

NPO法人 居酒屋甲子園 御中

 **5th S1 Server Grand prix**
第5回S1サーバーグランプリ

ご報告資料

2010.04.15



■開催名称	第5回S1サーバーグランプリ
■開催期間	2009年3月8日～2010年3月9日 エントリー 3月8日～9月初旬(当初予定は6月末まで) 1次審査 エントリー費入金後～9月中旬(当初予定は8月末まで) (訪問調査) 2次審査 10月7日～10月16日(各地区で開催) 地区大会 11月17日～12月8日(各地区で開催) 全国大会 2010年3月9日(中野サンプラザ)
■審査内容	<p><1次審査></p> <ul style="list-style-type: none">・訪問調査 調査員(一般公募)エントリー者のサービスを対面にて受け、繁盛店への道が定めた75項目のチェックポイントを調査。・筆記試験 訪問・筆記合計点により2次審査進出者を決定。 <p><2次審査></p> <p>1次審査の各地区上位20%のエントリー者を対象に、繁盛店への道が設定した飲食店で発生しそうなトラブルへの対応力を審査する規定審査と繁盛店への道メンバーによる面接により審査。</p> <p><地区大会・全国大会></p> <p>規定審査と自分がかつてお客様に行った接客で得意な接客シーンをデモンストレーションする自由審査を繁盛店への道が選出した審査員と、観客により審査。</p>

■開催地区 全国8地区(北海道・東北・関東・東海・関西・四国・中国・九州)

■参加者数
(エントリー数) 503名(途中辞退者含め)

地区	北海道	東北	関東	東海	関西	四国	中国	九州
人数	30	41	178	55	54	41	57	47

※第4回大会エントリーは約430名

■参加企業数
(5名以上エントリー)

約40社
※第4回大会は約26社

■協賛企業

約65社(事務局管理分のみ。全国大会ブース出展企業は除く)
※第4回大会は約45社

■運営スタッフ数
(繁盛店への道メンバー)

74名
※第4回大会は約58名

各地区大会詳細

地区	開催日	会場	地区大会進出者 (エントリー数)	集客数
北海道	12/2	札幌エルプラザ	4名(30名)	約130名
東北	11/18	戦災復興記念館	4名(41名)	約150名
関東	11/26	中野ZERO 小ホール	7名(178名)	約300名
東海	11/17	熱田文化小劇場	5名(55名)	約130名
関西	11/26	堂島ホテル グレマシー	5名(54名)	約130名
四国	12/2	高松オーリーブホール	4名(41名)	約70名
中国	12/7	アステールプラザ中ホール	5名(57名)	約260名
九州	12/8	ふくふくホール	4名(47名)	約110名

■地区大会進出者の人数について

各地区ごとのエントリー数によって競争率が大きく変わってしまうため、第5回大会より以下の基準を設定しております。

エントリー数	50名未満	50名～99名	100名～149名	150名以上
地区大会進出者人数	4	5	6	7
全国大会進出者人数	1	1	1	2

訪 問 調 査

訪問調査の問題点・・・覆面とは違い、どんな人が調査をするのかがわかるため質が大きく問われる。
公平な審査のためには調査員のレベルの均一化が必要。

調査員の意識・質の向上のために

- ①これまで生じたクレームなどをリストアップ。より細かい調査員への指導を行った。
- ②調査員説明会を全支部で行い、メンバーの想いや会の趣旨やS1サーバーグランプリの目的をより理解してもらった。
- ③エントリー者の調査員に対する認識に誤解がある場合もあるので、エントリー者にたいしても説明会にてきちんとしたガイダンスの実施(一部支部のみ)



- ・説明会に参加できる調査員が少なかったが、参加した調査員には支部メンバーの想いやS1サーバーグランプリの主旨をよりよく理解してもらえた。
- ・今まで生じたクレームのがかなり少なくなった。
(エントリー者側との誤解で生じるクレームが少なくなった。)

【今後の対策】

- ・さらなる調査員の質をたかめるべく、今以上にしっかりとした試験を実施する。
- ・調査員へのマニュアルの見直し。より細かい指導を行う。
- ・エントリー者にも調査員マニュアルの内容を公開し、その前提のもとに調査が行われるということを理解してもらい、誤解や思い違いなどがでてこないようにする。

2次審査実施について

第4回大会は支部の任意で開催(開催しない支部もあった)。
今年は・・・

全国のレギュレーションの統一と、サーバー同士の交流の場として全国で実施



- ・2次審査を設けたことで審査のステップが具体化され、各地区ともわかりやすくなった。
- ・各地区のエントリー者の上位20%である2次審査進出者を一定の基準をクリアしている優秀なサーバーとして表彰することが全地区で実施出来た。
- ・会社・店舗の異なるサーバー同士が、互いに情報交換をしたり、連絡先を自主的に交換し、その後も連絡を取り合うなどの横の繋がり場として有効であった。

【今後の対策】

- ・スケジュールがタイトだったために、告知が遅くなってしまった。
もう少し事前の告知ができるような仕組み作りと、実施日を何日かにわけるなど今後検討。

ローソンチケットについて

■販売期間 2月上旬～3月8日

■販売枚数 56枚

- ・販売できる環境が整うまでに時間がかかった。
- ・案内しやすく、少ない枚数の購入希望者には求めやすいようだった。
- ・次回はもっと早めの準備、販売環境を整える。

来賓招待・各社賞の設定(全国大会)

■来賓数 7名

- ・今まで優勝者にしかスポットがあたりなかったが、各賞を設けたことにより少し、他のファイナリストにもフォーカスをあてることができた。
- ・他の企業、団体を巻き込むことで、注目度があがった。
- ・事前リハーサルができなかったため本番がぐだぐだになってしまった。(段取り不足)

ファイナリスト店舗ブースの展示(全国大会)

■展示店舗 8店舗

- ・ブースエリアがにぎやかになった。
- ・各店舗の雰囲気到来者に伝わった
- ・全店舗出展ということだったが出展していなかった店舗があった(連絡不足)
- ・今後もう少し事前に案内をし有意義に使えるスペースにしていく。

規定審査前の各ファイナリストの店舗紹介(全国大会)

規定審査においてどんな所ではたらいっているのかイメージがわきにくかったので

規定前に店舗の写真を使い、最低限の情報紹介を実施

- ・今まで優勝者にしかスポットがあたらなかったが、各賞を設けたことにより少し、他のファイナリストにもフォーカスをあてることができた。
- ・他の企業、団体を巻き込むことで、注目度があがった。
- ・事前リハーサルができなかったため本番がぐだぐだになってしまった。(段取り不足)

■開催会場	中野サンプラザ
■開催日時	2010年3月9日(火) 受付 10時～ 開場11時15分 開演 12時 終演 17時15分 ※開場・終演が予定時刻を過ぎた
■ファイナリスト数	9名(関東代表2名)
■来場者数	1938名(ファッションショー出演者・招待客含む)
■ファッションショー出演 企業数	32店舗 出演者約100名 ※ユニフォーム会社 2社含む
■ブース出展企業	25社
■運営スタッフ数	約150名 ※うちメンバー51名
■懇親会出席人数	約200名(ファイナリスト・審査員・来賓含む)

■優勝者
(グランプリ)

【中国地区代表】大谷 尚子さん(四季彩食 えびす坐)

■平均点数 上位5社

順位	企業名	点数
1	株式会社さくらファミリー(北海道)	101.4点
2	プリコ株式会社(北海道)	100.83点
2	株式会社永遠希(中国)	100.83点
4	株式会社一の坊(東北)	100点
5	雄大株式会社(東海)	99.71点

■満点者(103点)人数
上位3社

順位	企業名	人数
1	株式会社とり鉄	8名
2	株式会社APカンパニー	3名
2	株式会社ワンダーテーブル	3名

■全国大会約2000名集客により認知度・知名度UP

■様々な企業・店舗を巻き込んだ全国大会開催

ファイナリストだけでなくもっとたくさんのサーバーもステージの上へ・・・
関係企業・団体をもっと参加させたい・・・

オープニングファッションショーの開催。

関係企業・団体から来賓を招待、プレゼンターとしてステージへ。

- ・サーバー同士の交流の場になった
- ・普段体験できない体験ができてよかった、楽しかったと出演者の感想をいただいている。
- ・店舗、企業の宣伝になった。
- ・集客にも繋がった。
- ・S1についてよりよく知ってもらうことができた。

■亜細亜大や辻調など学校との関係を構築。今後、教育現場との連携の可能性が拡大。

今後、学校の授業などの一環として一緒に取り組をしていく話も検討中。

■企業内教育の一環としての取り入れ

第5回はとり鉄さんが会社として取り組み。企業内にてS1対策セミナーなどを開催。

第6回もすでに何社からか社内教育の一環としてのエントリーの話あり。

■会全体のモチベーションの向上

■スケジュールの組み立て、告知などが遅い

全体的にスケジュールがつまってしまった。
告知等も遅くなってしまったので締め切りまでの時間が短かったり、準備に時間がなくなってしまったりした。

■1次・2次審査後のフォロー

地区大会まですすめなかったエントリー者へのその後のフォローが薄く、地区大会・全国大会への巻き込みができなかった。
1・2次審査終わったらそれっきりという形になってしまった。

■スポンサー企業へのフォロー

スポンサーメリットの構築がイマイチできなかった。

■ホームページ

情報提供ツールとしてイマイチ活用しきれなかった。
更新が遅かった。

■広報活動不足

プレスへの案内が不足した。
直前のプレスリリースの発信になってしまった。

■全体的な打合せ・準備不足

全体的に目測が甘く、打ち合わせが不足してしまった。

■全国大会 マルシェ・ジャポン共同開催中止

会場が、中野区の推進しているイベントに協力していたため、そのイベントと内容がかぶるマルシェ・ジャポンの開催の許可がおりなかった。
事前の確認不足。

■スケジュールチェックの強化

全体的スケジュールの徹底。
それぞれの役割を明確にしスケジュールをしっかり把握する。

■1次・2次審査後のフォロー

1・2次～地区大会・全国大会へのながれの仕組みづくり。
審査結果関係なく参加できるアカデミーやイベントなどの開催、メルマガなどでの情報提供。

■ホームページの改善

ホームページの新規作成。

■エントリー次回リピートへのしくみ作り

1回だけのエントリーではなく、リピートしてもらえるしくみの構築。

■+α(個性)の発掘

レベルがあがってきているが、個性がなくなっている。
(模範解答のながれができています。実際行っていることなのか?)
1・2次での基楚を、地区大会・全国大会ではそれぞれのサーバーの個性を発揮できる審査の仕組み作り。

■レギュレーションの見直し

今でてきている問題点を考慮し、よりよいレギュレーションの構築をしていく。
レギュレーション担当理事の新任。(出・岩井・橋)

■スポンサー企業へのフォロー

スポンサーメリットの構築、(サーバーや経営者との交流の場作り。スポンサー情報の発信など)
スポンサー担当理事の新任。(柴・安田・大野)

■調査員へのクレーム事項

【昨年までのもの】

- ・調査員がビール1杯と串焼き1本のみで会計へ。レジにて「一定の金額を使わなければならないから」と言い出し、フードを持ち帰りで注文した。
- ・多店舗展開をしているお店のエントリー者様より、「その質問、自分には無かった！」とクレーム報告があった。
- ・調査日の当日、連絡なしで調査員が遅れて来た。 調査日に調査員がすっぽかしたケースもあった。
- ・「調査日程は私の予定に合わせてほしい」とエントリー者の都合に合わせなかった。
- ・バーにて、子供を連れて審査に来た審査員がいた。
- ・予定していた調査日、時間と違う時にきた。
- ・お店、会社が知らないうちに調査が終わっていた。

【今年のクレーム】

- ・お店、会社が知らないうちに調査が終わっていた。
- ・約束より1時間も早く来て調査を開始された。
- ・調査員が調査の間ずっと携帯をいじっていた。
- ・調査員によって滞在時間がバラバラ。
2時間以上いて自分の話や昨年布施さん(優勝者)の調査をした、2次審査にあげてあげるなどの話をした調査員もいれば、90分の食べ放題なのに30分位しかおらず接客らしい接客をできないまま帰られたりしてしまったこともあった。
- ・調査基準やどの辺を見るかなどを聞かれどんどん話してしまう調査員がいた。
- ・メモをひらきながら調査されかなりプレッシャーがかかった。
- ・前回の調査と差があった。

【今年のクレーム】

- ・ナンパをする調査員がいた。
（電話番号を聞くなど）
- ・電話の対応が悪かった。

■調査員ガイダンス内容

- ・S1サーバードランプリ概要の説明
- ・支部メンバーのS1サーバードランプリへの想い
- ・過去のクレーム事例、調査に対してのルールなどの詳細を資料にして配布・説明。

■エントリー者説明会での説明内容

- ・調査員は審査員ではなく、一般公募より選定されており、飲食やサービスに対するプロではないことの説明。
- ・調査員はあくまで調査をするもので、審査(結果の決定)をするものではないこと。
- ・過去のクレーム事例、調査に対してのルールなどの詳細を資料にして配布・説明。