

「バックオフィス」のつくり方

儲かる

私が
お教えします



コンサルタント
嶋司貴裕 しまじ たかひろ

1971年12月生まれ、神奈川県出身。95年4月に日本債券信用銀行（現あおぞら銀行）に入行。ダメダメ営業マンからトップ営業マンとなる。その後、中小企業の立場に身を置くことを決意して、経理財務・総務・人事労務・システムなどバックオフィスをトータルサポートする株インデックスに転職。日々お客さまの業容拡大のお手伝いに命を燃やしている

【連絡先】株インデックス
〒150-0001 東京都渋谷区神宮前6-18-3
神宮前Sビル3階 ☎03-5485-1751
<http://index-inc.co.jp>

総務部門編

第4回

本社総務部門と店長との業務フローのマニュアル化

今月号は、本社総務部門ができる業務効率やコスト削減について話をします！

以前、飲食チェーンの社長が次のようなことを質問してきました。

「最近、各店舗の店長と本社の総務部門の社員とのコミュニケーションがうまく取れていないようで、その調整に私の時間が取られてしまっている。何かうまい対策はないものだろうか？」ということでした。

もともとの発端はささいなことからでした。数カ月前に、新規出店した店舗のネット接続料金が支払われておらず、インターネットが接続できなくなったことがあったそうです。そこで、店長が本社の総務担当者に連絡したところ、たまたま連絡が取れず、店長と本社総務担当者の関係が悪化

したのだそうです。

なぜ、こんなささいなことでお互いにイライラしたり、お互いにモチベーションが落ちるようなことをするのでしょうか？

そもそも、こんな関係は楽しくありませんですよね。

さて、ここで問題です。

質問1
総務部門の役割とは
どんなことをイメージ
していますか？

- 次の中から3つの項目を選んでください。
- ① 会社の庶務手続き
 - ② 給与計算、社会保険の手続き

- ③ 本社、店舗の固定資産の管理
- ④ 各種契約手続き、手配
- ⑤ 家賃、通信費、水道光熱費などのコスト削減
- ⑥ 店舗トラブル時の対応マニュアル作成
- ⑦ 店舗設備のチェック
- ⑧ 会社の潤滑油の役目
- ⑨ 店舗のヘルプ
- ⑩ 店舗現金監査

答え

基本的には、総務の役割は多岐にわたります。

場合によっては、すべての項目が当てはまると思われます。

しかし、儲かるバックオフィスになるためには、⑥、⑦が不可欠です。

なお、⑤は、当たり前のことですよね。携帯電話などの通信費は、定期的により良い商品が出てきますので、見直しが必要です。

例えば、次のような「トラブル対応時の業務フロー」を作成するだけでいいのです。

そうすれば、何かあったときに、誰も慌てず、ストレスを感じず、スムーズな対応ができるのです。

「店舗トラブル時の対応マニュアル」作成

① インターネットが接続できないなどの不具合が発生した場合

まずは、本社総務担当者に連絡、不在の場合はプロバイダーに連絡（連絡先を記載）。

② POSレジの故障

POSや複合機などには、故障の連絡先のシールやカードが張られていますよね。

このように、何でもトラブル時の連絡のフローを作成していれば、悩まずに済むのです。本社総務部は、店長が悩まない業務フローを手助けするのも重要な仕事です。業務フローを文書化していれば、店長が不在時にトラブルがあったとしても、アルバイトで対応できるケースも多くなるでしょう。

従って、ぜひ、次のようなトラブル時の対処方法のマニュアルを作成してくださいね。そして、EXCELなどでトラブルの事例を一覧化しておき、その対処方法も記載した文書を作成し、事例が増えた都度、本社総務部から各店長にメールをするなどして、情報の共有を図っておくといいでしょう。

ちなみに、以下のトラブル時のマニュアル化はしておくといいと思いますよ。

例：看板や内装の一部が壊れた、トイレが壊れた、空調が壊れた、ドアが故障した、同じ蛍光灯がない、仕入先の連絡先、宅配などで接触事故を起こした、店舗の鍵をなくした、ガラスが割られた、ネズミが出た、アルバイトがけがをした、お客さまのクレーム対応などなど、いろいろありますね！

さらに、24時間対応店舗のトラブル対応に関する会社の情報も持っておきましょう。そうしておくことで安心ですからね。

もちろん、総務部門ですから、水道光熱費、通信費、家賃、店舗保険、消耗品費、カード売上げの手数料、業容拡大に伴う勤怠管理システムの導入などの業務効率によるコスト削減はしていく必要がありますが、気持ちよく仕事をする上で、このトラブル対応の業務フローのマニュアル化はとても役に立ちますよ。

その結果、店舗と本社間のコミュニケーションは、もっと前向きなものになるでしょうし、社員の定着率のアップにもつながるでしょう。人材の採用費用もはかになりませんからね。

一度、各店長に過去のトラブル、その対応策などをヒアリングしてみたいかがでしょうか。

「店舗設備のチェックリスト」作成

本社総務部門は、お店の固定資産の管理もしなければなりません。

通常、本社総務部門は、内装、家具や厨房などの資産の管理をしています。しかし、四半期に1

回程度、店長と一緒に、ホール、厨房などのチェックをしましょう。

そうすることで、そろそろ、ダクトなどの改修をする必要があるとか、破れた布のイスをガムテープで補修しているなど、さまざまな課題を発見することが出来ます。

その情報を集約して、現在、会社のお金をどこに投資するか判断材料にしましょう。お金は無限にあるものではありません。

銀行にお願いしたらずぐに借り入れできるような金融情勢でもありません。

総務部門による店舗設備チェックが、有効な投資計画もできるような秘訣でもあるでしょう。

なお、「店舗設備のチェックリスト」などを作成しておくといいでしょう。

ちなみに、本社総務部門の皆さまには、以下の資料作成をお勧めします。

新規出店後、電球の交換の際、違った種類のを交換することでお店の意匠が変わり、お店の雰囲気のみならず、料理の見え方も悪くなってしまうことがあります。従って、お店の簡単な図面に、このエリアの電球はこの種類など、電球の写真などを添付した資料を作成しておくといいでしょう。

お客さまには新規オープン時のお店の印象が強く残っておりますので、その好印象をお客さまに持ち続けていただくようにすることも、リピーター確保の隠れた秘訣でもあります。

5月号では、総務部門による具体的なコスト削減の検証、実践のやり方などについて話をしていきたいと思えます。