MTG の目的

- ・理念浸透
- ・自律型教育
- ・パート作業の仕組み化と改善

## ラボ (社内勉強会)

### ☑ 内容

開催日：19 時～ 22 時 (月 1 回× 4 ヶ月)  
場 所：新横浜事務所  
内 容：①研修 1 時間× 2 項目 ②継続課題グループワーク

### ☑ 目的

社会で大活躍出来る人財育成するために、自分自身が教育者として自律する

### ☑ 目標

- ・自身の TR をやる目的・目標を明確にする
- ・他店舗の繋がりを作り、自身の成長へ繋げる
- ・研修制度の本質を理解し、教育ができる状態に

### ☑ ゴール

社会で大活躍出来る人財の教育者

### ☑ ①研修内容

- ・第 1 回：目標管理能力研修、おもてなし研修
- ・第 2 回：伝達能力研修、実行力研修
- ・第 3 回：7 日間研修、WOM 研修
- ・第 4 回：社長勉強会、コーチング研修

### ☑ ②継続課題学習

目的：プレゼン力と問題解決能力を学ぶ



自分の周りの「自律型行動人間」ってどんな人？

## トップランナーの役割と定義

### トップランナーの実務 / 活動内容

#### ▶ 店舗運営

- ・他店舗ヘルプ
- ・事前MTG
- ・店舗MTG運営
- ・パートナーWOM

#### ▶ イベント

- ・MF祭参加
- ・事業プレゼン
- ・ラボ参加

### トップランナーの勤務条件とゴール

#### ▶ 勤務条件

- ・月 45 時間勤務
- ・4 ヶ月更新

#### ▶ ゴール

社会で大活躍出来る人財の育成

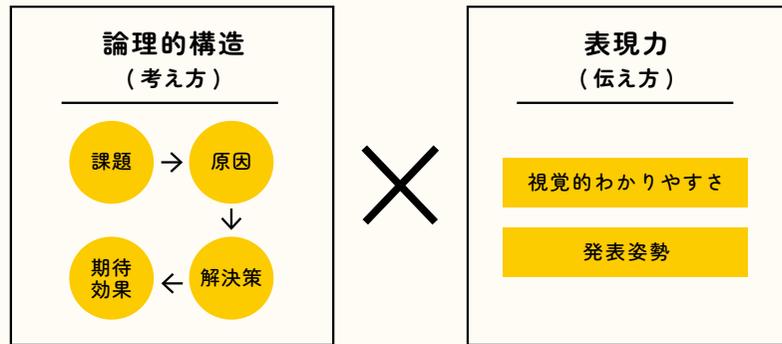
### トップランナーへの想い

トップランナーに求めるのは「**社会で大活躍できる人財の育成**」。  
自らが最前線で模範となり、相手の想いを引き出し、**熱量を持って行動へ繋げる**。すべての行動を理念と成長に結びつけ、  
「**仲間の成長を自分の最大の喜びに**」を体現できる人。

## 継続課題学習のねらい

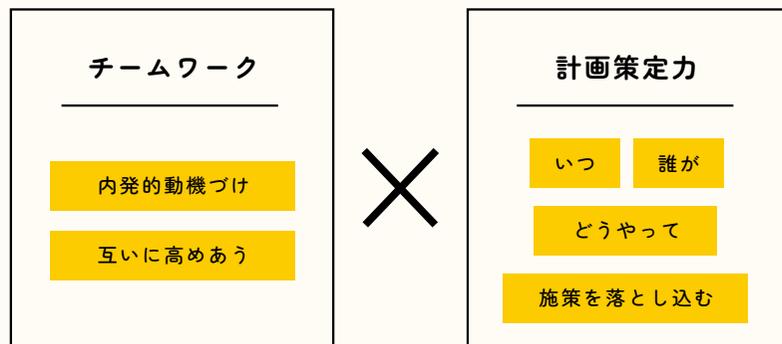
### プレゼン力

ただ話すのが上手いではなく **人を動かす力**



### 課題解決能力

目の前の課題を **自分ごと化する力**



## 学生社員 (サービス) / 学生店長役割と定義

### 学生社員 (サービス) の実務 / 活動内容

- ▶ **店舗運営**
  - ・店舗MTG管理
  - ・サービス長業務
  - ・他店舗ヘルプ
- ▶ **イベント**
  - ・MF祭参加
  - ・社員旅行
  - ・イベント参加/運営
- ▶ **成長・資格**
  - ・トレーナーライセンス取得
  - ・サービスライセンス(後取得可)
  - ・部長プレゼン

### 学生社員 (サービス) の勤務条件とゴール

- ▶ **勤務条件**
  - ・月 80 時間勤務
- ▶ **ゴール**
  - ・全トップランナーの育成者
  - ・店舗診断書部門項目の改善

### 学生店長の実務 / 活動内容

- ▶ **店舗運営**
  - ・店舗MTG管理
  - ・店長業務
  - ・シフト作成
- ▶ **イベント**
  - ・MF祭参加
  - ・社員旅行
  - ・イベント参加/運営
- ▶ **成長・資格**
  - ・店長ライセンス取得
  - ・マネジメントアカデミー参加
  - ・部長プレゼン

### 学生店長の勤務条件とゴール

- ▶ **勤務条件**
  - ・月 150 時間勤務(内定者)
- ▶ **ゴール**
  - ・新卒店長
  - ・店舗診断書部門項目の改善

### 学生社員への想い

#### 学生社員とは？

学生生活と両立しながら、社会人としての責任感・自律性・チーム力を磨くインターンシップ。

トップランナーと共に「教育の仕組み」を創り、会社の前進を支える。自らの成長で、仲間と会社の未来を輝かせる存在。

# 09

## 10 アクション



### here MF 10アクション

**Action-1 お出迎え** 思わず返したくなるような挨拶ができる

**Action-2 ご案内** お客様に合わせた席にご案内できる

**Action-3 オーダーテイク** お客様と一緒に決める

**Action-4 提供** 美味しい食べ方まで説明ができる

**Action-5 中間サービス** お客様が下げて欲しいタイミングで下げる

**Action-6 おすすめ** お腹の具合を聞きながら、次のお料理の提案ができる

**Action-7 感想** 料理の付加価値を伝えながら感想が聞けて、再来店の促しができる

**Action-8 お会計** 感謝を伝え、1日の満足度を確認できる

**Action-9 お見送り** スタッフ全員で感謝を伝え、1歩外まで出て頭を下げてお見送りができる

**Action-10 リセット** 周りのお客様にも気を遣いながらリセットできているか

この当たり前の10アクションを上記のように理解し意識出来れば必ずお客様は感動してくれます。作業としてではなく、お客様を思い自分の言葉で、考え行動してください。

## Action-1 お出迎え 思わず返したくなるような挨拶ができる

1. お客様の背景にはさまざまな理由がある、無数の店から選んでもらえた“奇跡”にまず感謝  
→この“心の準備”が、表情・声・動作に全部出る
2. 視界に入った時点で「こんばんはー！」の笑声  
・声をかけるタイミングは早ければ早いほど良い
3. お客様が外に見えたら小走りで駆け寄り、扉を開けてあげる。(子犬がご主人に駆け寄るように)  
→視覚で「来てただけて嬉しい」を伝える  
・挨拶は、①笑顔 ②身体を向ける ③程よい音量とトーン  
・笑顔は、「あなたが今1番会いたい人」に会えた時の笑顔で！
4. 予約名を覚えて、名前でお客様を呼ぶ  
→19時に4名様でオオサキ様にご予約頂けていれば、19時に4名様いらっしゃればオオサキ様の可能性が高いので「こんばんは！ご予約のオオサキ様ですか？」と声をかける。たとえ間違っても大丈夫、感動を生むにはSENSE(感覚)が必要。  
“ご予約ですか？”と聞かず「本日は何名様でお越しですか？」と確認する。  
→予約の方は自然と「〇〇です、〇名です」と名乗ってくれる。
5. 来てくれてありがとうが伝わる枕言葉を添える  
「雨の中ご来店いただきまして」  
「暑い中、寒い中ご来店いただきまして」  
「ご予約いただきまして」  
「遠方からお越しいただき」  
→気持ちが120%伝わる表情と声が大切。  
・入店からの5分間は感動に繋がる

## Action-2 ご案内 お客様に合わせた席にご案内できる

1. ゲストリーディング(お客様の来店目的を読み取る)をして、ご案内する席を一緒に決める。  
→人数、体格、天候、服装、荷物、雰囲気、目線、仕草、お連れ様などで、お客様が接待なのか、デートなのか、親しい友人なのか、会社の集まりなのかが分かる。  
・お客様を見て、どこの席にご案内すれば喜んでいただけるかを瞬時に判断する。  
予約表で決まってる席がベストとは限らない
2. ご案内時はお客様より少しゆっくり歩く意識(歩幅を合わせ、置いていかない・急かさない)  
→「この店、優しいな」が最初の数秒で伝わる  
・通路が狭い時の“配慮の動き”  
→体を軽く横に捻り、お客様が通りやすいスペースをつくって譲る。手で「どうぞ」と優しく誘導する。

3. 荷物、上着への気づきが“温度”になる  
→先手の声掛け「お荷物こちらどうぞ」「上着お預かりいたしましょうか？」  
・SPEED(速度)迅速さがお客様満足度を左右する。
4. ご案内中に“会話のきっかけ”をつくる。案内中は 無言はNG。  
・(例)「今日は何会ですか?」「お仕事終わりにありがとうございます」  
・「雨大変でしたよね、ゆっくりしてってください」  
「今日は寒かったですよね、店内あたたかいのでどうぞ」  
→わずか3秒の会話でも“距離が縮まり、お客様が楽しむ準備に繋がる”。
5. 席の準備(美しさ=期待値の高さ)  
・案内前に絶対チェック:①メニューの向き ②イスの角度、箸やお皿の向きも ③卓上の清掃 ④カトラリー・調味料の並び
6. 最後に安心の一言で締める。「おしほりをお持ちしますので、メニューを見ながらお待ちください。」  
→お客様は安心して“楽しむモード”に入れる。  
・説明がないとどうやって注文すべきなのか不安に繋がる
7. 「こんばんは!ご来店ありがとうございます!」「雨の中、移動大変でしたよね」「お待たせしてしまい申し訳ございません」など枕詞で温度UP  
・「本日もお席を担当します〇〇です!よろしくお願ひします!」  
→この子を頼っていいんだと自己紹介だけで“安心と信頼”が生まれる
8. 【おしほりをお渡しする際にできること】  
・渡す順番を考える。(上座下座 / 上司部下 / レディーファースト)  
・渡す時は必ず 目を見て一言添える  
・「どうぞお使いください」「寒かったですよね、ぜひ」  
・渡すタイミングは、席についてほっと一息のタイミングがベスト

## Action-3 オーダーテイク お客様と一緒に決める

1. ドリンクの先取り・先打ち(スピード=期待)→お客様は何よりも早く飲みたい!  
・決まっているのか、タイミングの読み  
→若めの女性のお客様などじっくり考えたいお客様もいるので、その場合は後でお伺いする。  
絶対に沈黙で待たない。
2. 会話や雰囲気から来店目的・背景を読み取る  
→お腹の空き具合、何件目の来店なのか、来店動機(仕事帰り? デート? 家族?)
3. ご来店回数の確認をする。「当店ご利用はございますか?」  
・【初来店】→感謝を伝え来店動機を確認し、看板メニューを中心に“王道の流れ”を設計  
・【2回目以降】→感謝を伝え再来店理由を確認し、前回何が美味しかったか、今日は何会なのか会話に入れる

- 4 ・好き嫌い・アレルギー確認(安全は最優先)
  - ・「苦手な食材はありますか?」「アレルギーのあるものはございますか?」
  - ・お客様がいる場合の特別ケア
    - ドリンクの氷いる/いらぬを確認、子どもが食べやすいメニューを先読みして提案、優先的に提供する

---

- 5 ・団体のお客様は手を挙げてもらい“見える化”してお伺いする
  - ・量(何皿必要か)、取り分け、カットの可否を提案
  - ・「この人数なら〇皿がちょうどです」「こちら取り分けできるようカットしてお持ちしましょうか?」
    - 団体様は“提案力”が満足度を作る。

---

- 6 ・名物メニューはお客様に食べていただくことで、再来店動機につながる商品なので丁寧に説明。
  - ・「初めて来ていただいたお客様に、是非頼んでいただきたい名物を説明させていただきます!」
    - ※押し付けにならないように注意
  - ・お客様に合わせた自分のオススメを準備する。
    - 「店のおすすめ」ではなく「私のおすすめ」が刺さり、楽しい空間づくりに繋がる。
  - ・お客様と“一緒に決める”
  - ・(例)「本日は何軒目のご利用ですか?」「まだビール続けて飲まれるなら」「おつまみ系なら」→会話の中で得たヒントからお客様に提案する

## Action-4 提供 美味しい食べ方まで説明ができる

### 1 ドリンク提供

- ・「失礼いたします」と声をかけて1秒止まる。提供した後1秒止まってお客様の表情を確認し席を離れる。目が合ったお客様に笑顔交換できると最高!(ストップザモーション)
  - 1秒をケチらない。歩きながら置くのは絶対NG
  - お待たせしてしまった時の対応
    - 言われる前に気づいて一言フォローする言葉「間も無くお持ちしますので」「急いでお持ちしますね!」
    - 提供時は誠心誠意の一言「大変お待たせしました」
- ・ドリンク提供は注文者に的確に提供
- ・お客様の観察、注文を受けたスタッフへの確認で誰が何を頼んだかが分かる。
  - 例) ビールを飲んでるお客様が1人様しかいない場合、お代わりもそのお客様。
- ・男女で甘めのサワーと焼酎が入った場合は、9割男性が焼酎。※間違ってもOK!
- ・横並びのお席は両側から提供
  - どうしても間からになる場合、「間から失礼します」「お話中失礼します」の声かけ
- ・飲み口は持たない(グラスのなるべく下)
- ・ロゴ正面・取っ手は右側など“向き”にこだわる
- ・瓶ビールやボトルワインは注ぐ方の前に提供(基本下座)
- ・追加ドリンクの置く位置は、空のグラスがあった場所に(水滴跡が目印)
- ・ファーストドリンクは1分以内、その他ドリンクは3分以内に提供
- ・日本酒が1合足りなかった場合は提案のチャンス!
  - 足りない分よりちょっと増やして別の日本酒を提案
  - 見た目の8割程度の値段に割引を提案 など

### 2 料理提供

- ・お通しはどれも食べれない場合は違うもの提案する。
- ・食事提供は“熱々・出来立て”最優先、温かい料理は最速で届ける
  - 「お料理・お皿がお熱くなっております、ご注意ください」
- ・新しい料理が主役。新しいお料理はテーブルの真ん中に提供。
  - お客様にお皿を動かしてもらうのはNG。
- ・お取り分けをどんどんする!
  - ①おいしいうちに食べてもらえる ②親切・喜ばれる ③手を出しやすくなる ④テーブルを綺麗にできる
- ・提供時の説明は“魅力UPの一言”を必ず添える。
  - 例) 「こちら、炭火で香ばしく焼いた〇〇です。レモンを軽く絞ってお召し上がりください」
    - 「そのままでも美味しいんですが、卓上の胡椒とも相性抜群です!」
    - 一言で料理が“ワクワクに変わる”。
- ・素材を美味しく伝える
  - 例)「お待たせしました、金目鯛です」
    - 「お待たせしました、今日は豊洲で1番ものが良かった千葉県産の金目鯛を準備しました!」
- ・お通しはファーストドリンクの直後(同時でもOK)
- ・どんどん出すのではなく、お客様が美味しく食べれるテンポに合わせる

## Action-5 中間サービス お客様が下げて欲しいタイミングで下げる

### 1 バッシング

- ・テーブルが常に“美しい状態”であるように保つ
  - こまめにお皿を下げる
    - 必ず「よろしいでしょうか?」を添えて、決めつけで下げない
- ・グラスに指を突っ込んだり、箸やおしぼりを入れて下げない
- ・お客様のテーブルの上でお皿を重ねない
- ・味が混ざらないように、取り皿交換はこまめに行う
- ・テーブルが狭い場合は小皿に盛り直して卓上スペースをつくる
- ・冷めたお料理がある場合、温め直しの提案
  - 盛り直し+味変を添えたら最高

### 2 おしぼり交換

- ・おしぼり交換は必要な時に、必要な分だけ行う。
  - 例) 手が汚れる料理の後、油もの後、お食事が終わった後

### 3 温度管理

- ・温度の声掛けで“空間そのもの”を快適に
  - 暑い → 凍ったおしぼり・冷水
  - 寒い → ブランケット・温かいお茶
  - 「空間への気遣い」は高評価につながる。

#### 4 料理提案

- ・メ、デザートのおすすめは“空気を読んで”。テーブルの進み、会話の盛り上がり、お腹の具合
- ・お料理が多い場合は順番を相談して調整する  
→メインが同時の場合、テーブルが狭い場合などは特に注意

#### 5 お客様の様子を感じる

- ・お客様から声を掛けていただくまでの過程は、①顔をあげる、②手をあげる、③声をかける。  
→1で気づく回数が多いお店が気配りの出来るお店。お客様に声を掛けてもらうようでは3流。
- ・お子様のいる席は“最優先ケア”  
お子様の食事を早めるか、ドリンク氷の有無、食べやすい大きさにカットなど
- ・お客様のふところに入る。(名前と呼ぶ、名前で覚えてもらう、楽しんでもらう、スタッフ同士の情報共有)
- ・お客様との関わりに偏りがないように注意する
- ・①全担当テーブル状況が観れている②商品提供ができている③他の人が動ける状態  
→常連様、知人だけが楽しい雰囲気になっていないか。偏りが生まれると、他のお客様の次回来店は生まれません。

### Action-6 おすすめ お腹の具合を聞きながら、次のお料理の提案ができる

#### 1 お腹の具合を必ず聞いてから提案する

- ・「今日何軒目ですか?」「まだお腹空いていますか?」  
→ファーストなど会話の流れで確認

#### 2 飲んでいるお酒 × お腹の具合に合わせた料理の提案

- ・ビール・ハイボール→脂・塩気・スパイス
- ・ワイン→チーズ・旨味・香草・炭焼き
- ・焼酎・日本酒→味・塩・出汁・炭焼き

#### 3 性別・年齢・雰囲気を変えられる柔軟提案

- ・女性 → 野菜・チーズ・軽めの味
- ・男性 → がっつり・塩気しっかり
- ・シニア → 旬の食材・素材の味・食べやすいもの
- ・好き嫌い・アレルギーの確認は絶対にする

#### 4 自分が食べて美味しかったものを、自分の言葉で語る

- ・「私が好きなのは〇〇で、よくお客様にも喜んでいただけます!」
- ・“店のおすすめ”よりも“私のおすすめ”を聞きたい場面もあるので準備しておく。

#### 5 団体のお客様にはボリューム提案が必須

- ・「〇名様ならまず2人前頼んで、気に入っていただけたら追加でいいと思います!」  
→押し売りにならないように注意。お客様に寄り添い、感想を聞いて追加オーダーと一緒に決める

#### 6 料理が多くてテーブルに乗り切らない場合は一緒に流れを考える

- ・「この順番でお出しすると食べやすいですよ」
- ・「温かいうちにこちらからいきましょうか?」  
→一緒にベストな流れを設計する=信頼度UP。

#### 7 お店の名物を提案

- ・名物=再来店理由になる商品。初来店の方には必ず食べていただきたい!

### Action-7 感想 料理の付加価値を伝えながら感想が聞けて、再来店の促しができる

- ・感想を聞くタイミングは「食後の余白」  
食べ終わって少し落ち着いた瞬間 ・会話が途切れた時 ・グラスが空きかけの時  
お皿を下げる時 ・追加オーダーをいただいた時

- ・感想を引き出すためのワードを使う。「美味しかったですか?」など回答が「はい、いいえ」で終わる聞き方はNG  
例)「今日1番好きだった料理なんでしたか?」「提案させていただいた料理いかがでしたか?」  
→より具体的にお客様が感想を伝えやすい言葉選びが大切。1日を振り返ることで記憶に残る。

- ・感想をいただいたら、笑顔で必ず受け止める  
例)「そう言っていただけて本当に嬉しいです!」「次回はもっと美味しくなるようにしますね!」  
→受け止め方の温度で、満足度は大きく変わる。

- ・次の商品の促しができる  
例)「この商品気に入って頂けたなら、こちらも気に入っています!」  
「今日は売り切れたんですが、次回来た時にこの商品もぜひ食べて欲しいです!」  
→名残惜しさ、次回来店の理由を作る

- ・満足度の確認を丁寧に行う  
「今日は楽しんでいただけましたか?」  
「何か気になった点などありませんでしたか?」  
→ポジティブもネガティブも“お店を良くするための財産”。

- ・常連様には必ず特別感のある“ありがとう”を伝える  
「いつも来てくださってありがとうございます!」  
「今日も来て頂けて嬉しいです!」  
→diniiの来店回数に答え有り。自分は初めてお会いしたお客様でも常連様として対応。

## Action-8 お会計 感謝を伝え、1日の満足度を確認できる

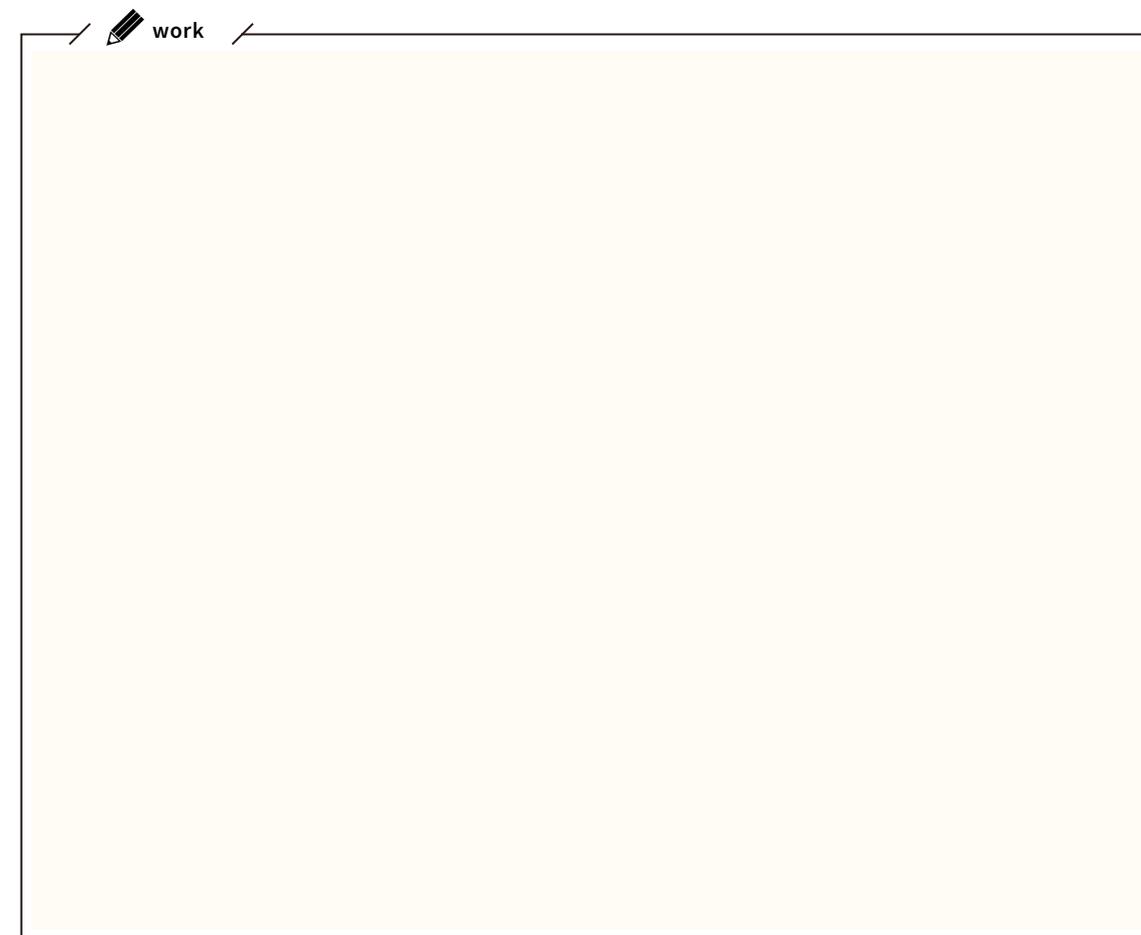
- お通しの数と人数が一致しているか確認
- 注文した料理がすべて出ているか確認
- お会計を頼まれた場合、お席に伝票をお持ちする。(そのままレジはNG)
- 伝票をお渡しする際に“あがり+おしぼり”を一緒に持っていく
- 伝票を渡す人を把握する。会計を伝えた人、男性(デート)、幹事様  
→お連れ様が席を外れた際に頼まれた場合すばやく対応。
- お金・カードが伝票の近くに置かれたら即対応。「気づいて声かけて欲しい」のサイン
- 感想を聞いて満足度を確認する  
「本日はいかがでしたか?」「気に入った料理ありましたか?」
- 預かり荷物は事前に準備しておく
- レジ周りは常に綺麗に保つ。汚れ・チラシ・物を置かない。
- 忘れ物のチェック。(席の下・ソファ・荷物置き)
- 最後は心を込めた挨拶で締める「本日はありがとうございます!」

## Action-9 お見送り スタッフ全員で感謝を伝え、1歩外まで出て頭を下げてお見送りができる

- 数ある飲食店から当店を選んでいただいた感謝を最大限伝える。
- 心を込めた挨拶、扉を開ける、足元注意の促し
- 階段の下、階段の上までお見送り
- キャリーバックなど大きなお荷物はスタッフが持ちする
- クレームをいただいたお客様は担当者と責任社員でお見送り
- すれ違うスタッフも手を止めて、体と心に向けてスタッフ全員で感謝を伝える
- 誰にでも言える言葉で終わらず、今日の出来事から情報を活かす。  
例)「明日からお仕事頑張ってください!」「旅行楽しんでくださいね!」  
「お子様、今日はたくさん食べてくれましたね!」「お誕生日、本当におめでとうございます!」
- 季節・時間・天候に合わせて“+αの気遣い”を入れる  
例)「お足元悪いのでお気をつけてお帰りください」「暗いのでお気をつけてくださいね」  
「寒いので暖かくしてお帰りください」「暑いので水分とってくださいね」
- お客様の状況によって何が出来るかを考える。  
例) 雨が降っていて傘をお持ちでないお客様  
→余ってる傘をお貸しする。  
→了解を得てタクシーを呼ぶ。
- 傘がない場合、駅までの道中でスタッフが傘をさしてお見送りする。
- 1歩外まで出て頭を下げてお見送り
- 席担当者がお見送りを担当。お見送り人数が多ければ多いほど良い!

## Action-10 リセット 周りのお客様にも気を遣いながらリセットできているか

- まずは忘れ物の確認
- お客様がお店を出られたことを確認後、パッシングする。  
→店内にいらっしゃる間はおお客様の席、急かしてないように感じさせない。
- 周りのお客様が見える位置からリセットを行う。(お客様対応>リセット)  
→お客様にお尻を向けない。すぐに気づける体勢で行う
- ガチャガチャを音を立てない
- 周りにお客様がいらっしゃる場合、残されたお料理をまとめない
- テーブルに拭き跡が残る場合は、乾いたダスターで拭き取る
- セットの位置は“お客様視点”で整える
- グラスにお箸、おしぼりを入れない
- メニューは必ず拭き上げる。汚れがないか、ベタベタしてないか確認
- 足元・椅子のゴミまで徹底チェック
- 終わったらすぐにご案内できるよう「〇〇卓リセットOKです!」と共有する。
- お店が空いてる時はすぐにリセットしないほうが良い場面もある。  
→セットされてる席しかないとお客様は「この店大丈夫かな」と不安になる



# 10

## お客様対応



### テーブル担当制について

テーブル担当制は、「ひとりのお客様に、ひとりのスタッフが責任を持って向き合う」ことで、どうしたらお客様に喜んでいただけるかを考える習慣をつける仕組みです。私たちはただ料理を運ぶのではなく、“会話・気づき・提案”を通じて感動体験を生みます。

#### テーブル担当制の内容

- ・ファーストにいき、自己紹介をして名前覚えて頂く
- ・お客様情報の共有
- ・卓上サービス
- ・おしぼり交換
- ・オーダーコントロール
- ・オーダー提案
- ・時間管理（席時間、飲み放題時間、料理・ドリンク提供時間）
- ・伝票のお渡し、お会計
- ・お見送り

work

## 電話対応

### ポイントを踏まえて実際に練習してみよう！ 電話対応マニュアル

- お 店：「お電話ありがとうございます。さんじ新横浜店、担当の〇〇が承ります。(お受けいたします。)」
- お客様：「席の予約をしたいのですが」
- お 店：「お席のご予約ですね、ありがとうございます！」「ご予約の日時と人数からお伺いいたします！」
- お客様：「●●月●●日 〇〇時から 2 人です」
- お 店：「●●月●●日 〇〇時、2 名様ですね！お席の確認をいたしますので少々お待ちください！」  
(必ず復唱し保留する。待ち時間は長くても 20 秒以内)
- お 店：「お待たせいたしました、お席をご用意させていただきます！混雑時お席 2 時間制頂いておりますが宜しいでしょうか？」
- お客様：「はい、大丈夫です。」
- お 店：「ありがとうございます！それではお客様のご連絡先からお伺いしてもよろしいでしょうか？」
- お客様：「09000000000 です」
- お 店：「ありがとうございます！ご連絡先 09000000000 で宜しいでしょうか？」
- お客様：「はい、大丈夫です。」
- お 店：「ありがとうございます！お名前フルネームでお伺いしても宜しいでしょうか？」
- お客様：「斉藤純菜です。」
- お 店：「斉藤純菜様ですね、ありがとうございます！」  
「それではご予約の確認をさせていただきます！〇月〇日〇時、斉藤純菜様 2 名様でよろしいでしょうか？」
- お客様：「はい、大丈夫です。」
- お 店：「それでは●●月●●日 〇〇時にお待ちしております！ご予約ありがとうございます、わたくし担当の〇〇が承りました！」

 表情が見えないので対面の接客よりも丁寧に！  
→声のトーンをいつもより 3 トーンあげるイメージで！！

 お名前はフルネームでお伺いする  
→予約が多い時間帯だと苗字が被ってしまう可能性があるため下のお名前もお伺いしましょう！！

### 魔法の言葉

どうすればいいかわからなかった時などは、  
「ただいま担当の者に代わりますので少々お待ちください！」とお伝えし、  
保留にしてからわかりそうな人に相談しましょう！

## なぜロープレをするのか

飲食業のサービスに正解はありません。  
お客様によって求めるものは異なり、同じお客様であっても、その日の気分や来店目的によって求める対応は変わります。  
ロープレは、さまざまなお客様に対して「今、この瞬間にとってベストな対応は何か」を、現場で瞬時に判断できるようになるために行います。  
本気で考え、本気で取り組むことで、人の気持ちを汲み取り、行動に移せる人が育ち、その行動がお客様の明日語りとなる感動をつくります

## ロープレの目的

- ・現場で「今、この瞬間にとってベストな対応」を判断できる力を身につける
- ・人の気持ちを汲み取り、行動に移せるようになる
- ・サービスを作業ではなく、感動につながる行動に変える

## スタッフ役

- ・実際の営業を想定し、本番と同じ意識で取り組む
- ・正解を探すのではなく、「このお客様にとって何がベストか」を自分なりに考えて行動する
- ・うまくやることよりも、考えた理由・迷ったポイントを大切に

 POINT!! 「うまくいった点」「迷った点」「次に試したいこと」を言語化する

## お客様役

- ・年齢、来店目的、感情を想定し、役になりきる
- ・「こうされたら嬉しい」「ここは違和感があった」をお客様目線で正直に伝える

 POINT!! お店のルールを知らないお客様として、  
どうされたら嬉しいかを考える

- ・ダメ出しではなく、気づきや感じたことを共有する意識を持つ
- ・スタッフ役が考え、行動した背景を尊重する

## フィードバックのポイント

- ・褒める→指摘する→褒める(サンドイッチ型)
- ・お互いが成長するための時間だと理解する  
→相手の成長を思ったフィードバックになっているか
- ・上手/下手で評価しない  
→ロープレは拍手で終わる！



氏名：.....

スタッフ役の名前 ..... ▶テーマ ..... ▶良かった行動・工夫 ..... ▶もっと良くなる点 ..... ▶次に試して欲しい具体的な行動 .....	スタッフ役の名前 ..... ▶テーマ ..... ▶良かった行動・工夫 ..... ▶もっと良くなる点 ..... ▶次に試して欲しい具体的な行動 .....
スタッフ役の名前 ..... ▶テーマ ..... ▶良かった行動・工夫 ..... ▶もっと良くなる点 ..... ▶次に試して欲しい具体的な行動 .....	スタッフ役の名前 ..... ▶テーマ ..... ▶良かった行動・工夫 ..... ▶もっと良くなる点 ..... ▶次に試して欲しい具体的な行動 .....

## クレームについて

### 本部からのお願いです。

過去にお客様の大切な私物を汚してしまうという事がおきました。パートナーが現場で解決したと思っ  
ている事がその後解決していない事がFCの本部様へクレームがいき発覚いたしました。  
店長や社員への報告がなかったので初動が遅れ、お客様に長い間不快な思いをさせてしまった事例があり  
ました。

#### 重要

お客様への謝罪に対する重要度と緊急度の認識に  
誤りがないようにこちら全店舗周知して頂きたいのでノート共有お願い致します！  
全店舗すぐに謝罪の意味を共有し、店長にリアルタイムで連絡が入る様に共有お願い致します。

### お客様への謝罪について

どんなに小さな粗相でもお客様へは「すぐに謝罪」を行なって下さい。  
「お給料は会社からではなくお客様から頂いている。」という考え方を忘れないで下さい！  
飲食店は、お客様に来て頂かなくては成り立ちません。  
私たちのミッションはお客様に喜んで帰って頂き、またご来店して頂けるよう努める事です。  
どんな粗相があってもまたご来店して頂けるよう必ず誠意をもって「すぐに謝罪」をしましょう。

#### 👍 「すぐ謝罪」の意味

1. お客様に不快な思いをさせてしまった事について申し訳ない事が伝わるよう、誠意をもってすぐに謝罪する事。
2. すぐにする。お客様第一の行動=すぐに。
3. 理不尽だと思う理由があった時があったか、私が思うこと。は店長へ報告してください。お客様へは謝罪が第一優先。

#### 👍 以下の事が起きた場合、お客様のお名前と電話番号を控え、すぐに店長へ報告して下さい！

1. お客様の私物を破損、汚損してしまった場合
2. お客様が店内で怪我をしたしまった場合
3. 提供した物に、害虫や異物の混入があった場合

## CASE-1

### 「頼んでいたお料理がまだ来ていない」と言われた

📄 事例  
【請求編】

#### 👉 対応

##### ①まずは謝罪

「大変申し訳ございません…ただいま確認してまいります」

##### ②ハンディの注文履歴を確認し、オーダーが通っているか確認

#### ☑ オーダーが通っていた場合

- まずはキッチンにあとどれくらいで提供できるか、もう調理を開始しているかを確認する。
- ホール「〇卓様の枝豆がまだ来ていないようなのですが、あとどのくらいでお出できますか？オーダーは通っています！」と伝える。
- キッチンからは提供できる時間を明確に伝える。  
キッチン「あと5分でできます！」
- その後すぐにお客様のもとへ行き、「あと5分ほどでお持ちできますがいかがいたしますか？」と伝える。
- 持ってきていいよ、と言われた場合は再度謝罪をする
- インカムなどで「〇卓様の枝豆がご請求のものになりますので提供時は謝罪をお願いします！」と共有する

#### ☑ 時間がないなどでキャンセルしたいと言われた場合

- 「承知しました。こちらで取り消しをさせていただきます。お持ちできずに大変申し訳ございませんでした。」
- ハンディで注文の取り消しを【その場で】必ず行う  
※後で取り消しをしようとすると忘れてしまうためすぐに行いましょう！

#### ☑ オーダーが通っていなかった場合

- 「大変申し訳ございません。オーダーが漏れてしまっており、今からお作りいたしますがお時間いただいてよろしいでしょうか？」  
オーダーが漏れてしまったことに対する謝罪をし、今からお作りしていいか確認する
- 持ってきていいよ、と言われた場合は再度謝罪をし、キッチンに共有する
- 「今入る〇卓様の枝豆がオーダー漏れにより急ぎでの提供をお願いいたします！」
- インカムなどで「〇卓様の枝豆がご請求のものになりますので提供時は謝罪をお願いします！」と共有する

#### ☑ いらないと言われた場合

- 「承知しました。大変申し訳ございませんでした。」  
どちらの場合も、お会計の際にも再度謝罪をする。

## CASE-2

### お客様が頼んだビールが来ていないと言われた (確認したところ違うテーブルのお客様に提供してしまっていた)

📄 事例  
【誤提供編】

#### 👉 対応

##### ①まずは謝罪

「大変申し訳ございませんでした…今からすぐにお作りいたします」

##### ②パントリーの担当の人に「〇卓様のお客様のビールを違うテーブルに持って行ってしまったため、すぐに1個作って欲しいです!」と伝える

※この時に新たに伝票を打つとお会計でダブルになってしまう可能性があるため  
ハンディは打たず口頭で伝えましょう!

##### ③出来上がったビールをすぐにお持ちして、再度謝罪

「大変お待たせしてしまい申し訳ございません。生ビールでございます。」

## CASE-3

### お料理に髪の毛が入っていた

#### 👉 対応

##### ①まずは謝罪

「大変申し訳ございませんでした…」

#### ☑ 新しいものをお作りする提案をする

「(大変申し訳ございません。) すぐに新しいものをお作りしてお持ちいたします。お時間をいただいてよろしいでしょうか？」

#### ☑ 時間がないからキャンセルしたいとおっしゃった場合

「(大変申し訳ございません。) 承知いたしました。取り消しをさせていただきます。ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。」

##### ②新しいものをお作りした場合、提供時再度謝罪する

##### ③どちらの対応をした場合もお会計時に再度謝罪する

## CASE-4

### お客様のお洋服にビールをこぼしてしまった

 事例  
【汚損編】

#### 対応

①まずは謝罪と起こしてしまった事実を責任者にすぐに伝える  
「大変申し訳ありません。すぐに拭くものをお持ちします。」

②乾いた綺麗なタオルをお持ちする

・テーブル等ではなくかかってしまったお客様第一に対応をする

※お客様のお洋服などは勝手に触らない

・「拭かせていただいてもよろしいですか？」とお伺いしてから拭く。

※すぐに乾くものや色が残らないものは誠心誠意謝罪をすればいいよと言える場合もあります。

③色が残ってしまったりするものについては  
クリーニング代をお支払いする必要がある場合もある

クリーニング代を請求された場合（この時点ではほとんどの場合社員が対応していると思いますが）

1. お客様にクリーニングに出していただき、後日領収書をお持ちいただき現金と引き換え

2. 現品をお預かりしてこちらでクリーニングに出してお返しする。

※上限は 3000 円となります。

社員にすぐに報告をしましょう！

## CASE-5

### お客様の近くでお皿を落としてしまい、破片が飛び散った

 事例  
【怪我編】

#### 対応

①まずは謝罪とお怪我がないか確認する  
「大変申し訳ございませんでした。お怪我ございませんか？」

お客様に怪我がなかった場合

・「すぐに片付けます。お怪我ないよう周辺にお気をつけください。」

・この時に席に空きがあれば

「よろしければ他のお席にご案内させていただきますがいかがいたしますか？」と聞く。

・すぐにほうきと塵取りで破片を回収する。 ※危ないので隅々まで確認する。

お客様が怪我をしてしまった場合

・「大変申し訳ございません。すぐに責任者を呼んで参ります。」

・とにかくすぐに社員の方に報告をしましょう！

・社員がいない場合は緊急連絡先一覧の連絡先に電話をしてください！

・その後の対応については社員に任せてください。

# 11

## ルール



## 帰宅時間について

### ■ 閉店後「原則 1 時間以内」にお店から出る

締め作業次第になりますが、遅くても退勤してから脍いを食べる時間を含め、1 時間を目処にしてください！忙しい日など締めや仕込み量が多く、閉店後も残って作業をしていただいているのを耳にします！！とてもありがたいことですが、無理をせず自分の体を大事にしてください！終わらなかった次の日の人に終わらなかったことを「引き継ぎ」する！！を徹底して欲しいです！！「この会社に入ったら楽しそうだな！」と思ってもらえるようまずは、仕事を通して自分たちが輝ける、自分たちの満足度をあげられる環境を作りましょう！！

## 時給について

Mostfun では「給与＝責任の大きさ」という考え方のもとに、時給を設定しています。そのため、仕事のできる・できないといった個人のスキルを直接評価して時給を決めることはありません。

Mostfun ではトップランナー、または社内で定められたライセンスを取得することで、時給が変動する仕組みを採用しています。それらは任される責任や期待される役割の大きさを示すものであり、時給はその責任に応じて設定されています。

## 営業

### ■ 入金端数の小銭について

小銭は毎日両替してください。

 例)  
10501 円の場合 … 1 万円 1 枚 / 500 円 1 枚 / 1 円 1 枚

### ■ 5 万円以上の領収書について

お会計が ¥50,000 以上の領収書には収入印紙を貼らなくてはなりません。印鑑を押す際は割り印になるように押して下さい。収入印紙はコンビニで 1 枚 200 円で購入できます。購入する際は小口のお財布を持って購入して下さい。

### ■ ドリンクについて

ドリンクは氷を満タンにしてから作り、氷が満タンの状態で提供しましょう！

 ▶理由  
作る人によって割りものの量が多くなったり、お酒の濃さなど変わってしまうため。クオリティを統一しましょう！

### ■ ジョッキやお皿のチップについて

・ジョッキの取手の付け根の部分がひびが入っていたり欠けているもの  
・欠けてしまったお皿全て袋に入れて破棄しましょう！

 ▶理由  
お客様の口や手に触れるもので怪我をさせてしまう恐れがあり、危険なため。

### ■ 年齢確認方法について

#### 年齢確認を行う際に、有効な身分証について

- ▶写真付きの身分証  
運転免許証、パスポート、顔写真付き学生証、マイナンバーカード など
- ▶写真なしの身分証  
各種健康保険証、介護保険証、各種年金手帳 など
- ▶電子身分証  
学生証、社員証 など

#### 【年齢確認が有効な組み合わせ】

- ・写真付き身分証：1 枚
- ・写真無し身分証：2 枚
- ・電子身分証 1 枚 + 身分証 1 枚（写真有無どちらでも可）

△ LINE の生年月日、Suica、iPhone の設定画面など自分で生年月日を打ち込めるタイプのものは NG です。

## ■ 保護者同伴の場合の滞在時間について

### 18歳未満（0歳～17歳まで）

23:00-4:00 は神奈川県条例により入店不可となります。  
保護者がいた場合も入店はできませんのでお断りさせていただいてください！

## ■ 未成年者が来店された場合

### 年齢確認の際は必ず【全員】の身分証を確認しましょう！

グループの中に未成年者がいる場合でもお酒を飲まなければ入店 OK です！！  
入口で必ず「もし未成年の方がお酒を飲まれてしまった場合、  
その時点で退席していただきますのでご了承ください」と声かけをしましょう！

## ■ お客様からの撮影の許可について

お客様から YouTube などの撮影の許可を聞かれた場合、  
お店としても宣伝になるので OK です！

## ■ 営業中の優先順位について

- |                    |              |
|--------------------|--------------|
| 1. クレーム対応          | 5. ファーストのお伺い |
| 2. お見送り            | 6. ご注文対応     |
| 3. お会計             | 7. 電話対応      |
| 4. ファーストドリンクや熱々の料理 | 8. テーブルリセット  |

※状況によって変動しますが、店内のお客様対応が優先になります

## ■ チビ伝票について

伝票は、料理を持っていく時にはデシャップに放置せずに手に持っていきましょう！



### ▶理由

もし残っているとキッチン、ホール共に提供したかわからなくなり  
料理の重複、ロスにつながります！！提供後に間違いがなければ捨てて OK です！

## ■ クレジット決済方法

暗証番号だと認証漏れが起こる恐れがあるためサインをいただく方法で統一しています！  
暗証番号のところに関してはパスワードを押さずに「完了・チェックマーク」を押していただきます！  
その後お客様にサインをいただき「完了」ボタンを押してください！

## ■ 会計ミスの防止について

レジ作業をする際は必ず以下の2点を心がけましょう！  
実際の金額とスクエア入力、お預かりの金額を3度繰り返し確認する  
お会計ラッシュ時も焦らずゆっくり行う

## ■ 電話機の取り扱いと、出られなかった電話対応について

電話機が圏外であるなど不具合を見つけた場合にはすぐに社員へ報告  
電話に出られない事がもしあった場合にはすぐに折り返しの電話をかける



例)

「先程お電話を頂いておりました、(店舗名)〇〇店の〇〇です。お電話にでられず大変申し訳ございませんでした。ただ今お時間よろしいでしょうか？」

→内容についてお伺いする

## 店舗業務

### ■ 開け作業の最初の業務について

開けチェックシートを使用して、優先順位から実施すること

### ■ 有線について

以下3点を守りましょう。

1. 決められたチャンネルから変更しない
2. 閉店後は有線をすぐに切る
3. 音量と電源以外は触らない



## ■ 出勤準備について

制服に着替えサロンを巻き、インカムとハンディーを持たない状態ではお客様の前に出ないこと。出勤直後でも100%の対応ができる準備を。その準備ができる時間を逆算してお店に到着すること。

## ■ 営業中の携帯電話について

- ・社員：所持許可。業務上使うことが多いため。  
(使用する場合は、裏口やしゃがんで使用するなど、お客様への配慮をする。)
- ・パートナー：所持禁止。貴重品ボックスへ入れましょう。

## ■ 退勤時のインカムについて

退勤時インカムを返却する際は以下3点を守りましょう。

- ・電池を抜き、充電場所にセットする
- ・必ず蓋をする
- ・定位置に戻す

## ■ 休憩について

- ・6H以上～7.45H勤務→45分の休憩
- ・8H以上の勤務→60分の休憩  
必ず着替えてから行く事

## ■ 喫煙について

休憩時間以外の喫煙は禁止です。  
休憩中の喫煙は店舗から50m以上離れた公共の喫煙所を利用すること。

## ■ 手袋使用ルール

生肉に触れる時以外の着用はなし。

- ・キッチン：生肉に触れる時のみエンボス手袋着用、ホールに提供に行く際は外して提供に行く
- ・ホール：キッチン、パントリーに入るときは手洗い、消毒実施後入る

手袋（エンボス手袋）は生食食材の細菌感染予防として取り扱いしています。



### ▶△カンピロバクター・サルモネラ菌等

生食に触れた手袋は細菌が多く付着している為、作業が終わり次第即座に外してください。手袋に付着した菌の撒き散らしや二次感染に繋がります。

## ■ 入金時の入金用バッグについて

入金時は裸でお札を持っていかずにバックに入金額をいれて持っていきましょう！  
防犯とカード紛失を防ぐ為です！

## ■ 業者さんへの感謝を伝えよう

店舗の運営には必ず納品や配達などの業者様に関わっていただいています！  
「いつもありがとうございます」と感謝を言えるようにしていきましょう！！  
営業中に業者の方が納品物を運んでくれる際には、可能であれば手伝ってあげましょう！！

## ■ 欠勤・従業員割引 等

### ■ パートナー同士のシフト変更について

当日パートナー同士でシフトを変更した場合、店舗のグループLINEにて報告をしましょう！

例)



@メンション ← 出勤している社員または店長  
「本日出勤(または〇〇日出勤)の〇〇ですが、〇〇の為、〇〇と交代致しました！  
よろしくお願いします！」

### 当日欠勤フォーマット

#### 【当日欠勤報告】

- ・欠席理由：熱があり、出勤が難しいため
- ・報告した社員：橋本力
- ・代替りの出勤パートナー：山田太郎(18~23.5時)
- ・ご迷惑おかけしますが、よろしくお願いします。

## ■ 代わりの探し方

代わりを探すときはパートナー同士で探しましょう！  
社員さんはお休みの規定回数が決まっているため代われません！  
また代わり探すときは少なからず相手の予定を変更してもらうことになるので  
文章をしっかりと考えましょう！

代わってあげたいのはどちらか明白だと思いますので、  
思いやりを持って行動しましょう！

お疲れ様です！  
朝から体調を崩してしまい出勤が困難なため  
本日の17:00-23:00のシフト代わってもら  
えませんか？

or

今日17-23  
代わってください

## ■ ヘルプにきていただいた時の対応！！

他店舗からヘルプにきていただいた時は、

- ・ 自店舗のスタッフから挨拶→自己紹介
- ・ ヘルプにきてもらったことを感謝する！

ヘルプに来てくれる子たちは一人で見ず知らずの店舗にきてとっても気まずいと思います。なので自店舗のスタッフから明るい挨拶をして、働きやすい環境を作っていきましょう！！！！！！

## ■ 荷物について

ネームプレート、靴のみ置いて帰ってOK！私物は置かない。

## ■ 未成年スタッフへのアルコール提供

お客様はもちろん、未成年のスタッフ、未成年の関係者へのアルコール提供は一切NGです！スタッフやスタッフの知り合いだからといって未成年でもアルコールを提供していい、というルールはありません。

## ■ 賄いについて 9時間以上勤務の人は賄い2回OKです！

- ・ 一覧表の中のものから選ぶ
- ・ 休憩中or退勤後に作る(勤務中には作成しないでください)
- ・ 必ず自分で作る(勤務している人に作らせない)
- ・ フライパン、お皿、グラスなどの洗い物は自分でやる
- ・ 賄いを食べ終わった後のテーブルは自分で拭く
- ・ お箸は割り箸でなく、店舗準備のものを使用しましょう！
- ・ 「働いてくれてありがとう」の意味もあります！休憩中or退勤後に食べてください！(勤務前・勤務中はNG)

## ■ LINEのノートいいねについて

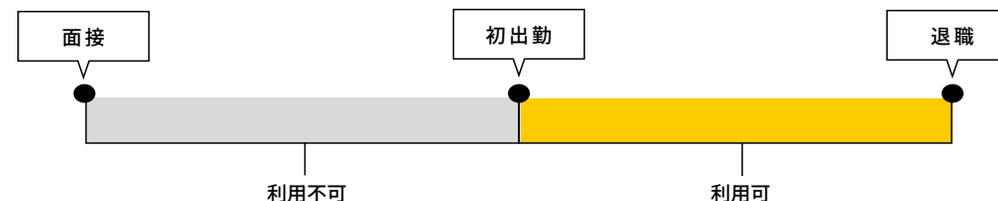
1. LINEのノートは読んだら必ず「いいね」をつけてください！
2. こちらで読んでる人、読んでない人の判断もでき、個人でも読んでいないノートかを判断しやすくなります！

## ■ 従業員30%割引(永久割引カード)について

**条件1 <期間>** 従業員割引は《初出勤～利用可能》になり、《面接後から初出勤までは利用不可》となります!!  
まとめると《在籍(初出勤以降)～退職(最終出勤日)》の間が利用条件となります!

**条件2 <出勤>** 利用日より直近1ヶ月前から1回以上出勤しているか、かつ、利用日から見てさき月1回以上予定がある。

※退職者は利用不可です！ ※卒業生でMFカードをもらった人は使用可能



**条件3 <併用>** 従業員割引と他施策併用不可  
例) 飲み放題、ハッピーアワー、コース、食べ放題、オープン割引、口コミ割引等

---

▶社割が使えないもの

- ・ テイクアウト
- ・ 食べ放題、宴会などのコース
- ・ セール中の併用

▶社割が使えるもの

- ・ お食事
- ・ ランチ
- ・ 賄いで食べるもの(自分で作る)

**パートナーは卒業年度のMF祭に出席すると、  
永久割引カードがもらえます！**

## ■ 「デンジャー」について

- ・オーダーが立て込んでいる
- ・助けて欲しい...

▶ そんな時にこの言葉を声に出してください！



### 使用例)

フライヤーのオーダーが立て込んで、このままだとオーダー遅延を起こしてしまいそうな時

**「フライヤー デンジャーです！」**

この言葉を発することにより、デンジャーポジションに助けが入りやすい環境になります！

## ■ ことば遣いについて

カテゴリ	NG (よくある間違い)	OK (正しい言い換え)
席案内	お客様席に通します	お客様お席にご案内いたします
席案内	そこ座ってください	こちらにお掛けください
席案内	外の席しか空いてないです	只今ご案内できるのは外のお席でございます
電話	その時間席いっぱいです	大変恐縮ですが、そのお時間は満席でございます
お客様呼び	お客さん	お客様
お客様呼び	1卓の料理です	1卓様のお料理です
お客様呼び	あのお客さん	あちらのお客様
お客様呼び	ちょっと待ってください	少々お待ちいただけますでしょうか
提供	料理出します	お料理お持ちいたします
提供	水いりますか？	お水お持ちしましょうか？
提供	片づけますね	お下げしてもよろしいでしょうか？
オーダー	注文いいですか？(スタッフ側)	ご注文お伺いしてもよろしいでしょうか？
オーダー	以上ですか？	ご注文は以上でよろしいでしょうか？
スタッフ会話	キッチン回しといて	お客様にすぐに提供できるようにしときましょう！
スタッフ会話	ラストオーダー回った？	ラストオーダーのお伺いはできた？
スタッフ会話	もう出して大丈夫？	こちら提供してもよろしいですか？
席案内	次の席空いた？	次のお席の準備はできていますか？
敬語	～のほう	～をお持ちします／～でよろしいですか？
敬語	～になります	～です／～でございます
敬語	よろしかったでしょうか？	よろしいでしょうか？
会計	お会計しますか？	お会計でよろしいでしょうか？
会計	レシートいりますか？	レシートはご利用になりますか？

# 12

## 初日研修



## 初日研修の概要

Mostfunでは「**自律型行動人間**」の育成を目標としています。

Mostfun のパートナー教育理念

「**全員が社会で大活躍できる人財へ**」

アルバイトをする時間を自分の成長のための時間に  
できる人が社会に出た時に大活躍できる人財となることができます。  
その人材が「**自律型行動人間**」です。  
ぜひ、インターンをする気持ちで働いてみてください。

### 初日研修の目的

■ 【店舗に出勤する1日目】に下記ができている状態になる

- ① 経営理念を言える状態になる
- ② 自分からあいさつ、自己紹介ができる
- ③ メモを取り、返事をする
- ④ 出勤したら一番初めに手洗い・アルコール消毒ができる
- ⑤ 【自律型行動人間の】5つの力を理解
- ⑥ 10アクションを理解

### 研修で必要なこと

- ① お客様を喜ばせたい気持ちがあるか  
→ ロープレで「楽しませたい・喜ばせたい」が伝わるか。
- ② 返事ができ、学ぶ姿勢があるか  
→ 研修に参加する姿勢、メモを取る姿勢があるか
- ③ 明るさ・元気さがあるか  
→ デシベル、笑顔や声のトーンでお客様やスタッフに元気を与えられるか。
- ④ 清潔感があるか  
→ どんな方から見ても清潔感のある身だしなみができるか
- ⑤ 仲間を大事にする心があるか  
→ 他の人のロープレや発表を聞く姿勢

### 経営理念の浸透度合い

 経営理念 ▶ P3 参照

1. 知ってる(最低限の段階)
2. 言える(表面的理解の段階) ← 初日研修終わりのゴール
3. 語れる(浸透・体現の段階) ← 7日間研修終わりのゴール

# アルバイト=パートナー

一般的に「アルバイト=指示を受けて動く人」ですが、Mostfunは「パートナー=仲間として同じ目的で動く人」と考えています。立場は違っても理念という同じゴールを目指す仲間です。

## 「自律型行動人間」とは？

自律型行動人間 ▶ P11 参照

誰かに言われなくても

自分で  
考え

理念に  
基づいて  
行動し

仲間や  
会社を  
動かす

これができる人のこと

## 研修姿勢

### ■ 聞く姿勢

どんな姿勢で聞いているか相手は見ています！

相手の目を見る

背筋を伸ばす

反応をする

相手の話を“ちゃんと聴こう”という気持ちは、言葉よりも「姿勢」に表れます。

### ■ 立つ姿勢

お店でも重要！

手は前に組む

背筋を伸ばす

寄りかからない

立つ姿はサービスの第一印象を作ります。あなたの姿勢一つでお店の空気感を変えれます。



立つ姿勢のお手本

## 働く姿勢はお客様に魅せるもの

見られて  
いる

“相手からどう見られているか”を気にして動く状態。

- ・評価されるか不安
- ・失敗しないように守りの姿勢
- ・外からの視線に左右される

この姿勢では、自分の魅力も想いも半分しか伝わりません。ただ視線を受けているだけの、受け身のサービスです。

魅せて  
いる

“自分から相手にどう魅せたいか”を意識して動く状態。

- ・自分の意思で姿勢を整える
- ・仲間やお客様を喜ばせたいという主体性
- ・理念に基づく“誇り”のある所作

この姿勢は、自分発信のポジティブなサービス。行動の一つ一つに「想い」が乗る。だから、お客様に伝わる温度が違う。

**見られている=受け身**  
**魅せている=主体性**

見られているだけのサービスは「作業」。魅せているサービスは「感動」に繋がります。

## ① 自己紹介

### ■ 所属、役職、名前（フルネーム）

#### 自己紹介のフォーマット

初めまして！

さんじ新横浜店 新人パートナーの さんじ 太郎です！

よろしくお願いします！



**POINT!!**

元気、ハキハキ、自分から、誰にでも、相手の目を見る

#### 超一流

- 社会人としての言葉遣い、立ち振る舞いができる
- 幅広く「挨拶」について指導ができる
- 思わず返したくなるような挨拶ができる

#### 一流

- 自分で気づいて挨拶ができる（誰彼構わず）/ 素直な言動

#### 二流

- 入店時、出勤時、退勤時、帰宅時の挨拶ができる

#### 社長がお店に来たら...

挨拶の練習をしよう！

先ほどのフォーマット通り、講師が社長だと思って自己紹介してみよう！

初出勤時も「店舗の全員に」自分から挨拶をしてください！



**POINT!!**

元気に、名前を呼んで、自分から、心を向けて、グータッチ

## ② 挨拶

挨拶の語源は中国の禅宗（仏教の修行の世界）の言葉である。

挨（あい）＝押す・近づく（自分から心を開く）

拶（さつ）＝迫る・応じる（相手の心に近づく）

「おはようございます」

• 由来 : お早くからご苦労様でございます

• 意味 : 朝から働く人に向かってかけるねぎらいの言葉

「こんばんは」

• 由来 : 今晩は、いい晩ですね

• 意味 : 相手への気遣いや温かい気持ちを表す言葉

つまり挨拶とは言葉やお辞儀の形ではなく、

「自分の心を開くことで、相手の心を開かせ、相手の心に近づいていくこと」

Mostfun の挨拶文化

「相手の名前を呼び、グータッチで挨拶」

言葉と動作に心に乗せ、互いの存在を感じ合う

その一瞬を大切にしています

## ③ 返事をする

### ■ 返事をして相手との意思疎通を図ろう

#### 返事がないとどうなるか想像してみよう

「理解した」こと「わかっていない」ことが、どちらも伝わらない。  
相手に「伝わっているよ」ということを返事で伝えることが大切。

### 超一流

- 相手の話を聞いて理解した上でそれについて質問ができ、意思疎通が図れる
- 幅広く「返事」について指導ができる
- 自発的な報連相 (LINE 営業中 営業外含めて)

### 一流

- 営業中のレスポンスがお店の空気感に繋がっている

### 二流

- 感情に左右されず返事できる



元気、ハキハキ、相手の目を見る、わからない時は正直に！  
わからない時も「しーん…」とならずに手を挙げる、聞く

## ④ メモを取る

### ■ メモを取り、自分の言葉でインプット

どんな時も、学ぶ姿勢がある人が将来大活躍できる人です。

### 初日

ポケットに入るメモ帳を準備していきましょう！  
→メモを取り、自分で考え、わからなければ質問をしましょう！



振り返り、その場でわからないことを質問する

### 超一流

- 教えてもらったことだけでなく相手のマインドの部分も自分なりに咀嚼してメモを取れる

### 一流

- 幅広く「メモを取る」について指導ができる
- メモを見返すことができる + 相手に見せることができる
- メモの使い分けができる

### 二流

- メモを取れる (常に持参) + 質問をする

## ■ 清潔な身だしなみ

### ⑤ 衛生意識

### ■ 清潔な身だしなみ

身だしなみを整え、出勤したら一番初めに手洗い・アルコール消毒をする。  
飲食店で働く上で当たり前にはできなくてはならないこと

### CHECK

- 髪型 肩につく長さは結ぶ！結んだ状態で肩につく場合はお団子に！
- 耳 ピアス OK！垂れるものは 3cm 以内
- 顔 ピアス・タトゥー NG！ひげは輪郭に沿って 1cm 以内に整える！
- 首 ネックレスは外す！
- 名札 左胸の位置で必ずつける！
- 腕 何もつけない！時計、ブレスレットは外す！
- 指 何もつけない！結婚指輪も NG！
- ネイル 長さは 1cm 以内！ストーン・パーツ・付け爪は NG！
- パンツ 黒系・紺系 OK！！スウェット・ジャージは NG！
- 靴 コックシューズ推奨！スニーカー OK！サンダル・クロックス NG！
- 冬場のインナー 黒系・紺系 OK！



「おしゃれ」と「身だしなみ」の違いを考えてみよう



## ⑥ その他ルール確認

### ■ 出勤時間について

出勤時間の**10分前までにお店に着いている**

例えば

17:00 入りの場合は  
16:50 にお店に行き出勤のための準備を済ませる

出勤時間までに勤務開始の準備を  
整えられている人が社会に出た時に評価される

### ■ 遅刻・当欠について

- ・遅刻▶ お店に電話をし、遅れることの謝罪、何時につくかを伝える
- ・当欠▶ 自分で代わりを探す

→ どちらもフォーマット通りにLINEで報告

#### LINE報告の例

【当日欠勤報告】

欠席理由: 体調不良

報告した社員: 橋本さん

代わりの出勤パートナー: ゆな

@さんじ ゆなが19-24で出てくれます。ありがとうございます！ご迷惑おかけします

### ■ シフト提出について

シフト提出は月に2回

募集開始日程

1日 : 当日16日~月末まで  
16日 : 翌月1日~15日まで

提出期限

1日 : 募集開始 - 提出期限: **3日まで**  
16日 : 募集開始 - 提出期限: **18日まで**

#### ▶ お約束

提出期限に合わない場合 → **店長に必ず【何日までに提出できるか】を連絡しよう!**  
連絡なしで期限を守らないはNGです。  
お約束を守ってくれない子があると**シフトのアップが遅れてしまいます。**  
みなさんご協力お願いいたします。



#### 飲食店の繁忙日は金土日

1週間に最低1日は  
金土日のいずれかの日程の出勤のご協力をお願いします

work

## ■ 営業時間中の声出し

【活気のあるお店づくりをしよう！】お店のスタッフの一員として一緒に声出しをしよう！

店内全体に響き渡る発声と山彦発声を習得しよう！

店内に響き渡る声で元気良い声をお客様に届けよう！

発声

山彦

- ・「お客様ご来店です！」 → はいよ、いらっしゃいませ！
- ・「2名様、1卓にご案内します！」 → いらっしゃいませ！
- ・「新規ドリンクオーダー頂きました！」 → ありがとうございます！
- ・「1卓様、ファーストドリンクです！」 → はいよ、ありがとうございます！
- ・「ドリンクいきます！」 → お願いします！
- ・「追加オーダー頂きました！」 → はいよ、ありがとうございます！
- ・「1卓様、お料理あがりました！」 → はいよ、ありがとうございます！
- ・「1卓様、お料理いきます！」 → お願いします！
- ・「お待たせいたしました！」 → お待たせいたしました！
- ・「1卓様、お会計です！」 → はいよ、ありがとうございます！
- ・「お客様 お帰りです！」 → はいよ、また明日！
- ・「洗い物お願いします！」 → はいよ！
- ・「ありがとうございます！」 → ありがとうございます！

## 注意

1. 「怒鳴る・叫ぶ」は元気とは異なりうるさいだけ（※お客様の耳元では大きな声を出さない）
2. 語尾は短く切ること
3. 伝達・返事を明確にすること（誰に何を伝えているか / 意味がある言葉が活気に繋がる）

## ■ お客様より低い目線になることを意識

場面によっては立ってサービスを行うことが店内の空間作りにつながります。最善の姿勢は何かを考えてサービスを行いましょう。

- ・クレーム対応
- ・お客様に粗相をした場合
- ・お子様、ご年配のお客様対応
- ・座敷のお客様対応

## 復唱

## ■ お伺いしたものは必ず復唱確認をする

## 復唱の重要性

オーダーしたものに間違いがないかをお客様に確認していただく。  
烏龍茶（ソフトドリンク）、ウーロンハイ（お酒）の聞き間違いはとても大きな事故に繋がってしまいます。お客様の命を預かる仕事でもあるため必ず復唱をしましょう！

MEMO

## ファースト

- お客様がいらした時の最初のお伺いでもあり、お客様とコミュニケーションを取る大事な時間です！

### 手順

#### ①おしぼり提供

- ・席についてホッと一息のタイミング
- ・渡す順番（上座下座、上司部下、レディーファースト）

#### ②ご来店回数の確認

- ・初回来店の場合：感謝を伝え、来店動機の確認
- ・再来店の場合：感謝を伝え、再来店理由、何かが確認

#### ③ドリンクのお伺い

- ・お客様は何よりも早く飲みたい！
- ・決まっているのか、タイミングの読み

#### ④お通しのお伺い ※選べる店舗のみ

#### ⑤店舗コンセプト、おすすめ紹介

- ・特に名物料理は初回来店の方に

#### ⑥モバイルオーダー (dinii) の説明

- ・押しつけにならないように注意

#### ⑦最初に注文したい商品をお伺い

- ・名物を頼んでいただけると最高！

#### ⑧自己紹介

- ・自己紹介をして名前を覚えてもらえると最高！

MEMO

## 年齢確認

### 未成年のお客様にアルコールを提供しないためのお店の義務

年齢確認が必要な場面

※ グループ全員分確認必須です！

判断基準は20歳に見えるかどうかではありません！

対象は学生に見える人(大学院生、大学生、専門学生、高校生…など)全員  
年齢確認をして20歳を超えていても問題ありません

フォーマット

大変失礼なのですが、お若く見えるため  
顔写真付きの身分証明書をお見せいただけますか？

MEMO

## ■ アルコール誤提供防止

誤ってお酒を提供した場合、会社だけではなく個人が**処罰や罪の対象**となる可能性があります。  
飲食店、お酒を扱うお店で働くということは**パートナーであっても社会的責任が問われます**。  
注文対応時、ドリンク作成時、提供時など様々なタイミングで注意し、全員が安心して過ごせる環境を作りましょう。

### 注文対応時

オーダー復唱の徹底

→**ウーロン茶とウーロンハイ**などの混同を防止

### 提供時

ストローの有無、グラスの種類確認

→**オーダー作成ミス**防止

#### ノンアルコール



ウーロン茶



ノンアルコールビール

#### アルコール



ウーロンハイ



瓶ビール



生ビール

## ⑧ クレーム対応、お客様への謝罪

### どんなに小さな粗相でも「すぐに謝罪」

一言目は「大変申し訳ございません」

自分に過失がない時もまずはお客様のお話をお伺いし、謝罪してください。  
「お給料は会社からではなくお客様から頂いている。」という考え方を忘れないで下さい！  
飲食店は、お客様に来て頂かなくては成り立ちません。  
私たちのミッションはお客様に喜んで帰って頂き、またご来店して頂けるよう努める事です。  
どんな粗相があってもまたご来店して頂けるよう必ず誠意をもって「すぐに謝罪」をしましょう。

## ⑨ 10 アクション

■ 10 アクションについて → P42 参照

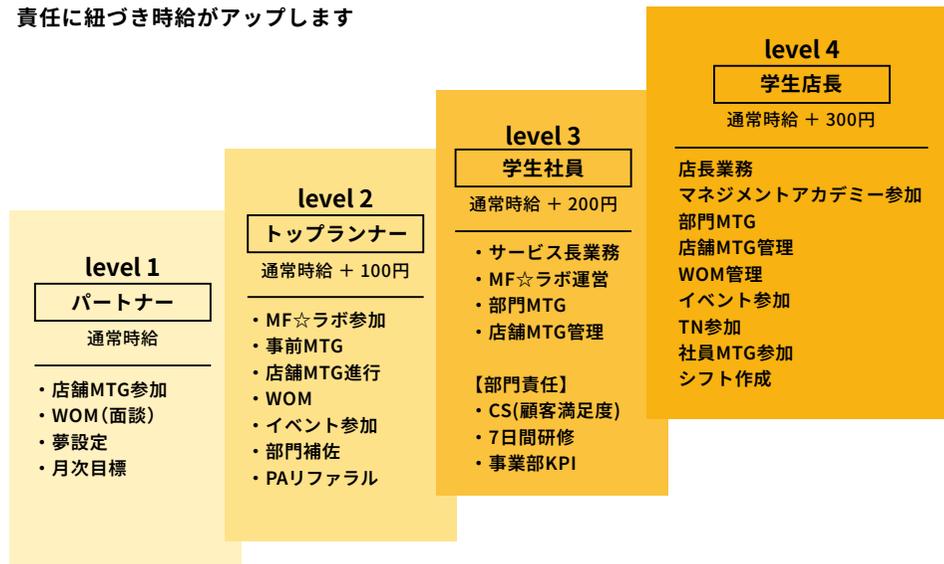
MEMO

## ⑩ Mostfun でのアルバイト生活の目標

### ■ Mostfun : パートナーのキャリアアップ

#### キャリアアップ

責任に紐づき時給がアップします



キャリアアップすればするほど学生のうちから社会的成長、経験ができ、  
社会に出た時に大活躍できる人材に近づくことができます

MEMO

 free space

## ⑨ 夢シート

## ■ 記入欄を埋めましょう

- step1: カテゴリ別の夢を、最低10個リストアップする(P91-92事例を参考に)。
- step2: 1年以内に叶えたい夢や進めたい夢を3つ○をつける(赤丸)。
- step3: ○のついた夢を、半期の目標設定の「夢」の欄に記入する。

## ✎ 肉体

## ✎ 感動

## ✎ 知性

## ✎ 精神世界

## ✎ 心理

## ✎ 物質

## ✎ 仕事

## ✎ 経済

## ✎ 創造性

## ✎ 冒険

## ✎ 後世に遺すもの

## ✎ 性格

## ■ 事例

### ✎ 肉体

- ・健康を実感でき、健康に見えるようになる
- ・ダイエットする
- ・マラソンを走る
- ・酒量を減らす
- ・禁煙する

### ✎ 感動

- ・妻や子どもたちが夢を見つけ、夢を追えるようになる
- ・妻を旅行に連れていく
- ・マイホームを手に入れる
- ・人の話にもっとよく耳を傾ける
- ・よりよい人間関係をつくる

### ✎ 知性

- ・もう一度学校へ行く
- ・外国語を学ぶ
- ・もっと本を読む

### ✎ 精神世界

- ・おだやかな心を育てる
- ・瞑想を楽しむことを覚える
- ・マインドフルネスの方法を身につける

### ✎ 心理

- ・強い意志を持つ
- ・飛行機恐怖を克服する
- ・自分ではどうしてもやめられないことに打ち勝つ

### ✎ 物質

- ・新しい車を買う
- ・憧れの時計を買う
- ・海の近くに家を買う

### ✎ 仕事

- ・昇進する
- ・経営ナンバーワンになる
- ・収入が倍になる
- ・やりがいのある仕事を見つける
- ・新しい事業を立ち上げる

### ✎ 経済

- ・ローンを完済する
- ・子どものための学費を積み立てる
- ・年収〇〇円を達成する
- ・所有株式の時価総額を〇〇円にする

### ✎ 創造性

- ・ギターが弾けるようになる
- ・絵を習う
- ・写真を勉強する

### ✎ 冒険

- ・万里の長城へ行く
- ・オーストラリアへ旅行する
- ・U2 のコンサートへ行く
- ・パリのルーブル美術館を訪れる
- ・スカイダイビングに挑戦する
- ・4000メートル級の山に登る

### ✎ 後世に遺すもの

- ・偉大な自著を後世に残す
- ・困っている子どもたちを助ける
- ・収容する慈善事業に投げかける
- ・教育に関わる社会活動に参加する

### ✎ 性格

- ・つねに強くなる
- ・いったことは実行する
- ・信頼される人間になる

# 13

## 7日間研修



### 7日間研修の目的とゴール

#### ■ 目的

「自律型行動人間」として、社会で大活躍できる土台作り

#### ■ ゴール

経営理念を言える

お客様に感動を提供した経験をする

ロープレの意味と価値を理解している

10アクション詳細を理解し、お客様に実践できる

自分の働き方(自律型)の軸が決まり、MFで働く目的が明確にある

1人で一定の業務ができる(モデルシフト基準クリア)

### 運用

- ① 7日間研修終了した時にどのようなことを目標とするか書く

 ゴール設定

例：お客様に「また会いにくるね!」と言っていただけな様なサービスを提供する

- ② トレーナーとの約束事をしっかりと守る
- ③ 毎日の業務終了時に振り返りを書き、トレーナーに渡す
- ④ 7日間トレーナーからのフィードバックを確認してから仕事に入る

#### ■ トレーナー

- ① 研修者からトレーニング後にブックを預かり次回出勤時まで振り返り記載
- ② 研修に漏れがないかスプレッドシートのチェックシートを記入
- ③ google フォームで研修報告と次回トレーナーに引き継ぎ LINE を送信
- ③ 教育責任者として、研修者が目標設定を達成できるようにサポート

### 研修手順

- ① 店長からメッセージを書いてあげる

 メッセージ

- ② 7日間研修の目的とゴールを理解し、自身のゴール設定をする
- ③ 初出勤に研修資料の使い方を座学で研修
- ④ OJTで1日目の研修からスタートし、空欄箇所はトレーナーから指導を受け、研修者が手書きで埋めていく
- ⑤ 毎出勤ごとに振り返りを手書きで記載し、トレーナーに渡して帰宅
- ⑥ トレーナーはフィードバックをBOOKに書き、次回出勤時に研修者へ返す。
- ⑦ トレーナーはフィードバックをグループLINEで送信する



自分のゴール設定は自分で書けるようにする。

## 研修での約束事 6選

### ① 挨拶をする

出勤時、退勤時は「自分から全員に」挨拶をする！初めて会う人には「名前」と「挨拶」をする！



- ▶ 良い挨拶  
元気に笑顔で、はっきりと。相手に体を向け、目を見て。相手よりも先に挨拶する！
- ▶ 悪い挨拶  
ながら挨拶（何かをしながら）、無表情、目を見ない。ぼそぼそと話す。

※初日研修【挨拶】の確認

### ② 返事をする

LINEでも返事をする！ノート共有はいいね！相手の為、自分の為にしっかりと返事をする。

### ③ 質問をする

聞くは一時の恥、聞かぬは一生の恥  
わからないままにせずに、わからないことはしっかりと聞きましょう！

### ④ 時間を守る

遅刻は必ず連絡をする！欠勤は代替りの出勤者を見つけた場合OK！  
遅刻した場合「一緒に働くスタッフ」「お客様」に迷惑が掛かります！  
遅れる場合は必ず「お店に電話」しましょう！  
【10分前行動】厳守！10分前には準備を終えて、ポジションへ！

### ⑤ メモを取る

メモとペンを持参しましょう！  
① 忘れたときに見返すため ② 自分の考えを整理するため

### ⑥ 身だしなみを整える

お客様に『この子にサービスしてもらいたい！』と思ってもらえる魅せる身だしなみ！  
身だしなみを整えるのはお客様に対する誠意です！



本日の目標

① 今日からあなたは私たちの大切な仲間です！

- 自分から今日一緒に働くスタッフ全員に自己紹介をする。
- 担当と個人朝礼をしよう！

② お客様を最高の笑顔でお出迎えしよう！

- 笑顔で元気に「こんばんは、いらっしゃいませ！」と挨拶ができる。
- 入店、退店に合わせて山彦ができる

③ お店の売りを知ろう！

- \_\_\_\_\_ 組のお客様へファーストのお伺いに行く。
- 組のお客様にお店の売りを頼んでもらえる。

④ おしぼりを渡す時のポイント

- ① \_\_\_\_\_ ② \_\_\_\_\_
- ③ \_\_\_\_\_ ④ \_\_\_\_\_

・ドリンク提供で意識できたこと

- ① \_\_\_\_\_ ② \_\_\_\_\_

・どんな経緯で来店されたお客様がいましたか？

- ① \_\_\_\_\_ ② \_\_\_\_\_

⑤ これが一番大切だよ！

- 今日お店で働いて楽しかったかな？
- 笑顔で働けたかな？

 振り返り

トレーナー名： \_\_\_\_\_

 サービス理念のメモ

 店舗コンセプトのメモ

 ファースト簡易版（おしぼり提供・ドリンクお伺い）のメモ

 トレーナーから



本日の目標

① 1 日の始まりは挨拶から！

- 自分から今日一緒に働くスタッフ全員に自己紹介をする。
- 担当と個人朝礼をしよう！

② お客様をテーブルまでご案内しよう！

- お客様を最高の笑顔でお出迎えしよう！
- お客様に荷物かご、ハンガーの利用を自分から促そう！  
お客様の来店動機を確認しよう！・どんな経緯で来店されたお客様がいたかな？

① \_\_\_\_\_ ② \_\_\_\_\_

③ お客様におすすめしよう！

- 名物を商品知識を踏まえてお客様に提供しよう！
- ファーストをハンディーを使わずに実施しよう！
- ドリンクのおかわりをお伺いしよう！

④ 今日の営業を通して

- インカムの発信に返事をしてみよう！
- インカムでお客様情報、営業状況を共有しよう！
- 山彦でお客様を歓迎、お見送りをしよう！

⑤ これが一番大切だよ！

- 今日お店で働いて楽しかったかな？
- 笑顔で働けたかな？

 振り返り

トレーナー名：

 ファーストの文言

 名物の提供トーク

 トレーナーから





本日の目標

① 1 日の始まりは挨拶から！

- 自分から今日一緒に働くスタッフ全員に自己紹介をする。
- 担当と個人朝礼をしよう！

② お客様をテーブルまでご案内しよう！

- お客様の入店に一早く気付いて、最高の笑顔でお出迎えしよう！

③ 商品の魅力を伝えてみよう！

- お皿を下げる際に商品の感想を聞こう！
- 伝票をお渡しする際に今日 1 商品を聞いてみよう！
- 再来店の促しをしてみよう！
- お客様が一番食べやすい場所にお皿を置くことができる。
- グラスやお皿を正しくカッコいい持ち方で運べる。

④ 今日の営業を通して

- ハンディミスゼロ!!!
- インカムの共有と返事が出来た！
- お客様に合わせた方法で感謝を伝えられたかな
- そして、今日も楽しめましたか？

振り返り

トレーナー名：

イレギュラー対応メモ

10 アクション詳細 (感想・お会計)

トレーナーから

本日の目標

① 1 日の始まりは挨拶から！

- 自分から今日一緒に働くスタッフ全員に自己紹介をする。
- 担当と個人朝礼をしよう！

② お客様をテーブルまでご案内しよう！

- お客様の入店に一早く気付いて、最高の笑顔でお出迎えしよう！

③ 中間サービスはお客様との笑顔交換！

- お客様と目が合った時、笑顔を向けることができる。
- お客様に呼ばれたとき「はいっ！」と元気に笑顔で返事ができる。
- ラウンド中お客様と会話をして感想を聞くことができる。
- 空いたお皿を 10 回下げることができる。
- デザート・メのおすすめを 5 回することができる。
- 綺麗な取り皿と 5 回交換することができる。
- おしぼり交換を 5 回することができる。

④ テーブル担当制について

- 担当のファーストで自己紹介ができる
- 担当のお見送りで感謝を伝えることができる
- 卓上でのサービスを会話しながらできる

⑤ ハンディをもっと有効活用しよう！

- ゆっくりでも、お客様の前でハンディを打ちながら注文を取れる。

⑥ 今日の営業と通して

- 扉の外まで出て笑顔でお見送りができたかな
- そして、今日も楽しめましたか？

 振り返り

Blank box for reflection notes.

トレーナー名：

 お客様と出来た会話、感想を書いてみよう！

Blank box for notes on conversations and impressions.

 担当テーブルでできるサービスを書き出してみよう！

Blank box for listing services available at the assigned table.

 トレーナーから

Blank box for notes from the trainer.

本日の目標

- ① 1 日の始まりは挨拶から！
  - 自分から今日一緒に働くスタッフ全員に自己紹介をする。
  - 担当と個人朝礼をしよう！
- ② お客様をテーブルまでご案内しよう！
  - お客様の入店に一早く気付いて、最高の笑顔でお出迎えしよう！
- ③ 中間サービスはお客様との笑顔交換！
  - ラウンド中お客様と会話をして感想を聞くことができる。
  - 空いたお皿を 10 回下げることができる。
  - デザート・メのおすすみを 5 回することができる。
  - 綺麗な取り皿と 5 回交換することができる。
  - おしぼり交換を 5 回することができる。
- ④ テーブル担当制について
  - 担当のファーストで自己紹介ができる
  - 担当のお見送りで感謝を伝えることができる
  - 卓上でのサービスを会話しながらできる
- ⑤ お見送りについて
  - 数ある飲食店から選んでいただいたことに最大限の感謝を伝える。
  - 「ありがとうございます！」に+αの気遣いを付けることができる
  - 全てのお客様に体と心を向けてお見送りができる
- ⑥ ハンディをもっと有効活用しよう！
  - ゆっくりでも、お客様の前でハンディを打ちながら注文を取れる。
- ⑦ 今日の営業と通して
  - 扉の外まで出て笑顔でお見送りができたかな
  - そして、今日も楽しめましたか？

 振り返り

トレーナー名：

 お客様と出来た会話、感想を書いてみよう！

 10 アクションお見送りのメモ

 トレーナーから

本日の目標

- ① 1 日の始まりは挨拶から！
  - 自分から今日一緒に働くスタッフ全員に自己紹介をする。
  - 担当と個人朝礼をしよう！
- ② お客様をテーブルまでご案内しよう！
  - お客様の入店に一早く気付いて、最高の笑顔でお出迎えしよう！
- ③ 中間サービスはお客様との笑顔交換！
  - ラウンド中お客様と会話をして感想を聞くことができる。
  - 空いたお皿を 10 回下げることができる。
  - デザート・メのおすすみを 5 回することができる。
  - 綺麗な取り皿と 5 回交換することができる。
  - おしぼり交換を 5 回することができる。
- ④ テーブル担当制について
  - 担当のファーストで自己紹介ができる
  - 担当のお見送りで感謝を伝えることができる
  - 卓上でのサービスを会話しながらできる
- ⑤ お見送りについて
  - 数ある飲食店から選んでいただいたことに最大限の感謝を伝える。
  - 「ありがとうございます！」に+αの気遣いを付けることができる
  - 全てのお客様に体と心を向けてお見送りができる
- ⑥ ハンディをもっと有効活用しよう！
  - ゆっくりでも、お客様の前でハンディを打ちながら注文を取れる。
- ⑦ 今日の営業と通して
  - 扉の外まで出て笑顔でお見送りができたかな
  - そして、今日も楽しめましたか？

 振り返り

トレーナー名：

 10 アクションお見送りのメモ

 あなたのアルバイト生活での目標はなんですか？

 改めて、あなたは社会で大活躍するために MF でどのように働きますか？

 トレーナーから

# 14

## 成長ノート



### 成長ノートの概要

#### ■ 成長ノートの概要

1ヶ月を振り返りながら、自分の成長と向き合い、次の行動を言葉にするための月次ノート

- どんな感情が動いたか
- 仲間やチームにどう関わられたか
- 自分はどんな姿を目指したいのか

を整理し、「なんとなく働く」から「意味を持って働く」に変えていくためのツールとして使います。評価のためだけのシートではなく、自分自身の成長を自分でつくるためのノートです。

#### ■ 背景

成長ノートは、Mostfun ラボ（トップランナー勉強会）において実施された、本部への事業プレゼンの中で、トップランナー自身が考案した仕組みです。トップランナーが掲げる「社会で大活躍する人材の育成」という想いを実現するために生まれました。このノートを通じて、Mostfun で働く一人ひとりが日々の経験に意味を見出し、自身の成長と向き合うことで、働く時間を「ただの業務」ではなく「未来につながる経験」へと変えていきます。成長ノートには、Mostfun での学びを土台に、社会で大活躍できる人材へと成長してほしいというトップランナーの想いが込められています。

#### ■ 運用方法

##### ① WOM（個人面談）

各項目を自分の言葉で事前記入し、準備した状態で面談をスタートできる状態づくり  
必ず WOM の前に準備することで「受動的な面談」から「共につくる面談」へ

**ルール：WOM の前日までに担当者に手書きで記入したものを写真で送付**

##### ② 店舗 MTG の準備

WOM で設定した目標が、「店舗 MTG 個人目標シート」に記載する目標になる。

#### ■ 目的

##### ① 自分の成長を「見える化」する

日々の忙しさの中で忘れてしまいがちな成功・失敗・挑戦を振り返り、自分が前に進んでいる実感を持つため。

##### ② 自律型行動人間としての力を育てる

自身で設定して背表紙に記入した自立型行動人間に必要な力を月次で振り返ることで、あるべき状態と現状の間に存在する問題（ギャップ）を抽出し改善する。

##### ③ 理念を「行動」に落とし込む

Mostfun の理念や行動指針を、言葉だけで終わらせず、自分の行動・エピソードと結びつけることで「自分ごと」にする。

##### ④ 1ヶ月の行動を明確にする

振り返りで終わらせず、来月どう動くかを具体的に決めることで成長を止めないため。

 1ヶ月の成長メモ

① 今月の感動を与えたエピソード

.....  
.....

② チームのためにできたこと

.....  
.....

③ 業務面で成長したこと

.....  
.....

 前月の個人目標の振り返り

① Mostfun での目標の振り返り

.....  
.....

② 特に意識して取り組んだ理念行動指針は？

.....  
.....

③ 理念行動指針を達成するために実施したエピソードを記入

.....  
.....

WOM 実施日：

WOM 担当者：

.....

.....

 自律型行動人間について

① 自己管理能力 (信頼を得る力) に対しての振り返り

.....  
.....

② コミュニケーション力 (人を動かす力) に対しての振り返り

.....  
.....

③ 問題解決力 (課題を糧に変える力) に対しての振り返り

.....  
.....

 今月の個人目標設定

① : Mostfun での今月の目標

② : ① に対しての定量的な行動目標 (何個でも可)

.....  
.....

.....  
.....

.....

.....

 work

 1ヶ月の成長メモ

①今月の感動を与えたエピソード

.....  
.....

②業務面で成長したこと

.....  
.....

③業務面で成長したこと

.....  
.....

 前月の個人目標の振り返り

① Mostfun での目標の振り返り

.....  
.....

②特に意識して取り組んだ理念行動指針は？

.....  
.....

③理念行動指針を達成するために実施したエピソードを記入

.....  
.....

WOM 実施日：

WOM 担当者：

.....

.....

 自律型行動人間について

①実行力（行動する力）に対しての振り返り

.....  
.....

②影響力（仲間や社会を前進させる力）に対しての振り返り

.....  
.....

③自己理念に対しての振り返り

.....  
.....

 今月の個人目標設定

①：Mostfun での今月の目標

②：①に対しての定量的な行動目標（何個でも可）

.....  
.....

.....  
.....

.....

 work

## 成長ノート:6月

### 1ヶ月の成長メモ

① 今月の感動を与えたエピソード

.....  
.....

② 業務面で成長したこと

.....  
.....

③ 業務面で成長したこと

.....  
.....

### 前月の個人目標の振り返り

① Mostfun での目標の振り返り

.....  
.....

② 特に意識して取り組んだ理念行動指針は？

.....  
.....

③ 理念行動指針を達成するために実施したエピソードを記入

.....  
.....

WOM 実施日：

.....

WOM 担当者：

.....

### 自律型行動人間について

① 自己管理能力 (信頼を得る力) に対しての振り返り

.....  
.....

② コミュニケーション力 (人を動かす力) に対しての振り返り

.....  
.....

③ 問題解決力 (課題を糧に変える力) に対しての振り返り

.....  
.....

### 今月の個人目標設定

① : Mostfun での今月の目標

② : ① に対しての定量的な行動目標 (何個でも可)

.....  
.....

.....  
.....

 work

## 成長ノート:7月

### 1ヶ月の成長メモ

① 今月の感動を与えたエピソード

.....

.....

② 業務面で成長したこと

.....

.....

③ 業務面で成長したこと

.....

.....

### 前月の個人目標の振り返り

① Mostfun での目標の振り返り

.....

.....

② 特に意識して取り組んだ理念行動指針は？

.....

.....

③ 理念行動指針を達成するために実施したエピソードを記入

.....

.....

WOM 実施日：

.....

WOM 担当者：

.....

### 自律型行動人間について

① 実行力（行動する力）に対しての振り返り

.....

.....

② 影響力（仲間や社会を前進させる力）に対しての振り返り

.....

.....

③ 自己理念に対しての振り返り

.....

.....

### 今月の個人目標設定

① : Mostfun での今月の目標

② : ①に対しての定量的な行動目標（何個でも可）

.....

.....

.....

.....

 work

.....

 1ヶ月の成長メモ

① 今月の感動を与えたエピソード

.....  
.....

② 業務面で成長したこと

.....  
.....

③ 業務面で成長したこと

.....  
.....

 前月の個人目標の振り返り

① Mostfun での目標の振り返り

.....  
.....

② 特に意識して取り組んだ理念行動指針は？

.....  
.....

③ 理念行動指針を達成するために実施したエピソードを記入

.....  
.....

WOM 実施日：

WOM 担当者：

.....

.....

 自律型行動人間について

① 自己管理能力 (信頼を得る力) に対しての振り返り

.....  
.....

② コミュニケーション力 (人を動かす力) に対しての振り返り

.....  
.....

③ 問題解決力 (課題を糧に変える力) に対しての振り返り

.....  
.....

 今月の個人目標設定

① : Mostfun での今月の目標

② : ① に対しての定量的な行動目標 (何個でも可)

.....  
.....

.....  
.....

.....

.....

 work

 1ヶ月の成長メモ

① 今月の感動を与えたエピソード

.....  
.....

② 業務面で成長したこと

.....  
.....

③ 業務面で成長したこと

.....  
.....

 前月の個人目標の振り返り

① Mostfun での目標の振り返り

.....  
.....

② 特に意識して取り組んだ理念行動指針は？

.....  
.....

③ 理念行動指針を達成するために実施したエピソードを記入

.....  
.....

WOM 実施日：

WOM 担当者：

.....

.....

 自律型行動人間について

① 実行力（行動する力）に対しての振り返り

.....  
.....

② 影響力（仲間や社会を前進させる力）に対しての振り返り

.....  
.....

③ 自己理念に対しての振り返り

.....  
.....

 今月の個人目標設定

① : Mostfun での今月の目標

② : ①に対しての定量的な行動目標 (何個でも可)

.....  
.....

.....  
.....

.....

 work

## 成長ノート:10月

### 1ヶ月の成長メモ

① 今月の感動を与えたエピソード

.....  
.....

② 業務面で成長したこと

.....  
.....

③ 業務面で成長したこと

.....  
.....

### 前月の個人目標の振り返り

① Mostfun での目標の振り返り

.....  
.....

② 特に意識して取り組んだ理念行動指針は？

.....  
.....

③ 理念行動指針を達成するために実施したエピソードを記入

.....  
.....

WOM 実施日：

.....

WOM 担当者：

.....

### 自律型行動人間について

① 自己管理能力 (信頼を得る力) に対しての振り返り

.....  
.....

② コミュニケーション力 (人を動かす力) に対しての振り返り

.....  
.....

③ 問題解決力 (課題を糧に変える力) に対しての振り返り

.....  
.....

### 今月の個人目標設定

① : Mostfun での今月の目標

② : ① に対しての定量的な行動目標 (何個でも可)

.....

.....

 work

## 成長ノート:11月

### 1ヶ月の成長メモ

① 今月の感動を与えたエピソード

.....  
.....

② 業務面で成長したこと

.....  
.....

③ 業務面で成長したこと

.....  
.....

### 前月の個人目標の振り返り

① Mostfun での目標の振り返り

.....  
.....

② 特に意識して取り組んだ理念行動指針は？

.....  
.....

③ 理念行動指針を達成するために実施したエピソードを記入

.....  
.....

WOM 実施日：

WOM 担当者：

.....

.....

### 自律型行動人間について

① 実行力（行動する力）に対しての振り返り

.....  
.....

② 影響力（仲間や社会を前進させる力）に対しての振り返り

.....  
.....

③ 自己理念に対しての振り返り

.....  
.....

### 今月の個人目標設定

① : Mostfun での今月の目標

② : ①に対しての定量的な行動目標（何個でも可）

.....

.....

 work

.....

## 成長ノート:12月

### 1ヶ月の成長メモ

① 今月の感動を与えたエピソード

.....

.....

② 業務面で成長したこと

.....

.....

③ 業務面で成長したこと

.....

.....

### 前月の個人目標の振り返り

① Mostfun での目標の振り返り

.....

.....

② 特に意識して取り組んだ理念行動指針は？

.....

.....

③ 理念行動指針を達成するために実施したエピソードを記入

.....

.....

WOM 実施日：

.....

WOM 担当者：

.....

### 自律型行動人間について

① 自己管理能力 (信頼を得る力) に対しての振り返り

.....

.....

② コミュニケーション力 (人を動かす力) に対しての振り返り

.....

.....

③ 問題解決力 (課題を糧に変える力) に対しての振り返り

.....

.....

### 今月の個人目標設定

① : Mostfun での今月の目標

② : ① に対しての定量的な行動目標 (何個でも可)

.....

.....

.....

.....

 work

.....

.....

## 成長ノート:2027年1月

### 1ヶ月の成長メモ

①今月の感動を与えたエピソード

.....  
.....

②業務面で成長したこと

.....  
.....

③業務面で成長したこと

.....  
.....

### 前月の個人目標の振り返り

① Mostfun での目標の振り返り

.....  
.....

②特に意識して取り組んだ理念行動指針は？

.....  
.....

③理念行動指針を達成するために実施したエピソードを記入

.....  
.....

WOM 実施日：

.....

WOM 担当者：

.....

### 自律型行動人間について

①実行力（行動する力）に対しての振り返り

.....  
.....

②影響力（仲間や社会を前進させる力）に対しての振り返り

.....  
.....

③自己理念に対しての振り返り

.....  
.....

### 今月の個人目標設定

①：Mostfun での今月の目標

.....  
.....

②：①に対しての定量的な行動目標（何個でも可）

.....  
.....

 work

.....

 1ヶ月の成長メモ

① 今月の感動を与えたエピソード

.....  
.....

② 業務面で成長したこと

.....  
.....

③ 業務面で成長したこと

.....  
.....

 前月の個人目標の振り返り

① Mostfun での目標の振り返り

.....  
.....

② 特に意識して取り組んだ理念行動指針は？

.....  
.....

③ 理念行動指針を達成するために実施したエピソードを記入

.....  
.....

WOM 実施日：

WOM 担当者：

.....

 自律型行動人間について

① 自己管理能力 (信頼を得る力) に対しての振り返り

.....  
.....

② コミュニケーション力 (人を動かす力) に対しての振り返り

.....  
.....

③ 問題解決力 (課題を糧に変える力) に対しての振り返り

.....  
.....

 今月の個人目標設定

① : Mostfun での今月の目標

② : ① に対しての定量的な行動目標 (何個でも可)

.....

.....

 work

 1ヶ月の成長メモ

①今月の感動を与えたエピソード

.....  
.....

②業務面で成長したこと

.....  
.....

③業務面で成長したこと

.....  
.....

 前月の個人目標の振り返り

① Mostfun での目標の振り返り

.....  
.....

②特に意識して取り組んだ理念行動指針は？

.....  
.....

③理念行動指針を達成するために実施したエピソードを記入

.....  
.....

WOM 実施日：

WOM 担当者：

.....

.....

 自律型行動人間について

①実行力（行動する力）に対しての振り返り

.....  
.....

②影響力（仲間や社会を前進させる力）に対しての振り返り

.....  
.....

③自己理念に対しての振り返り

.....  
.....

 今月の個人目標設定

①：Mostfun での今月の目標

②：①に対しての定量的な行動目標（何個でも可）

.....  
.....

.....  
.....

.....

 work

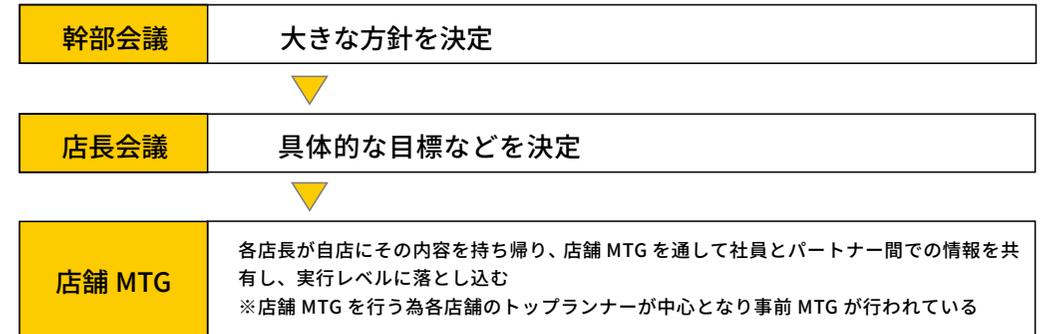
# 15

## 店舗ミーティング



### 店舗ミーティングの概要

#### ■ 会社の会議の役割と情報共有の流れ



#### ■ 目的

- ① 理念を語れる人になる  
理念への理解度を深め仲間と学ぶ時間
- ② パートナーの経営参画  
店舗診断書によって可視化された課題を全従業員の共通認識とし、改善に向けた行動を高い基準値で決定。モチベーションの UP に繋げる
- ③ 自己実現の進捗確認  
1ヶ月間の自分を振り返る。自分の成果を確認し実現に向けて新たな目標を立てる

#### ■ 良い会議の条件

- ① 事前準備が行われている …… 事前 MTG だけでなく、ひとりひとりの心構えはできているか？
- ② 全員が発言している …… ただ参加しているだけでは意味がない、傍観者になるな
- ③ ルールは守られているか …… 集合時間厳守は当たり前

#### Mostfun 会議の約束



- ① 経営理念の達成のため、自店舗がさらに良くなる為の充実した時間にできるようにする
- ② 悩んだら挑戦し、失敗しても沢山学び「成長」を実感できる選択肢をとる
- ③ 問題を見つけたら問題を指摘するのではなく、解決できる人に解決策を提示する
- ④ 質問に「分からない。思いつかない。」という答えは無しにし、必ず返事をする
- ⑤ 会議中は会議以外の仕事はせず、可能な限り楽しくやりましょう！

- ④ 継続的な開催と90%以上の参加率 …… 継続的に参加をする事で、理解を深め一人一人の役割に責任を持つ
- ⑤ 議事録を作成する …… 情報を整理し結論ファーストで活用出来るように

## 4月店舗MTG 指定項目:理念研修

### 店舗 MTG の記入欄

#### 先月の個人目標振り返り

- 先月の個人目標振り返り

#### 店舗 MTG の目的とゴール

- 今月の店舗 MTG の目的

- 今月の店舗 MTG のゴール

#### 理念テスト

- ①: あなたの考える従業員満足度日本一の会社はどんな状態ですか?

#### 店舗 MTG の目的とゴール

- ②: ①の状態にするためにあなたができる行動は何ですか?

#### 理念研修メモ

#### 店舗診断書改善メモ

#### ロープレメモ

#### 店舗 MTG 全体の振り返り

## 5月店舗MTG 指定項目:大掃除

### 店舗 MTG の記入欄

#### 先月の個人目標振り返り

- 先月の店舗 MTG の個人目標振り返り

#### 店舗 MTG の目的とゴール

- 今月の店舗 MTG の目的

- 今月の店舗 MTG のゴール

### 理念テスト ※1項目 10点

#### 理念・ビジョン・ミッション

問1) 私たちの経営理念は何ですか？

問2) 私たちのビジョンは何ですか？

問3) 私たちのミッションは何ですか？

#### 理念行動指針

問4) 以下の  を埋めてください。

全従業員が以下の内容を達成すれば従業員満足度日本一になれる

- ①  のために働くな、 のために働け。
- ②  を自分の最大の喜びに、 をしてもらえ。
- ③  を掲げ、 をあげ、 も結果もこだわれ。

### 店舗診断書改善メモ

### ロープレメモ

### 店舗 MTG 全体の振り返り

6月店舗MTG 指定項目:①トイレ研修②フロント、電話、レジ研修

店舗 MTG の記入欄

 先月の個人目標振り返り

- ・先月の個人目標振り返り

 店舗 MTG の目的とゴール

- ・今月の店舗 MTG の目的

- ・今月の店舗 MTG のゴール

 理念テスト

- ①：あなたが考える3つの行動指針の中で1番大切にしたいものは何ですか？

- ②：①の状態にするためにあなたができる行動は何ですか？

- ③：①を達成するための行動目標はなんですか？

 トイレ掃除・フロント・電話・レジ研修メモ

 店舗診断書改善メモ

 ロープレメモ

 店舗 MTG 全体の振り返り

## 7月店舗MTG 指定項目:大掃除

### 店舗 MTG の記入欄

#### 先月の個人目標振り返り

- 先月の店舗 MTG の個人目標振り返り

#### 店舗 MTG の目的とゴール

- 今月の店舗 MTG の目的

- 今月の店舗 MTG のゴール

### 理念テスト ※1項目 10点

#### 理念・ビジョン・ミッション

問1) 私たちの経営理念は何ですか？

問2) 私たちのビジョンは何ですか？

問3) 私たちのミッションは何ですか？

#### 理念行動指針

問4) 以下の  を埋めてください。

全従業員が以下の内容を達成すれば従業員満足度日本一になれる

- ①  のために働くな、 のために働け。
- ②  を自分の最大の喜びに、 をしてもらえ。
- ③  を掲げ、 をあげ、 も結果もこだわれ。

### 店舗診断書改善メモ

### ロープレメモ

### 店舗 MTG 全体の振り返り

8月店舗MTG 指定項目:①パントリー研修 ②洗い物研修

店舗 MTG の記入欄

 先月の個人目標振り返り

- ・先月の個人目標振り返り

 店舗 MTG の目的とゴール

- ・今月の店舗 MTG の目的

- ・今月の店舗 MTG のゴール

 理念テスト

①:自律型行動人間に必要な5つの力のうち半年前から1番成長した力は何ですか?

②:①の理由となる具体的な出来事はなんですか?

③:自律型行動人間に必要な5つの力のうちあなたの店舗で1番必要な力は何ですか?

④:③の理由となる具体的な出来事はなんですか?

 パントリー・洗い場研修メモ

 店舗診断書改善メモ

 ロープレメモ

 店舗 MTG 全体の振り返り

## 9月店舗MTG 指定項目:大掃除

### 店舗 MTG の記入欄

#### 先月の個人目標振り返り

- 先月の店舗 MTG の個人目標振り返り

#### 店舗 MTG の目的とゴール

- 今月の店舗 MTG の目的

- 今月の店舗 MTG のゴール

### 理念テスト ※1項目 10点

#### 理念・ビジョン・ミッション

問1) 私たちの経営理念は何ですか？

問2) 私たちのビジョンは何ですか？

問3) 私たちのミッションは何ですか？

#### 理念行動指針

問4) 以下の  を埋めてください。

全従業員が以下の内容を達成すれば従業員満足度日本一になれる

- ①  のために働くな、 のために働け。
- ②  を自分の最大の喜びに、 をしてもらえ。
- ③  を掲げ、 をあげ、 も結果もこだわれ。

### 店舗診断書改善メモ

### ロープレメモ

### 店舗 MTG 全体の振り返り

10月店舗MTG 指定項目:理念研修

店舗 MTG の記入欄

 先月の個人目標振り返り

- 先月の個人目標振り返り

 店舗 MTG の目的とゴール

- 今月の店舗 MTG の目的

- 今月の店舗 MTG のゴール

 理念テスト

- ①: あなたの考える従業員満足度日本一の会社はどんな状態ですか?

 店舗 MTG の目的とゴール

- ②: ①の状態にするためにあなたができる行動は何ですか?

 初日研修メモ

 初日研修のメモ

 ロープレメモ

 店舗 MTG 全体の振り返り

## 11月店舗MTG 指定項目:大掃除

### 店舗 MTG の記入欄



#### 先月の個人目標振り返り

- 先月の店舗 MTG の個人目標振り返り



#### 店舗 MTG の目的とゴール

- 今月の店舗 MTG の目的

- 今月の店舗 MTG のゴール

### 理念テスト ※1項目 10点

#### 理念・ビジョン・ミッション

問1) 私たちの経営理念は何ですか？

問2) 私たちのビジョンは何ですか？

問3) 私たちのミッションは何ですか？

#### 理念行動指針

問4) 以下の  を埋めてください。

全従業員が以下の内容を達成すれば従業員満足度日本一になれる

- のために働くな、 のために働け。
- を自分の最大の喜びに、 をしてもらえ。
- を掲げ、 をあげ、 も結果もこだわれ。



### 店舗診断書改善メモ



### ロープレメモ



### 店舗 MTG 全体の振り返り

12月店舗MTG 指定項目:指定項目:①トイレ研修 ②フロント、電話、レジ研修

店舗 MTG の記入欄

 先月の個人目標振り返り

- ・先月の個人目標振り返り

 店舗 MTG の目的とゴール

- ・今月の店舗 MTG の目的

- ・今月の店舗 MTG のゴール

 理念テスト

- ①：あなたが考える3つの行動指針の中で1番大切にしたいものは何ですか？

- ②：①の状態にするためにあなたができる行動は何ですか？

- ③：①を達成するための行動目標はなんですか？

 トイレ掃除・フロント・電話・レジ研修メモ

 店舗診断書改善メモ

 ロープレメモ

 店舗 MTG 全体の振り返り

## 1月店舗MTG 指定項目:大掃除

### 店舗 MTG の記入欄

#### 先月の個人目標振り返り

- 先月の店舗 MTG の個人目標振り返り

#### 店舗 MTG の目的とゴール

- 今月の店舗 MTG の目的

- 今月の店舗 MTG のゴール

### 理念テスト ※1項目 10点

#### 理念・ビジョン・ミッション

問1) 私たちの経営理念は何ですか？

問2) 私たちのビジョンは何ですか？

問3) 私たちのミッションは何ですか？

#### 理念行動指針

問4) 以下の  を埋めてください。

全従業員が以下の内容を達成すれば従業員満足度日本一になれる

- ①  のために働くな、 のために働け。
- ②  を自分の最大の喜びに、 をしてもらえ。
- ③  を掲げ、 をあげ、 も結果もこだわれ。

### 店舗診断書改善メモ

### ロープレメモ

### 店舗 MTG 全体の振り返り

## 2月店舗MTG 指定項目:①パントリー研修 ②洗い物研修

### 店舗 MTG の記入欄

#### 先月の個人目標振り返り

- 先月の個人目標振り返り

#### 店舗 MTG の目的とゴール

- 今月の店舗 MTG の目的

- 今月の店舗 MTG のゴール

#### 理念テスト

①:自律型行動人間に必要な5つの力のうち半年前から1番成長した力は何ですか?

②:①の理由となる具体的な出来事はなんですか?

③:自律型行動人間に必要な5つの力のうちあなたの店舗で1番必要な力は何ですか?

④:③の理由となる具体的な出来事はなんですか?

#### パントリー・洗い場研修メモ

#### 店舗診断書改善メモ

#### ロープレメモ

#### 店舗 MTG 全体の振り返り

### 3月店舗MTG 指定項目:大掃除

#### 店舗 MTG の記入欄

##### 先月の個人目標振り返り

- 先月の店舗 MTG の個人目標振り返り

##### 店舗 MTG の目的とゴール

- 今月の店舗 MTG の目的

- 今月の店舗 MTG のゴール

#### 理念テスト ※1項目10点

##### 理念・ビジョン・ミッション

問1) 私たちの経営理念は何ですか？

問2) 私たちのビジョンは何ですか？

問3) 私たちのミッションは何ですか？

##### 理念行動指針

問4) 以下の  を埋めてください。

全従業員が以下の内容を達成すれば従業員満足度日本一になれる

- ①  のために働くな、 のために働け。
- ②  を自分の最大の喜びに、 をしてもらえ。
- ③  を掲げ、 をあげ、 も結果もこだわれ。

#### 店舗診断書改善メモ

#### ロープレメモ

#### 店舗 MTG 全体の振り返り

# 16

## 振り返りレポート



### 概要

レポートを書くことには、単なる「書く作業」を超えた重要な意味があります。他者に考えや結果を伝える手段として、レポートは非常に重要です。レポートを書く意味は、自分の知識を深めること、組織やチームへの貢献、そして問題解決能力の向上にあります。また、それが記録や知識資産として後々役立つことで、個人や組織全体の成長につながります。ただの作業として捉えるのではなく、価値を生み出すプロセスに活用してください。

MEMO

日付： 店舗名： 氏名：

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： 店舗名： 氏名：

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： 店舗名： 氏名：

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： 店舗名： 氏名：

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： 店舗名： 氏名：

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： 店舗名： 氏名：

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： 店舗名： 氏名：

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： 店舗名： 氏名：

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： \_\_\_\_\_ 店舗名： \_\_\_\_\_ 氏名： \_\_\_\_\_

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： \_\_\_\_\_ 店舗名： \_\_\_\_\_ 氏名： \_\_\_\_\_

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： \_\_\_\_\_ 店舗名： \_\_\_\_\_ 氏名： \_\_\_\_\_

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： \_\_\_\_\_ 店舗名： \_\_\_\_\_ 氏名： \_\_\_\_\_

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： \_\_\_\_\_ 店舗名： \_\_\_\_\_ 氏名： \_\_\_\_\_

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： \_\_\_\_\_ 店舗名： \_\_\_\_\_ 氏名： \_\_\_\_\_

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： \_\_\_\_\_ 店舗名： \_\_\_\_\_ 氏名： \_\_\_\_\_

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： \_\_\_\_\_ 店舗名： \_\_\_\_\_ 氏名： \_\_\_\_\_

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： 店舗名： 氏名：

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： 店舗名： 氏名：

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： 店舗名： 氏名：

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： 店舗名： 氏名：

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： 店舗名： 氏名：

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： 店舗名： 氏名：

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： 店舗名： 氏名：

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日付： 店舗名： 氏名：

 勉強会名

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## 自己理念

## 自律型行動人間になるためにやること

毎日正しい「身だしなみ」を守るためにやることは

毎営業前にチェックリストを自分で確認し、常にお客様が話しかけたい状態を作る。  
仲間から指摘される前に自分で気づけるよう鏡を見る習慣をつける。

常にベストな状態であるための「時間管理」でやることは

10分前到着を徹底し、1組目のお客様にもベストなサービスを提供できるように  
今日のおすすめ、ポジションなどを頭に入れ準備を整える。

チームを好転させる「感情コントロール」でやることは

周りの雰囲気好転させるトーンで発声をする。  
仲間のミスも攻めることなく一緒に解決し、みんながベスト発揮できる環境を準備する。

一体感を作るための「仲間への声かけ」でやることは

忙しい時ほど、指示だけで終わらせず「ありがとう」「助かるよ」を必ず添える。  
グータッチの時に必ず今日の出来事の感謝を伝える

感動を与える「お客様への気配り」でやることは

お客様がどんな目的でお店を選んでくれたのかを来店時に読み取り、  
ファーストでマニュアルにはない一言を必ず付ける

解決すべき事柄を見極める「問題抽出力」でやることは

自分自身が関与できる改善できる項目を振り返りで必ず1つ記入し  
優先順位を組み立てて実施する内容を決める

再発防止まで抑制する「問題解決力」でやることは

抽出した問題に対して実施した行動を毎月のwomで上長に報告することにより  
スピード感を持った行動を習慣とする

課題を解決するための「目標設定～実行」でやることは

店舗MTGで決めた店舗目標、個人目標を10日毎に進捗を確認するタスクを  
Googleカレンダーで立てて、モレをなくしながら結果が出るまでやり切る

自律的な思考と成長を促すための「教育力」でやることは

ただ答えを教えるのではなく「なぜやると思う?」「どうしたらいいと思う?」  
など問いを多く使い、自律的な思考を促す。