



マニュアルにできることできないこと





できること



統一する



マニュアルを作成することでサービスのクオリティや提供内容などを統一することができる



トラブルを減らす



マニュアルがあることで正しい、正しくないの判断が容易にできるようになり社員間での摩擦が減りトラブルが減少する



コミュニケーションコスト、教育コストを落とす



精度の高いマニュアルを作成することで教育の自動化が実現できる管理コストも減少し、店舗の手離れや事業の展開スピードの促進に繋がる



できること



モデル10～15%の
成果をだす



80点の再現性を作ることがで
きるのが
マニュアルの魅力

100点を諦めることと
引き換えに、高い平均値を獲
得できる



リピート率を上げる

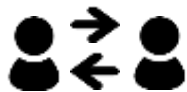


マニュアルにより
エラーを限りなく
減らすことができる

お客様の負の感情をなくす
ことでリピート率が向上する



できないこと



人を変える



人はそもそも変わらない
だからこそ、マニュアルに人
を合わせようとするのでは
なくマニュアルを
理解できる人を採用する



能力以上をひきだす



設定したマニュアルの質に
沿った数字をだすことができ
るだけでスタッフの能力を
伸ばすことは
できない



モデル以上の成果をだす



マニュアルはバラつきの
ある能力を均一にする
ためのもの
設定した以上の成果をだす
ことはできない



できないこと



個性を生かす



マニュアルは属人性をなくし、会
社のルールに沿った形で
統一させるもの

社員独自の個性をだすことはで
きないので、事前に
理解させておく必要がある



トッププレイヤーを
育てる



マニュアルの最大の魅力は
高い水準での数字の再現性

できない社員を引き上げる
ことができる一方、設定した水準
以上のトッププレイヤーを育てる
ことは難しい