Cleanliness

Cleanlinessの観点

メンテナンスシステム

営業時間外のシステム
営業時間内のシステム

基　準

どのような状態が正しいのかについて知る必要があり、それを伝えなければならない

この

2つの観点

で

Cleanliness

を見ます。

つまり

基準＝明確な目標
であり
メンテナンスシステム＝プロセス
です。

CLEANLINESS （クレンリネス）の本質的な意味は

CLEANLINESS、特に店舗外観は、店舗のイメージを常にその商圏に与え続けているという事を忘れてはなりません。

そしてこの“イメージ”を常に維持・向上させる為に CLEANLINESS には力を入れる必要があるのです。

CLEANLINESS の基本

- 何かの上に物を置かない
- 不要なものは捨てる
- CLEANLINESS を実施するときは上から下へ実施する

メンテナンスシステム

営業時間外システム

1. 開店作業（オープンワーク）
2. 閉店作業（クローズワーク）
3. 閉店後から開店前迄の時間

常にこの営業時間外の定められたメンテナンスシステムを持っていないと、まず店舗の基本的な Cleanliness のレベルを保つことは不可能になります。

▽

毎日実行される、決められた Cleanliness の範囲とレベルを保つことができなければ、常に Cleanliness の高い状態の基礎も作りあげることはできないからです。

▽

Cleanliness に力を入れたいと思うのならば、Cleanliness に対し、十分な労力と時間とコストを費やさなければなりません。

▽

ところが、現実には十分な清掃道具さえもない状況ではありませんか？
ホウキとチリトリと雑巾で何ができますか？
このような状況で一体 Cleanliness の何が達成されるのですか？

▽

店舗のオープンとは

毎日がグランドオープン

なのです。

1. 開店作業（オープンワーク）

オープンワークの目的

1. 高いレベルの Q.S.C で、営業できるようにするための準備の期間
2. 昨日のクローズワークが、基準通り実施されていたかどうかを確認するための時間
3. 営業時間外に実施されたCleanlinessが基準通りに行なわれているかどうかを検証に、改善するための時間

これらはすべて、MGR（正社員、又はそれに準ずる人）の仕事であり、実際 Cleanliness に携わるのは P/A であり、オープンワークで Cleanliness に携わるほど、MGR は時間があるわけではありません。もし、MGR が P/A の仕事をしているのならば、MGR の業務を明確に示し、そして、P/A を 1 名投入しなければなりません。なぜならば、Cleanliness のレベルを保ち、営業時間の Q.S.C を高く保つようにする為です。

1. P/A ワークの明確化と明文化
2. MGR ワークの明確化と明文化

但し
上記以外に

MGR（正社員）は、昨日のセールス、資材、レーバー（労務費）について、十分に把握し、当日のセールスプラン、資材、搬入、レーバー（労務費）、スケジュールについても把握しておかなければならないし、又、そのための十分なツールも準備しておく必要があります。

▽

このような明確化と明文化がなされていない状況の中で、高いレベルの物事が実現されることは、まず有り得ません。

▽

□ 達成すべき”高いレベル”が存在しないからです。

▽

P/A ワークの明確化と明文化 ▷

1.何をするのか（項目のリストアップ）
2.どのようにするのか（各項目の手順）
3.どのレベル迄にするのか（完成度）
4.必要時間と仕事の量と生産性のバランス

MGRワークの明確化と明文化 ▷ オープンワークの目的を果たしているか

▽

このような観点で、オープンワークを確認し、把握しておかなくてはなりません。

2. 閉店作業(クローズワーク)

クローズワークの目的

▽

営業時間中に使用していた機械や設備･備品の Cleanliness のレベルを未使用の状態に服する時間。又、機械や設備･備品をメンテナンスする事によって、常に高いレベルに保ち、コストコントロールと高い生産性を両立させる。

これもオープンワークと同様に、考えなければなりません。つまり、オープンワークもクローズワークも店舗運営にはなくてはならない非生産高労働時間なのです。

▽

高い生産性とは、非生産高労働時間とのバランスによって生み出されるものです。そのバランス比は、およそ生産高:非生産高＝8:2(パレートの法則)です。

3. 閉店後から開店前迄の時間

営業時間外のクレンリネスの目的

▽

営業時間中に使用された店舗･設備･備品などを未使用時の状態に服する時間。又、営業時間中に十分 Cleanliness を行うことができない部分を未使用時の状態にもどす時間。

十分に時間を費やし、店舗の Cleanliness のレベルを常に高レベルに維持･向上させていくことが、その場所でビジネスを良い状態で続けていくことを保証していくのです。

▽

従って

投資の方法も回収の方法も知らずに、表面的なコストばかりに振り回され、結果ばかりを求める姿勢。これが問題なのです

具体的に

営業時間外の Cleanliness でリストアップすべき項目は

▽

店　舗

1. 客席･売場（フロアー･イス･テーブル･ディスプレイ棚）
2. 厨房内･倉庫･事務所（P/A ルームのみ）
3. 店舗出入口･階段･トイレ
4. 店舗外回り･外観･駐車場･植栽

▽

この項目に従って

営業時間外のCleanlinessのチェックリストを、細部の項目にリストアップしておけば、この項目に沿ってトレーニングし、毎日チェックし、改善しておけば全く問題なく店舗施設のCleanlinessは常に維持できるようになります。

但し

この状態が維持できれば、平日では閉店後 1 時間程度であり、休日では 30 分程度です

そこで

この状態を維持させるために必要になってくるのが、営業時間中のCleanlinessなのです。

しかし

営業時間外のCleanlinessにおいては、十分にセーフティ＆セキュリティに留意しなくてはなりません。なぜならば、完全な防犯･安全管理システムが実行できる状況でないと、営業時間外、特に深夜は危険だからです。

営業時間中のCleanliness

営業時間中のCleanlinessに対する考え方は、各項目のリストアップという事柄だけでは、Cleanlinessのレベルを維持することはできません。又、リストアップそのものも、十分に活用されるとは限りません。

従って

営業時間中のCleanlinessは、項目だけではなく、店舗内を一定時間毎に回るシステムを持ち、このシステムがMGRと P/A 両方からのものがなくてはなりません。但し、一定時間とは、何時間もの時間を指すのではなく、30 分に 1 回なのです。なぜならば、店舗は一瞬一瞬動いているからです。

P/A のシステム

ラウンド＝売場や客室を 1 周する=MGRの指示による。

1 周する間にCleanlinessを行う。

従って、ラウンドする前にCleanlinessの準備をして行きます。又、その最中に別のツールが必要な時は、そのツールが保管されている場所が明確であれば良いでしょう。

MGR のシステム

トラベル･パス＝店舗内外を 1 周する。

30 分に 1 回は、トラベル・パスを実施しているか？

但し

MGRが、トラベル・パスについて十分知らない、又は、Cleanlinessについて、すぐにアクションが取れないと、Cleanlinessの維持・向上は望めません。

▽

則ち

MGRに、トラベル・パスについて、十分なトレーニングを施せないと、店舗でのCleanlinessに成果を期待することはできません。なぜならば、トレーニングもしていないのに、できる筈がないからです。

▽

更に

営業時間外と営業時間中の内外を問わず、計画的に施設・設備の管理を実施し、高いレベルに維持するシステムがあります。

システムが店舗運営を司るのではなく、システムは、如何なる場合においても人間が運用するものであり、運用方法を知らないか、又はできない、あるいは誤った場合には期待する結果は得られません。なぜならば、正しい運用方法を怠ったからです。

▽

正しいプロセスのないところに、正しい結果は存在しません。

基　準

Cleanlinessの場合における基準は

▽

グランドオープン

これ以外に、Cleanlinessの基準は存在しません。

▽

従って

Cleanlinessは数年（2～3年）すれば、評価で最高の A ランクを獲得する事は、極めて難しくなります

問題なのは

如何にグランドオープン時に近い状態を維持する為にCleanlinessを行い、実現しているかということなのです。

つまり

Cleanlinessとは、如何に正しい事を正しく実行し、グランドオープン時の状態に近い状態で維持･向上させるように努力しているかを評価するものであって、各々のツールやサインの有無が根本的に問題なのではないのです。

換言すれば

Cleanlinessとは、グランドオープン時の状態を維持しようとする努力を具体的に評価するものであって、基準であるとか、ないとかを単純に評価するものではありません。

▽

つまり

Cleanlinessを評価するためには、今のCleanlinessを十分に検証し得るだけの様々なシステムと観点、能力が必要となってくる。

則ち

グランドオープン時の基準に照らして、このレベルは、どの位の労力を費やして、この結果を得たのかが把握できなくてはならない。

しかし

CLEANLINESSにおける姿勢は、以下だけである

▽

CLEAN、CLEAN、CLEAN、＆ CLEAN

SANITATION

CLEAN AS YOU GO