谷口竜司社長に聞く――「生産性の高いSSの目に見えない秘密!?」

スキルパス
（本社＝神奈川県横浜市）



谷口 竜司
代表取締役社長

「あのSSのガソリン販売量はすごい」「車検100台を超えたらしい」等、我々は目に見える成果やノウハウに注目します。しかし、本当に成果を生み出しているのは2つの「目に見えない土台」です。

①仕事を設計し、やることを「見える化」する

現場が動かない原因を「やる気がない」で片づけず「何を」「いつ」「どれだけ」「どのように」やればよいか教え、練習させ、できたかを確認しているでしょうか。

例えば、接客マニュアルを作りロープレを定期的に行っているか。最低でも年1回、ベテランも含めロープレをやり直す。固定化アイテムがLINEやアプリに変わっているならなおさら。固定化ツールを変えつつ「接客が大事」とのメッセージをロープレを通して発信し続ける。

その継続でレベルの高い接客が企業文化となり「安心して仕事を頼める」というお客様を育み、実績を産む土台になります。

②店全体の「当たり前」の水準を上げる

挨拶をしなくても何も言われない。清掃が不十分でもそのまま。決めた活動をやらなくても見過ごされる。そんな職場では新人に正しいことを教えても「適当でいいんだ」と覚えてしまいます。

従業員に、お客様の目を見て挨拶してほしいなら、おざなりの挨拶を見た時に「それはウチの挨拶ではない。お客様の目を見て笑顔で挨拶しよう」と言えるか？「辞められたら困る」などと逃げていたらモラルは上がりません。

店内は老朽化し、接客レベルも低い、ガソリン価格は高いとなればお客様は「ウチの店に来るな！」と言われているのも同然と感じます。整理整頓など曖昧な言葉でなく「使った工具は作業終了1分以内に影絵の場所に戻す」と行動を具体的に示す。良い行動はその場で認める。「次の人が使いやすいよう準備してくれたね。ありがとう！」と。基準から外れた行動は、その場で修正する。前述の「目を見て挨拶」のように。

マネージャーも率先して実践する。その積み重ねが「これがウチの当たり前」との集団規範（モラル）を育てます。大切なのは従業員の目線を「自分が楽かどうか」から「お客様や仲間の役に立っているか」へ向けることです。

この土台は1度の研修、1通のメールではできません。朝礼、面談、ロープレ、成功事例の共有、日常の声かけを繰り返して育てるもの。成果を生む行動を会社の当たり前として残す。そこまで取り組んでこそ本当の力になります。

スキルパスはそんな企業風土作りを応援します。