

人財育成勉強会 海底捞火锅



Qm 海底捞と張勇

- ・ 1988年 学校卒業後 トラクター工場で溶接員として働いた
- ・ 1994年 町で麻辣烫（海底捞の前身）の店を始めた
- ・ 1999年 海底捞は西安に支店を出した
- ・ 2004年 北京に支店を出した
- ・ 2004以後 相次いでいくつかの大都市に開店した
沈陽、天津、上海、南京、杭州、鄭州
- ・ 2008年 6億元の売り上げ

Qm 肉麻式サービス(変態サービス)

海底捞の無料サービス:

並んで待っている時果物、飲み物、ネイルアート、ヘアメイク、靴磨きのサービスを提供する。

食事する時眼鏡拭きや携帯専用のケースを使ってもらおう。

トイレに使い捨ての歯ブラシとくしを用意している。

サービスは大通りまで

お客様が駐車違反で交通警察に罰金を取られたら 海底捞の駐車場係りが文句なしに お客様の代わりに罰金を払う。

タクシーで来た場合 海底捞は運転手に鉱泉水を一本プレゼントする。

Qm 肉麻式サービス(変態サービス)

感動サービス:

お客様がくしゃみをしただけで 従業員が姜湯を持ってくる。

お客様同士の会話でお客様のうち1人が誕生日と知って 従業員がプレゼントを持って来て 歌を歌う。

妊婦さんに特別用意した漬物がある。

あるお客様はお勘定した後 帰る前に出任せに聞いた アイスクリームがないか？5分後 従業員がスーパーから買って持って来た。“お待たせしました、これはスーパーから買って来たばかりです”従業員が言った。

Qm 愉快な管理学

海底捞の理念

戦略目標を明確——顧客の満足度を保証し 自らのブランドとする。

核心思想——自分の手で運命を変える。

人員手配——ジョブローテーション

店長の審査標準二つ:

- 一、顧客の満足度
- 二、仕事に対する従業員の積極性

積極性 + 満足度 = 愉快

Qm 愉快な管理学

- ・ 提案ランキング

従業員の創造性を奨励するために 改善提案に200元から2000元の奨金を出す。

- ・ 昇格制度

透明、高効率な昇格制度で従業員を引き付けた。

海底撈は幹部育成を注視している。

管理者8人の中 購買部長と財務総監を除いて 他の6人は全部現場従業員から上がって来た。

Qm 愉快な管理学

- ・ 子弟の教育

四川簡陽に数千万元を投資して寮制の学校を建てて従業員の子供達が無料で勉強できる。

- ・ 家族の健康

基金を設立して 毎年100万元を基金に割り当てて 健康保険基金として 従業員と家族に使う。

- ・ 十分に権限を授ける

副総経理権限200万元まで、地区経理権限100万元まで、店長権限30万元まで。

一般従業員はお客様にデザートをおまけしていい、顧客クレーム時に割引もしくは無料にすることが出来る。

Qm 愉快な管理学

- ・ 従業員の宿舎
宿舎は20分以内の住宅マンション。
エアコン、コンピューター付き。
掃除、洗濯のおばさんがいる。
一店舗で年間50万円の経費。
- ・ 従業員の仕事に対する積極性を奨励する
会社は毎月保険としてフロア一経理、店長以上の幹部、
優秀な従業員の親に数百元を送る。

Qm 愉快な管理学

- ・ 新規開店基準

サービスの品質の連続性と一致性を保証するために 新しい店を開店する時に必ず30%のベテランがいなければならない。新しい店に全ての要求に合う店長、幹部、従業員が必ずいなければならない。

従業員の基準が足りない場合 新しい店が竣工しても 開店しない。再審査に合格した上で正式開業が出来る。

Qm 海底捞の方針

むしろお客様が肉麻と感じても、従業員の積極性を挫きたくない。

社員自身が積極性と想像力を発揮した時だけ感動サービスが可能になる。

社員は企業の核心競争力である、お客様より 大切である。

海底捞の発展を支える根本はお金ではなく 社員である。

顧客満足と社員満足