

戦略経営者

4

2019
April
No. 390

第2特集

オウンドメディアの可能性



特集

海外進出で突破せよ



文=藤村純子

少子化などの社会情勢の変化により、さまざまな業種で人手不足が叫ばれています。深夜のコン

vol.13

採用後の教育体制は整っていますか

ビニエンストアでは、アルバイト全員が外国人というケースも当たり前の光景になりました。人材の確保は会社経営において、今後ますます重要な課題になってくるでしょう。同時に〈採用した人材をどのように一人前に育てるか〉ということも考えなければなりません。人材不足とは、すなわち「戦力不足」。黙って見ているだけでは人は育ちませんから、しっかりとした学びの場や実践、検証、改善の機会をつくるのは経営者の大切な仕事です。

販売員のスキルアップの体制に



パンデュースのスタッフと「リーダーバッジ」(右)

危機感を覚え、接客戦略に取り組んだひとりが、大阪でベーカーリーを4店舗展開する「パンデュース」のオーナーである米山雅彦シェフです。米山シェフはいきさつをこのように語ります。

「商品には自信がありますが、最近ではコンビニのパンのレベルも上がっており、商品に加えてサービスでも勝負しないと生き残っていけないと感じていました。製造と販売が両輪ですから。店舗が増

えるとアルバイトが多くなりますが、しっかりとした教育制度があるわけではなく、個人の技量頼り。4店舗目を出店した時に接客力に不安を感じ、接客戦略に取り組みはじめました。私自身パン職人であるため、製造スタッフの気持ちには分かるし、アドバイスもできますが、販売スタッフを成長させるノウハウを持っていませんでした。個々のスタッフが成長できる仕組みを提供し、やりがいを感じても

らうことで、お店のレベルを引き上げられると考えたのも接客戦略を導入した理由です」

接客戦略では、接客に特化したテクニクやコミュニケーション手法、社会人としての基礎であるビジネスマナーもしっかり学ぶことができます。ビジネスマナーやコミュニケーション力は、職種を問わず身につけておいて損することはありません。

「育てる人」を育てる

接客戦略は「接客文化を会社創造すること」を目的のひとつ

としており、そのために「接客リーダー」を育成します。パンデュースのスタッフは、ビジネスマナー研究所主催の「期待塾」を受講し、接客文化の根付かせ活動を展開。テストをクリアしないと接客リーダーになれない資格制度を創設したり、晴れて接客リーダーになったスタッフには「リーダーバッジ」を進呈するなど、スキルアップとステータスアップを同時に図る仕組みも生み出しました。

多店舗展開をすすめてスタッフが増えていくと、必然的にトップの声が末端まで届きにくくなります。そのため、接客のクオリティを保ち、指導、改善を推進する店舗レベルのリーダー（接客リーダー）が欠かせません。

米山シェフの目標は、接客レベルが高まり「この人がいるからパンデュースに来る」というリーダーを増やすこと。そして新人スタッフが先輩のまねをするだけでレベルの高い接客ができるようになること。その実現にはリーダーの存在が不可欠なのです。

インフォメーション

ベーカーリー向けの「ワクワクパン屋期待塾第2期」(会場:大阪)が4月22日に開講します。詳細はビジネスマナー研究所ウェブサイトをご覧ください。

ふじむら・じゅんこ

一般社団法人日本接客リーダー育成協会代表理事。ビジネスマナー研究所株式会社代表取締役。チャイナエアライン、ANAの国際線CAを経て、医療接遇の講師、ANAグループ会社の講師となる。現在はリーダーづくりの専門家・接客戦略コンサルタントとして2法人を経営。主宰する研修会は94.4%のリポート率。研修講師は年間160回以上。4冊目となる書籍を今夏出版する予定。

