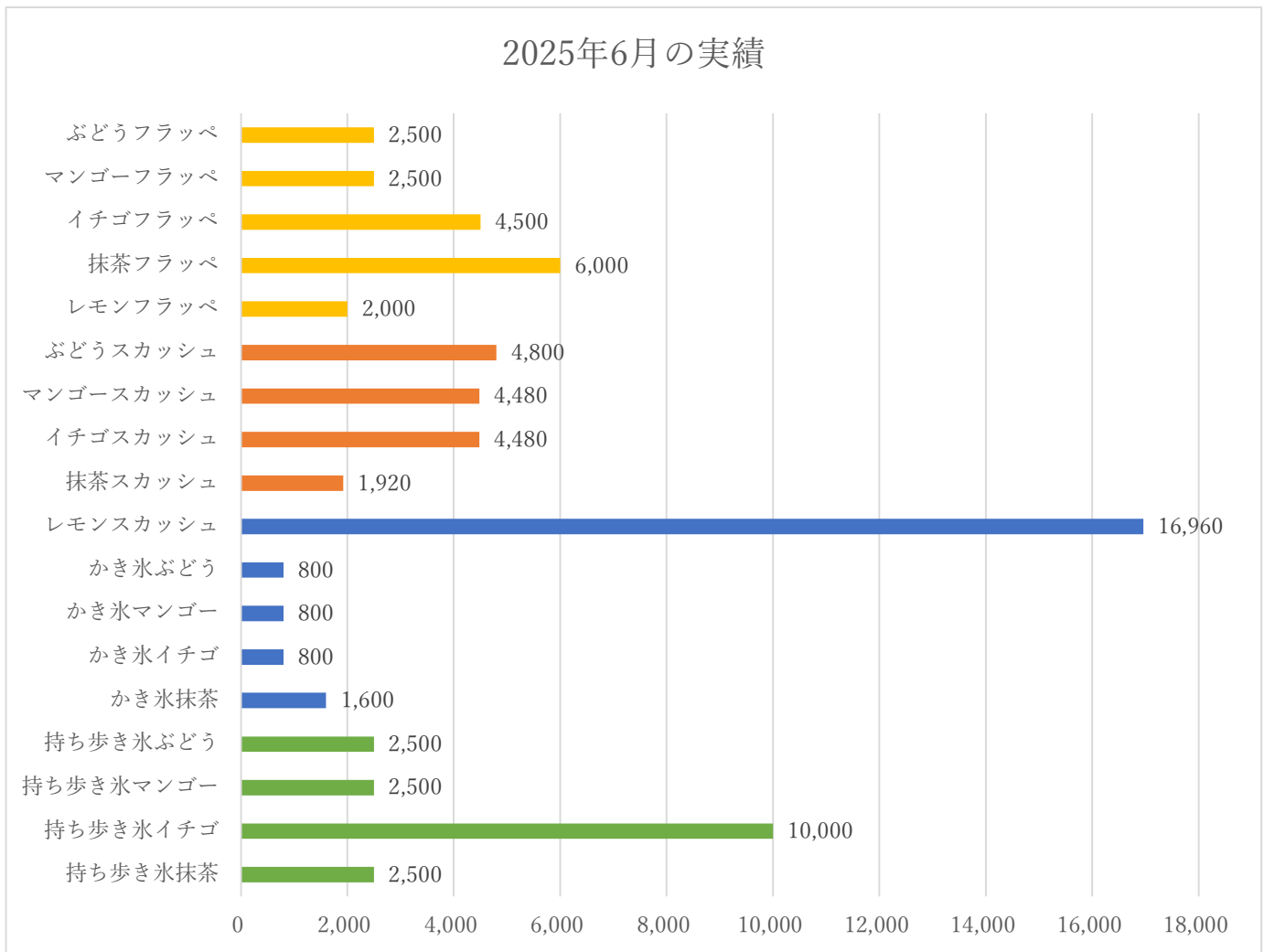


ドリンク各種の売上



合計 71,640

新商品合計 67,640

昨年には無かった収益を生み出した

運営責任者の方

さんクラスに相談しなければ改善しない問題のみピックアップしました。
補足解説しながら各トピックについて事実のみお伝えします。

私の経歴

愛知淑徳大学現代ビジネス学部→不動産兼建築会社営業職→食品工場→
製菓衛生師免許を取るため通信課程で学習中(トータル2カ月の通学あり)
将来は小規模かつニッチ戦略を取った菓子製造業の開業を目指している。

● 衛生と安全性の問題

店舗が万が一特定されたら
事実ですが営業妨害になるので
日数は伏せます

1. 賞味期限切れの白玉を 日間提供していた
賞味期限の冷凍白玉を まで使用
3月賞味期限の物も含め、3.5袋(3.5kg) 約3100円分のロス

要因：改善策の無視
今年の3月上旬、賞味期限管理表を水上が作成し、提案した。
その後、店長が自ら賞味期限管理表を作成、毎月15日に実施とした。
しかし、口頭でのみスタッフに通知。管理表用のファイルも作らなかった為
3カ月間実施せず、大量ロスの発生
(私もフラッペ等の新商品や諸問題に取り組んでいた為、発見が遅れました。)

2. 生シロップの賞味期限について(食中毒リスク高)

開封後の賞味期限について

公式ホームページ	抹茶1週間 その他2週間
昨年	全種一律3週間
今年(さん指示)	抹茶、ミルク4週間(1か月) その他8週間(2か月)

社員さん

3. 浄水器のカビ

浄水器の水を使っていたもの：アイスの盛り付け、ラスク全般
6月27日 浄水器内部にカビが蓄積され、蛇口部分に1mm程の膜を形成していた。
+浄水器の内部までカビが生えていた。取扱説明書を読むと、洗剤使用禁止とされていた。
→可能な限り水とブラシで洗ったが、完全には取れなかった。

翌日、店長が浄水器を分解して洗剤に浸していた。

店長から、「1年に一回洗っていた、これからは3カ月に一回にする」と報告を受けた。
つまり、**毎年1年分のカビを放置していた。**
さらに、3カ月に1回、いつ**誰が洗浄するのか指示や明文化は無かった。**

● 経費の無駄・コスト管理

ホワイトボードの件

6月25日に**バイトリーダーさん**が100均のホワイトボード×4を**店長**さんに頼んだが、
店長さんは壁に大きいホワイトボード一つか、無くて良いと言って譲らなかった。
5000円の切り取りホワイトボード(マグネット式)を注文。

	時間	金額
100均ホワイトボード	20分	400円
切り取りホワイトボード	5日以上(現在更新中)	5000円

会社として、**4日と4500円の損失**

また、ホワイトボード切り取りにかかる人件費も損失である。

また、マグネットが付くタイプの切り取りホワイトボードは100均にもある為、
比較したところ約3000円のマイナスであった。

● 現場の声が反映されない働きづらさ

1. 引き継ぎができないシフト構成

引き継ぎ時間が足りないと報告→10分前に来るよう強制力の無い指示
個人的にタイムカードを切って退勤せず対応する日もある。

対策：シフト作るときに引き継ぎ時間を組み込む
→シフト作成の仕事が増える為拒否される可能性

| 4日間で白玉 3100円 + ホワイトボード 4500円 = 計 7600円の損失
| しかし、バイトの人件費は削減されている
| 引継ぎ時間の人件費：1日 15分 × 2 = 500円
| $7600 \div 500 = 15$ 日分の引継ぎ時間を伸ばすのは、なぜ不可能なのか

2. **店長**さんの宿題

- ✓ パンストッカーの透明フィルム交換(5月中旬)
- ✓ メロン前歩道へ販促ボードの設置(5月上旬)

3. 責任の押し付け（リーダーと私が見えない責任者になっている状態）

① 店で起こる諸問題は、バイトの責任？

リーダーに大量注文、団体注文の際の段取りを任せきりにしている

冷凍パン、ラスク用パンの在庫管理、段ボールの確保、他のバイトへの指示や引継ぎ
限定商品であればレシピの作成、発送方法の指示調整、店長へ人員の配置調整のお願い（無理なシフトが組まれている事がある、対応してもらえない事も多々）

＋リーダーが出勤していない日に他のスタッフがミスをした場合も店長は、

「**リーダーがカレンダーに書かなかったから、リーダーが指示をしなかったから**」

と発言する。店長が出勤していれば**管理責任は全て店長側**である。

② 衛生管理の甘さが目立つ

水上ひなのが、賞味期限管理表のアドバイス、ミキサーの管理方法改善、浄水器のカビ取り、賞味期限切れ食品の搜索等、

営業停止になるような**衛生面の大事故を防いでいる。（特に指示があった訳ではない）**

去年の夏、水上が発見した問題

コンデンスミルクが**腐敗**していた（そのまま客へ提供）

営業停止になるので伏せます

開封後の賞味期限切れシロップを大量に発見

これらを店長に報告した所、私のみ注意を受けた。

他のメンバーに出来事と対策が通知される事は無く、発見した者を責任者とする姿勢
→バイトは報告する事を躊躇してしまう＝店は改善されない

水上ひなのが汚れに気付き次第、清掃している場所

床磨き、レジ回りの拭き掃除、外周りの清掃、蜘蛛の巣取り、内窓ホコリ取り、シンクの掃除、壁や冷蔵庫側面、下駄箱等

本来ならば他のスタッフの模範となるような行動を店長自ら行い、指示すべきである。

上長による指示不足、管理不足で発生する問題が定期的に発覚する。この**不備の性質は、衛生面や品質管理上、信用問題や営業継続に関わる重大な内容**である。

4. 問題と解決策を提示しても了承しない

ホワイトボードの件で顕著であったが、このような現象が相次いでいる。

問題が発生した際、バイト数人が現場で数日かけて練り上げた改善策と共に店長へ報告

→店長が問題を聞いてからその場で考えた案か、折衷案しか通らない。

社員が、リーダーの経験、私のアイデア力、学生アルバイトの知識力を軽んじ、
現場の意見聞かない姿勢

→バイトは提案する事を諦めてしまう＝店は改善されない

根本原因

本来の目的：効率的な労働環境、お客様の笑顔、店を良くしたい

間違った目的：自分が優れている、地位が上だと証明したい、手を抜きたい＞店を良くしたい
社員、スタッフ全員の目標と目的の共通化が求められる。

改革案

目標の決定＝この店についての曼荼羅ノートを全員書き、統合させたものを店に掲示する。

私生活の個人目標についての曼荼羅ノートも自由提出とする。

商品の PDCA がほとんど機能しない状況

改善のスピード感が遅い

↓

営業会議(定期：2 カ月に 1 回 不備の発覚や商品の見直しの際は臨時開催)

内容：問題→改善案→担当者と期日を決める、新商品提案(ターゲットと価格)、現商品の見直し

メンバー：支配人、店長、副店長、バイトリーダー、水上、自由参加者

発表がある者は資料持参、簡単な議事録