

ガソリンスタンド 業績改善 チャンネル

SS専門コンサルティング会社

スキルパス株式会社

代表：谷口竜司

今回のテーマは・・・

生産性の高いSS

その秘密 2

生産性の高いSSその秘密！？

モラル (集団規範) の レベル引き上げ

生産性の高いSSその秘密！？

- 「適当でいい」「誰も手伝ってくれない」という低い規範が固定化した職場では、どれだけ教育しても新人は低いレベルへと同化していく。
- まずは「当たり前基準」を全員で共有徹底することが不可欠。

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

**① 曖昧な精神論を「行動
ルール」に具体化する**

「安全第一」「丁寧な接客」といった曖昧な標語は、人によって解釈がズレて規範にならない。

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

実践: 誰もが同じ解釈ができる

「数値」や「動作」に落とし込む。

ルールの例

曖昧: 「工具は大切に整理整頓する」

具体: 「作業が終わったら、工具箱の影絵通りに1分以内に元に戻る」

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

② 望ましい規範（行動）を「その場」で即承認する

良い規範は、見逃さずにその場で称賛することでチーム全体に「これがウチの正解だ」と認識される。

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

実践: 結果（売り上げや成果）だけでなく、プロセスや規範に沿った行動（挨拶、準備、フォロー）を即座に言葉で伝えます。

声かけの例: 「〇〇さん、次の人の作業がしやすいように準備整えてくれたんだね。この配慮が助かるよ！」

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

③髪型・ヒゲ・爪・服装のルール を守らせる

会社やSSで決めたルールを守らせる
ことで「お客様や仲間のために、
決めたことを自分から守る姿勢」
が身につく。

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

- 多くの従業員は、お店のこととかお客様の
こととか考えているのではなく、基本、
自分のことばかりを考えている。
- 自分がいかに楽するか・いかに早く帰る
か・いかに面倒くさいことに巻き込まれ
ないか。おしゃれと身だしなみの違い。

このようにいかに目線を自分から仲間や
お客様に向けさせるか、これが重要。

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

例：20代従業員金髪・坊主・鼻ピアス

「髪型・ピアスについて確認したいんだけど、会社の身だしなみ規定では、白髪染めなどを除く髪色の変更は禁止になっているよね。」

「今回、そうした理由をまず聞かせてほしい。」

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

SSは、高齢者や家族連れなど多様な方が来店する。その髪やピアスは第一印象での圧迫感や不快感を感じる人がいる。それが店舗全体の信頼損失に直結する。

また、一人だけ特別ルールを認めると、店舗全体の規律が保てなくなる。

○日（例えば3日後や次のシフトまで）までに規定の範囲内に直してきてほしい。

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

④ 「妥協の限界線」をリーダーが示す

**規範が崩れる最大の原因は、
ルール違反や雑な仕事に対
してリーダーが「見て見ぬ
ふり」をすること。**

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

実践: 決めた規範から外れた行動があった場合、怒るのではなく「淡々と・その場で・その行動だけ」を指摘して修正させる。

声かけの例: 「〇〇さん、さっきの挨拶、相手の目を見てなかったよ。ウチは目を見て挨拶するのがルールだから、もう一回いこう！」

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

「君の、いつもブスとした表情では他のメンバーも仕事を頼みにくい。一緒に働いていて気分が悪いという声が上がっている。私自身もそう思う。」

「今の君の表情は、サービス業としての最低限の基準に達していない。これは雑談ではなく、業務命令としての指摘だ。」

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

- 経営者やマネージャーが「現場の摩擦を恐れて腰が引け、ルール違反を放置している」ことこそが、組織崩壊を招く一番の問題。
- 他の真面目なスタッフの不満蓄積やモラルの低下。さらにお客様が不愉快に感じ、お店への不信感が増す。

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

まとめ

- 1,曖昧な精神論を「行動ルール」に具体化する
- 2,望ましい規範（行動）を「その場」で即承認する
- 3,髪型・ヒゲ・爪・服装のルールを守らせる
- 4,「妥協の限界線」をリーダーが示す

ご相談・お問い合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp