

眼前有更紧迫的工作而没法做成。但支持着这些例行工作的究竟是什么，我们一直在探讨。

在COW BOOKS将满十年的时候，我用清单形式列出COW BOOKS的“100个基本”，重新测试了书店全员。每个人对照这100个项目，明确分出做到和没做到的项目。这样能看出哪些项目是大家都做到了的。经过10年的努力，我认为如果100条里，有一半同事都做到了，就很好了。大家认为会有多少做到了呢？

我提供5名工作人员的检查结果作为参考：

店员A做到17条，没做到83条；店员B做到60条，没做到40条；店员C做到43条，没做到57条；店员D做到40条，没做到60条；店员E做到19条，没做到81条。顺便一提店员E是仅仅工作1个月的新人。

另外，这5名工作人员共同做到的项目，在100条里仅有2条。是“绝不从正在浏览书架的客人面前横越”及“双手递交客人购买的商品”。

多么令人意外啊。这个结果让大家都沉默了。但这正是我们COW BOOKS的现实写照，只能接受。另外，我深深地感到，在10年的节点上知道了这一点，制作出COW BOOKS的“100个基本”，真是太好了。

现在，在即将迎来新阶段之际。每个人都在COW BOOKS的“100个基本”中，针对做到的项目继续磨炼，对于没有做到的事情，纳入到每日的工作目标中，进行着自我管理。当然，COW BOOKS的“100个基本”，也会随着时间变化而继续更新。