

接客白書

CS CHECKER
SUPPORT
vol.13
2017. Autumn

STOP即辞め!! 新人パートさんが
定着する迎え方・教え方

株式会社スマイル・ラボ/パートアルバイト労働総合研究室 代表取締役
パートアルバイト求人・育成 トータルシステムづくりコンサルタント

赤沼 留美子

定着しない原因はコレ!!!

即辞められる現場の3T

世界一、新人を早く育てる方法

トレーニング 4ステップ

お店のどんより空気を一新!!

6 良い人間関係を保つ つのポイント



採用できても**定着**しなければ**意味**がない!!

接客白書

vol.13

発行：2017年10月 編集：広報マーケティング部 © CHECKER SUPPORT CO.,LTD. 2017
発行元：株式会社 チェッカーサポート 住所：〒135-0047 東京都江東区富岡2-9-11 京福ビル4F TEL: 03-5646-1158

レジ運営は チェッカーサポートに おまかせ!!

スタッフの採用から教育、管理まで
すべてワンストップで運営します

自社の接客を
あげたいかたは

教育コンサルティング
サービスをお選びください

接客のプロが課題を解決いたします



研修

- ・接客研修
- ・リーダー研修
- ・カテゴリ別研修(百貨店、SM等)
- ・低スキル者向け接客研修



調査

- ・レジスタッフ向け覆面調査
- ・売り場スタッフ向け覆面調査



制度構築

- ・評価制度
- ・マニュアル整備
- ・接客DVD製作
- ・スタッフマネジメント
- ・各種社員制度
- ・コンプライアンス強化

レジアウトソーシングのパイオニア!

CS 株式会社 チェッカーサポート

〒135-0047 東京都江東区富岡2-9-11 京福ビル4F TEL: 03-5646-1158 <http://www.checkersupport.co.jp>

全国営業中

札幌営業所 青森営業所 仙台営業所 静岡営業所 名古屋営業所 三重営業所 大阪営業所 北九州営業所
福岡営業所 沖縄営業所 渋谷研修センター 新宿人材採用センター 蒲田研修センター 浦和研修センター

笑顔で日本を元気にします!

会社のHPは
こちらから▼



STOP
即辞!!

新人パートさんが 定着する迎え方・教え方

様々な業種で多くのパート・アルバイトさんの求人・定着・育成実績を上げられている
赤沼留美子先生。SMTS 2017 で大好評を博した、講演内容をピックアップしてお届けします。



株式会社スマイル・ラボ/パートアルバイト労働総合研究室 代表取締役
パートアルバイト求人・育成 トータルシステムづくりコンサルタント

赤沼 留美子

1995年に(株)ファミリーマートに入社。当時、5000店10万人規模ながらほぼ手つかずだった「人づくり」の仕組みをゼロから構築。PAマネジメントシステム(オペレーション基準・採用・育成・評価)づくりプロジェクトに中核メンバーとして携わる。独立後は、三児の母、主婦業をしつつ宝飾品販売店、雑貨チエーン店、スーパー、コンビニ、ドラッグストア、飲食店、旅館など、数万人規模から数十人まで、多業種に渡り支援中。

皆様のお店は「募集しても人が集まらない」「入ってもすぐ辞めていく」どちらの悩みがより深刻でしょうか。それに合わせて打つ手が違いますし、どちらも良くない場合は、両方を治療する必要があります。

応募を増やすお手伝いも得意分野なのですが、本日は後者の、新しく入ったパートさんがすぐ辞める「即辞め」を防ぐ方法に絞って、一番肝のところをお話します。

相手知らずして打ち手なし パートさんってどんな人？

特徴1 短期・短時間を希望

パートさんは基本的に短期・短時間で「下の子が大学出るまで」「子供が学校から帰ってくるまでの時間で」など、期間・時間限定の目標を持ってお仕事を探している方が多いです。正社員とは仕事を探る動機が全く違います。さらに近所で目的に合う所を探されている方だということ、よく理解しておいてください。

求人で「長期の方歓迎」と書かれるお店が多いですが、逆効果です。いい職場なら自然に長期で働き続けるはずなので、「長期歓迎」と書くこと、長期もたないんだ、と裏を読まれます。

短時間しか入れない人を採用したところで、どうシフトをまわしたらいいのか、という方もいらっしゃるでしょう。しかし、今時8時間も入っ

てくれるパートさん候補者はなかなか余っていません。ですから3時間入れる人を3人採用して、たすきを繋ぐように、9時間シフトを1本作る時代なのです。短時間の方を探せば見つかりやすく、優秀な方をお店で捕まえることができます。

特徴2 商圏内のお客さま

パートさんは近所で働きたい方々ですから、当然近所から来られていらっしゃるはずです。変な働かせ方をすれば情報はすぐに外へ出て行きます。

ちゃんと働いてもらえるように、教える、ありがたうを言う、駄目なところは駄目と伝える。メリハリをしつかりしないと、うちのお店は運営が緩くてお勤めできない、などと一緒に話されてしまいます。

また商圏内のお客さまでですから、何が売れるかは、異動のある遠くから通うチーフより、よく分かっています。マーケットを知り尽くしているからこそパートさんたちには、バックに詰めて売場に出すといった単純作業だけではなく、どの商品はどう売ればよいか「考えて企画する」面白い仕事も、ぜひ、やってもらいましょう。

特徴3 仕事より本業優先

小学生の子供がいればインフルエンザやノロウイルスで1週間休みなんてトラブルもあります。子供が2

人連続で病気になれば2週間くらい働きに出られないこともあります。パートさんは本来は、仕事より本業、家のことが優先の方々だということは、男性の管理職の方だと肌感覚がないかもしれません。

先日ショックな話を聞いたのですが、パートさんのお母様が亡くなられて暫くお休みをされた時に、そのチーフは開口一番「いつまで休みますか？次はいつ出てこられますか」と言ったそうです。その前に言うことがあるでしょう「寂しいですね、大変でしたね」。そういう言葉がなく「いつ出て来られるんですか」といわれると、部下のおかれている状況よりも、自分の仕事の状況への心配が最優先の人なんだな、と思われても仕方ありませんね。子供の病気、おばあちゃんの認知症、PTAや町内会のことなど、ご主人が外で働いている間、全部奥さんがやってくれています。

パートさんは、お店の仕事が終わった後まで家の仕事が続きます。朝起きればもうその日の段取りです。沢山のことを抱えている方々が、時間をぬって皆さんのお店に労働を提供してくれていますので、仕事より何かが優先で休むのは、仕事の意識が低いからではありません。ですから、休まれても助け合える仕組みをぜひ一緒に作っていきましょう。

楽しくなるとバランスが変わる

私たちお母さんは仕事より家の事

のほう的大事ですが、仕事楽しくなるとバランスが変わってきます。家ではご飯を作っても、ゴミ出しをしても、夜な夜なおばあちゃんの介護をしても、子供も家族も「ありがとう」は言ってくれません。

仕事と家事を両立するのは大変です。それでもなぜ頑張るかというところ、お客さんや職場の仲間から喜んでいただけたら、「ありがとう」と言ってもらえるからです。日本で唯一私に「ありがとう」と言ってくれるのは仕事先でお会いした方々です。子供も家族も全然言ってくれません。仕事は楽しいんです。感謝してもらえて、とても嬉しい。

パートさんたちも、そういう思いがあると思います。家は家。でも仕事に来るといい仲間がいて、温かい上司がいて、面白いお客さんがいて、そういう喜びを感じていると思います。楽しくなければ辞めますが、仕事はきついだけで辞めるのではないのです。楽しくなれば家のこともやりつつバランスが変わってきます。子供が寝た後、明日は何を発売しようかとか考えてきてくれます。パートさんたちは仕事以外にもいろいろなことを抱えています。仕事を楽しくさせる腕がないから、いろんな部門でばらばら辞めていくのです。楽しくさせる腕を上げましょう。

この三大特徴。この三つを基に私は求人をかけます。そして育成のほうもやっています。

こんな新人研修は今すぐSTOP!! すぐ辞められる現場の

3T

1 とりあえず仕事できる人に付けるけれど、その先輩は言い方がきつくて怖い。

新人さんが入ると、仕事ができる先輩に「この人のお世話をお願いします」と付けさせますが、その先輩の言い方がきつかったら…。正しいことを正しく、きつく言う女性が、この世で一番怖いです。新人さんは怖くて、こんな職場もう絶対無理だと思います。取りあえず仕事ができるだけのきつい先輩に付けては駄目なのです。思いやりのある先輩に付けてください。



2 とにかく教える時間はないので、手伝いしながら何でも覚えてもらう。

今は人手が足りないので、どの現場でも教える時間がないでしょう。取りあえず現場へ放り込みたいのです。放り込まれた新人さんは手伝いをしながらちょこちょこ覚えるのですが、ちょこちょこなので自信が全然つきません。自信なくやっているところに「あなた1カ月たっても何もできないわね」と言われ、落ち込むのです。ちょこちょこ手伝いではなくて、覚えてもらえるように、トレーニングの順番を組んでおかないと駄目です。



3 とりあえず困ったときは、「誰でも、何でも聞いてね」と放置。

「ここにいる人なら誰でもいいからなんでも聞いて、みんなよく分かってるから」と言って、新人さんを1人ぼっちにして先輩がいなくなってしまう。スーパーの裏でよくみかけます。一人で作業していて分からない事があっても、スーパーの裏は人手不足で、探しても誰もいません。困っていたら先輩が帰ってきて「あらまだ終わってないのね」と悪気なく言われるんです。誰でもなんでも聞いてねというのは、誰にも何も聞くなと言っているのと同じです。新人さんを1人にしたら駄目です。



即辞め防止対策★3ステップ

私がこの仕事を25年程やってきた中で「即辞め」を解決するためには結論として3つやる必要があります。対策を講じる為の肝となる部分がこの3つです。是非一緒にやっていきましょう。

①教える先輩をすぐそばに配備

どんな先輩を置くかが重要です。皆さんのお店で仕事のできるパートナーさんは、怖い方ではないですか。新人さんが教えてほしくて、怖くて近寄れないような方は事故の元です。辛抱強くて、思いやりがある人を選んでください。仕事はそのうちできるようになりますが、即辞めされると求人コストは無駄になってしまふわけですから、まず辞めないようにに励ましてくれるお姉さんが必要なんです。

②「人により言う事が違う」防止

これは頻繁に発生します。Aさんの指示を受けてしたことなのに、後から来たB先輩に怒られるのです。オペレーションをしっかりと決め、どの手順で、どこまですれば完了。それを決めていないから、些細なことが

原因で、職場はもめ事や派閥が起きるのです。

③ありがとう面談20分・年2回

「ありがとう面談」を各部門で行っていただきたいと思っています。要するに評価面談ではありますが、評価制度のあるなしはまずは関係ありません。上司がパートナーさん個別に「ありがとう」を伝える面談を15〜20分、年2回程が望ましいです。

まずは「あなたのこういうところが助かってます。ありがとう」と褒めてお礼を言います。それから「ここは駄目なので直してください」という注意。その後で、「公私にわたってお困りごとはございませんか」と訊いてあげます。

「職場のあのひと合わないんです」「おばあちゃんが認知症がではじめている」「旦那が転勤になりそう」など、「危ない」のろしが上がってる、辞めそうという気配は早めにつかんでおかなければなりません。勤める時間を短くしたり、合わない人がいるなら配置を変えるなど対策して辞めるのを防ぐことができるかもしれません。こういう情報を早めに捕まえるためには、「今月はありがとう面談

月間」という月を作り「20分」と時間を決めて、面談をする時間を買取ることが必要です。

教える先輩の育て方

正しいことを正しく、びしっと言う、そんな言い方のきつい先輩に新人さんのお世話役を頼むのは絶対に駄目です。新人さんが入ると、とりあえず仕事のできる先輩にお世話をお願いしたりしますが、お世話役は温和な方になってほしいので、仕事のできる店の幹部パートナーを育てる方法をお伝えしていきます。

先輩に必要な3つの資質

教える立場（トレーナー）になる幹部パートナーさんには「忍耐、謙遜、温和」の3つ資質が求められます。この要素がないかたが仕切っていたら要人です。トレーナーは「現場を仕切る人」ではなく「お世話をする人」です。

自分の子どもですら思い通りに育たないものなのに、赤の他人が思うように育つわけがないのです。ですから「忍耐」が必要です。上から威張るのではなく下から支えるのが仕事

ですから、へりくだった気持ちで「謙虚に」いきましよう。注意する時にも「〇〇さん、ここをこうしましょう」と柔らかく言ってあげられる「温和」さが大事です。この3つの要素がありそうな人をぜひトレーナーに選んで頂きたいと思っています。

仕事が出来るかどうかも大事ですが、この様な方でないトレーナーとしてもちません。

また、トレーナーさんには「お手本」「先生」「先輩」としての3つの腕を上げていただきたいです。

正しいオペレーションで「お手本」に教える腕をあげて「先生」に職場を明るくする「先輩」に

「先生」になるためには自己流では駄目です。教える技術を身につけるための「トレーニングの4ステップ」をこのあとお伝えします。

また「先輩」として、この不景気で空気の悪いスーパーを明るくするためには、幹部パートナーの明るさが大事です。そのための「いい人間関係を保つコツ」も続けてお伝えしていきます。是非、身につけていただければと思います。

この教える技術は全作業に応用できるので、部門チーフさん、その片腕になる幹部パートさんには、ぜひ身に付けてもらってください。「時間がないからここまで教えていられない」とおっしゃると思いますが、教えられるほうはこれで早く動けるようになるのです。

教えるのは手間ですが、実は効果は早い。何故かというと、この4ステップは、私たち人間が母さんから言葉や食べ方などを教わるときに使ってきた手段だからなのです。ご飯の食べ方、あーんして、かみかみしてごらん、そう言いながらお母さんは、自分でもかみかみするわけです。食べてやって見せて、かみかみやらせてみて「おいしいね。そうそう」と褒めてあげると、これでいいんだと覚えていくのです。小さなときからやって見せてもらってまねをすることで、いろんなことを学んでいるので、私たちの遺伝子に入っているのが、この4ステップなんです。

理にかなっているこの方法で教える人が現場に増えれば、時短できます。語るのが長い、もしくは反対に何も言わずにやらせるようなトレーナーが多いです。やって見せながら説明して、やらせる、これができる人を、一緒に増やしてほしいと思います。

自己流ではダメ! トレーニング 4ステップ 世界一、新人さんを早く育てる教え方

この「教え方の基本パターン」さえ押さえておけば、子育てにも、清掃でも接客でも製品化するお仕事すらも、全部教えることができます。準備して、やって見せて、やらせてみてフォローアップする。この四つのステップを「机拭き」を例に、より具体的にお見せします。

机拭きの目的は2つ！
次のお客様を迎える為に早く綺麗にする、
前のお客様の忘れものを確認してあったらすぐ追いかける！



STEP 1 準備

教えるための場所、手順、道具の準備をしておきます。教える前に、まず「なぜこれをするのか」の目的を説明します。例えば机拭きだと「机を拭いて」だけでは駄目です。飲食店さんなら、綺麗にするだけではなく、忘れ物を確認する、などの目的もあります。皆さんのところにもそういった仕事の目的があると思います。

STEP 2 やって見せつつ説明

注意点やコツ、ポイントになる部分を、実際にやって見せながら解説をしていきます。駄目なトレーナーさんはこの説明が長すぎる場合があります。やってみせながら説明しましょう。



ここがよがったから
こっちをもう1回やってみようか



STEP 4 フォローアップ

最後に質問を受け付けます。「質問はありますか?」と聞いてみます。あとは、できていないところを、できるまでやってもらうことで、教えたことの品質を維持します。

これはすぐやめて!!

よく見るダメな トレーニング例

トレーナーが語り続ける

ホームセンターのレジで新人さんにクレジットカードの受け方を教えたいらしいのですが、新人さんに触らせないでずっと先輩がしゃべっているんです。聞いているほうはずっと「はい、はい」と返事はしていますが、絶対分かっていないはず。そんなに語っていないで、はやく触らせてあげたらいいのにとおもいます。やらせないと出来る様にはなりません。

実弾本格派タイプ

私の近所のスーパーでは高速バスのチケットなど扱っているのですが、めったに購入者が来ません。ベテランさんが立っていたので購入に向かうと「ちょっと来て」と新人さんと呼びます。ベテランさんが書いて新人が見てるならまだいいですが、経験させてやろうという親心で、新人にペンを持たせます。後ろから「ここ書いて、部門、値段、違う違う。桁間違ってる」ビリッと破棄してもう一回。お客様の前でそんなことが平気で起きています。実弾で教えるのは駄目です。それでは間に合わないのです。

私のトレーナー人生で出会ってきた、4つの「悪いトレーナー」タイプです。トレーニングする上でよくみかけるのですが、全てNGです。こうならないように、トレーナーも教える訓練をすることをお勧めします。

見て盗めタイプ

これはスーパーの鮮魚部門など技術の必要な職場で多くみかけます。例えばコンビニで、新人さんを取りあえずレジに入れます。「教える時間がないので、見ながら覚えて」と言っているのですが、新人さんが見てるのは募金箱だったりするんですよね。見てると思いきや見ていません。新人さんが見ているのか、しっかり確認しつつ進めないと、見ていません。今時「見て盗め」は、もう無理です。

失敗して育つもんだ

このタイプも昭和育ちに多いです。先に失敗させると、失敗したくないので「なにもしないでおこう」という人が増えるのです。今は受け身の人が多くないですか。指示が出るまで粘るのは、失敗して怒られるのが嫌だからです。駄目出しが嫌、じっとしておこうとなります。失敗させて覚えさせる派のトレーナーが現場にいます、受け身な人が増えてしまいます。



教え方のコツ

トレーニングの4ステップをお伝えしましたが、新人さんに短期間で自信をつけてもらうためには、教えるときの言い方にも、ちょっとしたコツがありますのでいくつかみていきます。

コツ1 分かりやすい言葉で

お店の中では、業界用語が平気で飛び交っています。例えば、私が初めて聞いた時はなんの犬かと思いましたが、スーパードッグの「マテハン」。マテリアル・ハンドリングの略称です。新人さんは勿論分かりませんが、平気で飛び交っているの、分かったふりをしています。

業界用語は、解説してあげなければなりません。主婦は「エンド」も分からないです。棚のはしっここのところのことですが「2番目のエンドにこれ持っていて」と言っても、分からないですから。業界用語には、注意してあげてください。

また、現場で指示をするときに「早くして」、「ちゃんとして」と言っていると違います。「早く」は人によって全然違います。「私の早いのは2、3分以内」で、「夫の早いのは半日以内」とか、凄くずれています。「15分で、この3つをやっておいてもらっている？」というふうに言わないと伝わります。コンビニで商品の前出し

をお願いしたところ、帰るまでにやればいいと思ったようで、「なんでも言われてすぐやらないの。」「だって、これやっておいてとしか言われてないの」というすれ違いがおきました。みんな自分についている腹時計が違いますので、「15分以内にこのゴンドラ1台やってください」など、時間の目安を言ってあげないと駄目です。数字をうまく使ってください。

特に皆さん、レジなどは教え慣れていると思いますけど、「ちゃんとお釣りのお札、渡してね」と伝えても、外国人の方「ちゃんと」片手で、そつと渡していました。違う、「ちゃんと」は「両手でお渡しすることです」というのをやって見せないといけません。「ちゃんとやってくれますか？」では「ちゃんと」は伝わりません。「ちゃんと両手で渡す」。

私たちはベテランですから、そういうことが分からないまま、がんがんな言葉を使っていると思います。気を付けたいところです。

コツ2 「分かったか」の確認法

「分かったか？」ときいていませんか。旦那や子どもに「分かったか？」ときいたら、大体、「分かった」と返事するんです。参観日、行っておいてね。「おう、分かった。分かってた試しがないんです。1週間ずれているんです。」「分かったか？」ときくのは無駄で

す。ですからトレーニング4ステップでやったように、分かったかどうかは「喋りながらやってくれますか」と言って、実践してもらおうのがお勧めです。

「分かった」という質問は意味がないですから、使わないでお願いします。

コツ3 なぜそうするか理由を

机を拭く時は、なぜ向こうからこっちに拭くのかというと、ゴミが向こう側へ落ちたら嫌だからです。「うどんは机の上に残ってるから拭き上げて」とか、細かないろんなところに理由があるはずなんです。それを言ってあげないから思ったとおりには育たないんです。

なんでかというのと、「こんなことするとヤケドするでしょ」「引っかけると壊れるでしょ」など、子供にも理由を話す覚えるのが速いですよね。理由をいっぱい言えるトレーナーを育てていきたいと思っています。

コツ4 できたところを認める

「認める」言葉掛けを一緒にしていきたいと思います。「褒める」とはちょっと違うんです。「あなたの机拭きは素晴らしい」とか、そんなふうにむりやりほめると、なんだかいやらしいじゃないですか。いやらしい褒めはしんどいの

で、「認める」といいです。

「机拭いてくれたんだね」という、相手の動きをしゃべるだけです。シャイな男性の皆さんは「褒める言葉の引き出しがない」と思えば、「認める」という日本語をうまく使ってみてください。10分前に来た人に、「10分前に来て、すてきですね」とか言っても、帰ろうかなと思うじゃないですか。「10分前には来てくれたんですね」という動きを、ましましやべる。何か良いことを言おうと思わなくていいと思います。そのままを言ってください。

「もう出してくれたんですね」とか、「10分前には来てくれますね。」「出した後、もう一回期限切れの、落とし漏れがないか見てくれるんですね。動きをしゃべるだけで認めるという言葉になります。」「褒める」とは違って、ちょっとやりやすいと思います。ぜひ試してみてくださいと思います。

教え方のコツ、今ざっと見てきましたが、自分に一番お勧めのやつはどれでしょうか。丸を付けておいてください。「自分にお勧め」というふうにして現場でもやってみてください。

良い人間関係を保つ6つのポイント

① 戦略的な前付けあいさつ

「おはようございます」とパートさんが来たら、「おはよう」じゃなくて、「何とかさん、おはよう」と名前を付けて言うようにします。挨拶、お礼は先輩から先に「名前をつけて」言います。名前を付けておはよう、ありがとうございます。

名前はお母さんお父さんから最初に、生まれてすぐにももらったプレゼントです。お墓まで持つてける、たった一個のものなんです。お金も宝石も何も、お墓までは持つていきませんけど、お名前だけは一生持つていくものです。これを職場の上司の皆さんが大事にするというのは、大事にしてもらっている感じがすごく出ます。お名前を大事に使っての挨拶「何々さん、おはようございます」ぜひやってみてください。

② 目を見て話を聞く

ほとんどの方が分かっているんですけどはいません。これできていない人は、ちゃんと聞いてくれているな

という安心感を感じてもらえます。

③ 命令ではなく依頼モードで

特にベテランの幹部パートさんが仲間の後輩パートさんに指示を出すとき、言い方がきついです。言われた側は「上司でもないのに、なんで命令されないといけないの」と思うわけです。その人が仕事をできるわけでもなく、威張っているだけだと一層職場の雰囲気が悪くなります。

立場が上のパートさんは命令で言う逆効果なので、お願い風味で指示を出すように言ってあげてください。「やっておいて」ではなく「やっておいてもらえますか、何々さん」とお願い風味で作業指示を出すとか、威圧感が和らぎます。勤務期間は違ってもやはり同じパートですから、管理職でない人でも指示を出すときに言いやすい、依頼する言い方の技術を教えてあげてください。

④ 褒めるは人前、注意は裏で

褒めるときは人前で褒めますが、

注意するときは裏で、1対1でやってください。人前で怒られてプライドが傷つくと「何も聞かない」モードになってしまうので、肝心の注意したいことを理解してもらえなくなってしまう。

注意があるときは裏で、褒めるときは皆の前でやってあげていただきたいと思っています。

⑤ 自分の失敗話を話して

皆さんはスーパリーに入って、何年になりますか。人がびつくりするような大失敗があったはずですよ。発注を飛ばして空っぽとか、レジでやってしまったこと、怒られて「社長を出せ」と大騒ぎになったとか、ビックな失敗話を2つ3つ用意してください。自慢はなんの役にも立ちませんが、経験のある皆さんのビックな失敗話は、新人のパートさんにはすごく励みになります。

パートさんはちょっとレシートを渡す向きを間違えたぐらいで、へこむのです。そんなことで落ち込まな

くても、私の失敗なんかもつと凄くぞ、と話すときぐく安心してもらえます。ビックな失敗が一番人を励ますと私は思いますので、とっておきのネタを一つ二つ皆さん胸にご用意いただきたいと思います。

⑥ キツイ人がいたらフォロー

言っていることは間違っていないけれど、言い方がきつい先輩はこの世にはいっぱい居ます。スーパリーにはいっぱい生息しています。

そういう場合には、「あの先輩ちょっときついでしょ、分かる。でも裏表がない、いい人だから」と言ってフォローしてあげてください。

または「みんなやられてるのよ」「あなただけが嫌われて、やられてるわけじゃない」と伝えるとほっとするみたいです。私だけが狙われて、やられてるわけじゃないというのを伝えてあげると、自分が悪いのかと思いつめて自滅してしまっ辞めるのを防ぐことができます。こういうことは多いみたいです。



**SMTS
2018**

赤沼留美子先生 無料セミナー 講演決定!!

来年 2018 年 2 月に幕張メッセで行われる「第 52 回スーパーマーケット・トレードショー」チェッカーサポートブース内のステージで、今年も赤沼先生の無料セミナーを行う事が決定いたしました!詳細は開催 1 か月前より弊社HPにて告知いたします。



即 辞め 防止 対策、先輩につける 薬

人を温める言葉を

スーパーの裏は、人間関係が悪いんです。私の人生でお勧めの「良い人間関係を保つ 6 つのポイント」を是非お試しください。(P.9 参照)

人間関係を良くするのも悪くするのも犯人は全部「口」です。「そんな小学生でも分かるようなことができないのか」と、必要ない事までついつい言ってしまう人を傷つけます。

立場的に影響力があるポジション、ベテランのパートさんや上司のチーフの皆さんは「人を傷つける言葉」は出さずに、「人を温めて励ます言葉」がスラスラ出るようなモチベーションでなければならぬのですが、つねにそうはいかないでしょう。

訓練すれば、人を温める言葉を出せるようになります。スポーツと一緒に、技術です。一緒に訓練をしていきましょう。

本気で治療しようと思ったら

女性の職場は生産性を下げるも上

げるも人間関係です。そこを分かってくれない幹部のパートさんがいる場合は、絆創膏程度の小さな対策方法にしかありませんが、必ずフォローしてあげてください。人間関係はすごく大事です。

本当のところ、病んでいるお店を治療するには、フォローだけでは足りません。職場が崩れるくらいにきつい人は、その方をどうにか指導してください。

「言い方がきつい」と誰かが言わないと。「猫の手も借りたい」状況だとしても、幹部の、上の社員の、特に男性の皆さんが「言い方がちよつときつい」と僕は思うから、こうしてもらえませんか」「できない場合は異動してもらいます」と伝えてください。異動した先が大変なことになるので、本当は配置転換をするよりお辞めいただきたいのです。でも皆さん人手が足りないからなかなか言う勇気がありません。

でもひよつとしたら、その人が辞めたほうが、みんな元気になるかもしれません。いなくても大丈夫だったら、そうしてあげたほうがいいかもしれません。周りのみんなはそれ

なら頑張りますと言う場合があります。

ですから、職場に人が傷ついてはるぼろ辞めさせるようなきつい言い方をするかた、核心的な犯人がいたら、見逃さないでほしいと思います。人の性格は変えられないから、とチーフは逃げると言いますが、性格は変えられなくても言い方を工夫することはできるのです。

人間関係は大丈夫じゃない

最後に、私に大事なことを教えてくれた、フィリピン人のママさんの話をして終わりにしたいと思います。人間関係に悩んでいるのは日本人だけではなくて、フィリピン人のママさんも悩んでいます。その方はよく働く方で、夜勤はジャム工場に行つて、昼間に働く先を探しておられたので、スーパーさんとか、旅館のメイドさんの仕事を紹介をしていました。

LINEでやりとりするうち彼女から電話かかってきまして、その時の言葉をぜひ覚えておいてほしいのです。「留美子さん、その旅館には

意地悪おばさんいますか。」「おばさん? おじさんじゃなくてですか。」「フー。おじさんは大丈夫。おばさんです」。

「ごめんなさい、日本の職場には意地悪おばさんがいるそうです。私が日本を代表して謝っておきました。すみませんでした、日本にはいます。そしてその後に名言があったのです。」「留美子さん、仕事大変は大丈夫。でも人、大変は大丈夫じゃない」と言っていました。

仕事がつい、スーパーの仕事が嫌で辞める。重い、寒い、痛いこともあるので、それもあるかもしれない。でも何が一番痛いかというと、今日仕事に行ったらあのひととシフトが一緒だと思つた時の心の負担です。お母さんたちは玄関、靴履くときに気が重いのです。そこを何とかしてあげないと「人、大変は、大丈夫ない」と、日本人じゃない方に言われまして、真実だと思います。そういうことがない職場を私と一緒に、ぜひ皆さん作っていただきたいと思っています。