

目次

序論 井家の店舗

1	井家の労働	003
2	舞台と方法	005

第1章 店舗の儀礼

1	舞台の裏側	015
2	店舗の面接	017
3	店舗の規則	032
4	接客の作法	036

第2章 店舗の管理

1	業務と役割	043
---	-------	-----

第3章

組織の窮状

9	8	7	6	5	4	3	2	1	9	8	7	6	5	4	3	2
開店の重責	離職の根拠	理不尽な客	店舗の悪化	威圧と命令	信頼の縫れ	序列の構造	欠員の補填	採用と研修	職務の特性	関係の構築	情報の伝達	昇進の軌跡	勤務の形態	店舗の構成	売上の実績	数値の管理
.....
132	128	124	121	119	112	110	106	095	078	076	074	067	063	053	050	047

第4章 経営の極意

1	利益の追求	141
2	意識の連鎖	147
3	ブレインクマネジメント	154
4	フロアマネジメント	159
5	サジェスチョンワーク	164
6	信頼の構築	167
7	店舗の改善	171
8	昇格の機会	174
9	経営の悦び	181

結論 井家の経営

1	店舗マネジャーの仕事	195
2	流動的な職場の内実	199
3	二四時間営業の終焉?	201
4	卓越化したフロアワーク	205

補論 井家の系譜

あとがき

1	旨みの探究…吉野家	209
2	顧客の目線…松屋	214
3	事業の拡大…すぎ家	220
1	井家の賜物	227
2	社会的世界を紡ぐ	232