

接客白書

vol.15

2018. Autumn



若手の育て方!

今

会社を、現場を
盛り上げる!!

特集!

新入社員が入社して、半年が経過した今!

チェッカーサポートが考える今の新卒教育

接客ステップアップ!

目合わせでしっかりコミュニケーション!



法務
ルーム

法律を知れば
マネジメントも
変わる!!

CHECKER SUPPORT

接客白書

VOL.15

発行: 2018年11月 編集: 広報マーケティング部 ©CHECKER SUPPORT CO., LTD. 2018
発売元: 株式会社 チェッカーサポート 〒135-0047 東京都江東区豊岡2-9-11 京福ビル4F TEL. 03-5646-1158



レジ専門
求人サイト

レジスタッフの
採用で
お困りですか?

レジの仕事 募集するなら

Regi COME!
レジカム!

レジカムのターゲットは、レジ・チェッカーをやりたい人!



修正はリアルタイム更新!

原稿・写真修正はリアルタイムで更新できます! ASPだから掲載までが早い!
何度でも修正、掲載ストップ、一括修正が可能なCSVデータです。

※初回掲載は審査がございますので、多少お時間頂きます。

必要事項を入力
企業名・時給・掲載期間 etc

管理画面



リクオプと連携!

リクオプと連携しているため、応募が入ったらリクオプ管理画面に自動的に入るから、管理がらくらく! 現在、リクオプを利用されている企業は要チェックです!



連携



もちろん
スマホ対応!



<http://www.regicome.com>

お申し込みは
チェッカーサポートへ!

レジアウトソーシングのバイオニア
株式会社 チェッカーサポート

笑顔で日本を元気にします!



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 広島営業所 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 浦和研修センター 蒲田研修センター

育て若者!
育て会社!

チェッカーサポートが考える

今の新卒教育!

株式会社
チェッカーサポート
人事教育課 課長 芝崎一朗



ろなことを教わってもらいます。感覚としては疑似配属のような感じですね。

1年目、最初の課題!

就職活動において『チェッカーサポートに入社したい』と思い弊社に入社している中で、企業理念に共感しているはずですが、それを入社後さらに深く追求します。ミッションとは、理念を具現化したものです。ただ単に、ミッションを遂行するのではなく、企業理念を体現しているという意識で、笑顔を出せるような教え方をします。判断に迷うときは『企業理念に照らし合わせなさい』と指導をしています。

これを前提に、社会人としては『気づくことができる人』になってもらいたいと思っています。気づきとは『疑問』や『違和感』、または『興味』と、いろいろあります。淡々と業務の遂行をするのではなく、変化に気づいて自分で考えて、調べたり、解決できるようにしてほしいのです。社会人として、問題解決能力は必須であり、その第一歩は問題発見です。

『気づく』というのはこの概念に近いです。そこを、新卒含め若い世代には意識して教えています。

目指せ接客調査100点!

チェッカーサポートには、プレイヤー・リーダー・サブマネジャー・マネジャーと、役職の階級があります。

まず1年目のプレイヤー。接客を語るには、接客調査で自身が100点を取れていないと説得力がないんです。この100点を天性の感覚で取れる人や『人に教えること』に特化している人も中にはいますが、努力によって100点を取れるようになった人はやはり教えることが上手です。自分の経験を相手に伝えられたり、お手本を見せられるのは将来、自分の大きな武器になります。そのため、1年目の9月までに『接客調査で100点を取る』ことを目標にさせています。

将来の社員像とは

新卒には、『アウトソーシング』が何

まずは、『企業理念』を

しっかりと追求するところから

2018 新卒 上半期のスケジュール

4月

研修

本社や研修センターにて座学研修。
4月末には、全員で現場の立ち上げを経験!



5月

現場経験

短期間で色々な現場に配属される。
それぞれ2人以上のチームで、とにかくレジ接客の現場経験を積む!修行の日々...



6月

7月

現場経験(長期)

1つの現場に長く配属される。スタッフの方々と交流したり、現地の社員に様々なことを教わる期間。最長3ヶ月間の配属。



8月

9月

CHECK!

1年目のポイント

- 1 企業理念の理解
- 2 『気づく』意識を持つ
接客調査は100点!
- 3 レジ接客スキルを磨く

今期の新入社員が入社して、半年が過ぎました。仕事や社内の空気にも慣れてきた頃です。今回は、新入社員の教育をしている弊社の人事責任者が「若手の育て方」をご紹介します!

一緒に会社を盛り上げるために!

入社半年間のスケジュール

まず4月は1ヵ月間、本社でしっかりと研修をします。ここでは弊社について学ぶための座学が中心ですが、タイムインクが合えば全員で現場の経験をします。5月から6月は、それぞれの特性や相性などを見て、できるだけ2人以上で既存現場への応援に向かわせています。とにかく現場や、レジの操作・接客に慣れてもらうことが目的です。このときのベアは、現状の仲の良さにはとられず、『この人とこの人が組んだら、お互いに刺激があるんじゃないか』という点を意識して編成。協調性や向上性といった、仕事に向かう姿勢、現場を通した気づきや学びを得てもらいたいと思っています。7月から9月は、1つの現場に長めに入ってもらい、スタッフさんと、より深く交流したり、現地の担当社員にいろいろ

物事の変化に気づき、考えて、接客の腕を磨く1年目

かをしっかり理解してもらいたいと思っています。弊社では、その仕事の一部がレジであって、ゆくゆくは『他にどんなアウトソーシングができるか?』などを企画・提案できるようにしてほしいのです。もともとレジアウトソーシングビジネスは、クライアントがどこに困っているのかに気づき、試行錯誤をした結果、1つのビジネスモデルとして成り立ちました。そのような思考を持つ人を求めて採用活動も行なっています。将来、新たなビジネスを生み出すような人になってもらいたいので、入社した新卒たちには『レジを打つ』ことだけにとらわれないように指導することを心がけています。

スタッフの方々への理解

レジアウトソーシングを行なう上で、スタッフの協力は不可欠です。それがないと質の向上はもろろんのこと、レジを稼働させることもできません。その方々に誇りを持って働いてもらうこと、気持ちよく働いてもらうためには、働いている方々の気持ちや、業務の大変さを理解

する必要があります。そして、その職場を守ることは、正社員としての責務です。ただ、正社員という立場でスタッフと接するのではなく、同志として協力を引き出すことが重要です。

スタッフの方々とうまくやっていける人と、そうでない人の差は、正直あります。人間関係をうまく構築できる人なのかどうかは、面接だけではわかりません。研修で関わり合い方や、自分の考えをしっかりと伝えていけるようになることがとても重要だと考えています。

新卒2年目について

2年目は『現場の業務管理者』になる人もいます。今度は自分のスキルよりも、いかに周囲のフォローができるか、現場の運営ができるかが重要になります。そのためにはスタッフさんの入職退職などの情報をきちんと把握しなくてはなりません。さらに質の向上・維持も必要です。1年目と違って責任も大きくなります。こうした2年目に必要なことを教えるための『2年目研修』を3ヶ月に1回実

施。内容は1年目に比べ実務的に変わっていきます。1年目はベースを作る研修でしたが、2年目は、実務的に学んで掘り下げていくわけです。

2年目は大卒だと大体24歳です。他社で高卒からレジの仕事をしている24歳だと既に6年目になります。ベテランですよ。そう考えると、弊社はレジのアウトソーシングの会社として、ぎゅっと凝縮してでも、その人たち以上のことができるようにならないといけません。



CHECK! 2年目のポイント

- ① 管理能力 (現場・数値・自己)
- ② コミュニケーション力
- ③ 接客に対するこだわり

くなり次第終了とさせていただきます



若手が若手を育てる!

メンター制度について

構想自体は以前からありましたが、今期からメンター制度を始めました。弊社のメンター制度とは、『3年目の社員が、1年目の社員を教える』というものです。始めた理由は、やはり年齢や立場の差を大きく感じたからです。人事の立場の私に、新入社員や若手が相談を気軽にしづらい面が正直ありました。

また、どうしても私たちと新卒では世代が違うので、感覚や経験に差があります。最早やり方も古しいし、時代背景も大きく違います。これではお互いに分かりにくいものです。

この2点から壁を感じました。キャッチボールをして、私からボールを投げることはできたけど、向こうからボールを投げさせることができなかったイメージです。

このような問題と、採用する新卒の人

数も増えたこともあり、できるだけ年も立場も近い人が一次相談役としていた方が良いのでは、と思ってメンター制度を始めました。いろいろなことが相談できるはずですからね。他企業を調査した結果、そのようにしている企業が多かったこともあります。

自分でチャレンジするメンター

具体的には、私が行なっている新卒教育をメンター役の先輩社員と一緒にこなしていきます。年齢や立場が近いからこそできる細かいフォローをやってもらうわけです。

上長が言ったことを指導するのがメンターではないと思っています。メンター本人が、自分の体験を先輩に伝えること、良かったことや悪かったこと、反省点を生かして、効率よく教育をするのがメンターの役割だと思います。

そのように設計しても、結局上長が口を挟むようでは、せっかくのメンター制度も台無しです。ここでは余計な口を極力出さないことが重要だと思っています。

年齢も立場も近い先輩が新入社員の相談役!

メンターは、自分の学びを後輩に しっかり伝え、育てられる人

もちろん明らかに違うな、というときは指摘をします。迷っているときは相談にも乗ります。指摘することはあっても、自分で考え判断することが、メンター自身にも勉強になると思うので、そのようにさせていきます。

メンターとして理想の人材とは

身だしなみやマナーなども含めて、その人自身が新卒の見本となれる人材かどうかがまず1つです。そして、教育をする私の考えや進め方に共感してくれるというののポイントです。そうでないと教える軸がブレてしまいますからね。

時には、私が伝えきれなかったことを代弁してくれるくらい、『私が何を考えて発言したのか』を強く理解しようとしてくれる人ということも、大きな人選の基準です。私自身が研修をしているときに、どういう態度で話を聞いているか、そこを見ています。

そして学んだことを、どのように実践しているかです。学んだことを実践したと思うかどうかは人によって差があり

ますが、思わない人に、誰かにものを教えさせたいとは思いません。

あとはやはり『気づく』意識があるかどうかです。メンター候補の3期前の新卒には『自立』というテーマで、自分自身で考え、答えを探す習慣を学ばせました。そこが身についているかもメンター選考のポイントです。

メンターは本人の感覚がブレないかも重要です。何かを判断するときに、企業理念に立ち返ることができる人であることも、大切な選考基準です。

CHECK!

メンターのポイント

- 1 社会人として『見本』になれる
- 2 会社の指導方針に共感できている
- 3 学びを実践している
- 4 『気づく』意識が身についている
- 5 企業理念に基づいた判断ができる

いや、こんな現場にしたい！など、どんなものでも良いのですが、理想がきちんとある人のところに任せられるように心がけています。

今回は、弊社の新卒教育についてご紹介させていただきました。今後もクライアント様のパートナーとして貢献できる人材教育に取り組んでまいります。

夢や目標のある人に任せたい

自己中心的な人には任せられません。新入社員は会社として採用し、育てるものです。ですから、特定の社員の業務を手助けをするためだけの存在ではありません。とりあえず目先のことだけやらせればよい、新卒は余計なこと考えるなと思っている人の下には配属しません。

あとは会社の掲げる経営理念・ミッションに沿った夢や目標を持たない人には任せません。それらがないと、どこに向かっていけば良いか分からなくなってしまふからです。また、せっかく伸び盛りの新入社員が、同じように夢や目標を持たない人になってしまいます。

夢や目標の内容は、こんな人になりた

CHECK!

任せられる上長のポイント

- 1 部下を育てる『育成視点』がある
- 2 対話によって物事を判断できる
- 3 自己中心的ではなく公平である
- 4 夢や目標を持っている

新卒を任せられる上長

新入社員には入社1年後に、現場部門への配属辞令を出すのですが、その際の現場部門、どの上長に任せるかで苦心します。メンターの選考に似た基準ですが、その上長が『育成視点』を持っているかどうかを一番大切にしています。

誰でも、いろんな業務ができる人が自分の部下になってくれた方が嬉しいものですが、人を育成するというのを全く



こんな人に育てて欲しい!



こんな人に育てて欲しい!



こんな人に育てて欲しい!



負担に思わない、むしろ会社の成長に繋がるといふのを、心の底から思っている人に、任せたいと思います。

できる人を増やさないと会社は大きくならないということを、きちんとわかっている人が大切です。自分の業務のために育てるといふ感覚の人のところに新人は任せません。もちろん人件費をきちんと抱えられる部署であることも大事です。

配属の決め方

その新入社員の得意なことや足りないことを把握して、足りない部分を補える上長のところに配属しようとしています。



会社のために、部下の育成を 負担に思わない人が上長の条件!

第2回

接客 ステップアップ!

目合わせでしっかりと「コミュニケーション」!

株式会社
チェッカーサポート
CS部 部長 中村浩二

お店の接客をさらに向上させるための
コーナーです!
経営者やベテランには当たり前でも、
意外とスタッフが知らないこともあるか
も…? スタッフを指導したり、若い社員
に改めて説明されるときに、あくまで
例として参考にしていただけだと思っ
ます。

「コミュニケーションの基本」 「目合わせ」

今回は『目合わせ』についてお話しさ
せていただきたいと思えます。
当たり前のことですが、接客とはお客
様に接することです。お客様に接
するということは、そこに会話(言葉)
が生じます。決められた定型語があつた
としても、相手へ伝えるためには『目線・
表情・動作・声・意思』の全てが必要で

相手に伝えるための5項目

- 目線** 適度に必要なポイントで相手を見る。
- 表情** 7分咲きの笑顔や、その時の状況に応じた表情をする。
- 動作** タイミング良くうなずく。伝えたい気持ちが動作として見て取れる。
- 声** 聞いてもらうという気持ちを持ち、抑揚をつけ、聞き取りやすい声量で話す。
- 意思** 来店に対しての歓迎・感謝の気持ちを『表情・目線・動作・声』で伝えようと思意を持つ。

接客だけでなく日常のコミュニケーション(会話)でも、場面に応じて当たり前にしていることだと思います。意思や気持ち弱くなると、うなずきが無くなったり、目を合わせなかったり、言葉が棒読みになったりすることがありますが、そのほとんどは相手に読み取られます。「自分に好意的だ!」「話を聞いてあげないと!」「あまり感情が無いのかな!」「重要な内容ではないのかな!」

このように、伝え方一つでさまざまな受け取り方があります。私たちが携わる接客では、基本用語がそれぞれの店舗で決まっています。そして、その言葉を出会うお客様に伝えていきます。接客する側としては、同じ言葉を何百・何千・何万と繰り返し使いますが、受け取るお客様にとっては初めての言葉です。同じ言葉であっても、一つ一つの言葉を相手に伝える意思を持ち、目を見て言葉を使うことが大切です。その

2018 新卒 上半期のスケジュール

- 4月** 研修
本社や研修センターにて座学研修。4月末には、全員で現場の立ち上げを経験!
- 5月** 現場経験
短期間で色々な現場に配属される。それぞれ2人以上のチームで、とにかくレジ接客の現場経験を積み!修行の日々…
- 6月**
- 7月** 現場経験(長期)
1つの現場に長く配属される。スタッフの方々と交流したり、現地の社員に様々なことを教わる期間。最長3ヶ月間の配属。
- 8月**
- 9月**



CHECK!

1年目のポイント

- 1 企業理念の理解
- 2 『気づく』意識を持つ
(接客調査は100点!)
- 3 レジ接客スキルを磨く

目合わせのタイミング

基本的なことを忘れてしまうと、言葉をただ言っているだけの機械的な「作業」に陥ってしまいます。(表1参照)

言葉を交わすときは、文の語尾にポイントを合わせ目線・うなずきをつけます。

ただ目線を合わせればいいのではなく、タイミングと動作が重要です。何故か? 伝えたい意思はもちろんですが、相手が聞いてくれるかを確認するためです。レジ接客の中でよく見かける光景ですが、お迎え〜お送りまでのレジ接客用語では目を合わせない…しかし、『ポイントカードはお持ちですか?』『割り箸

はおつけ致しますか?』の部分だけ必ずと言っていいほど、感じよく目合わせをして伝えてきます。理由は簡単です。『Yes or No』の答えを必ず聞かなければならないからです。聞き逃すとお客様や責任者に注意を受けることもあるでしょう。この例は、接客用語を投げるだけの言葉と勘違いしてしまい、自己都合で目を合わせる合わせないの判断をしてしまっているのです。

一連の動作の型が身についたら終わりではなく、それがお客様に伝わっているのが最終着地点です。目合わせをしっかりできていない従業員に並ぶお客様は、都度領いてリアクション(相槌)を取って来ています。一方で、目を見なかったり、合わせるタイミングが悪い従業員の前では、お客様は全く反応してくれません。

どんなに素晴らしい笑顔も、抑揚のある声も、しっかりと上下させたいうなずきも、目線を合わせて行うことができないれば、相手には伝わらない自己満足な行為となってしまいます。

伝える意思を持って、目を合わせる

接客の経験は、コミュニケーションスキルを大きく飛躍させてくれます。同時に、伝える意思を持たずに言葉を使っていると、スキルが下がるだけでなく、自身の大事な場面でコミュニケーションエラーが生じてしまいます。

レジの作業ではなく、常に人と接しているという意識を忘れず、使う言葉一言一言を相手に伝える気持ちを忘れないようにしましょう。目を合わせることで、顔が上がり声が前に通ります。そして、伝えようと思意が働けば、柔らかな表情を作れるようになるでしょう。

日々の細かな積み重ねが経験となり、無意識に行える技術となります。それと同時に、接客調査などのチェックにおいても、自然と良い評価がとれるようになります。

忙しいときだからこそ、たくさんのお客様に『伝える意思』を持ち、お客様に言葉を届けていきましょう!

常に「人と接してこよう」という意識を忘れず!

表1 目合わせ(伝える意思)が無くなると…



独り言のように、接客用語をただ読んでいただけになる

第2回

連絡なしで辞めちゃった!?



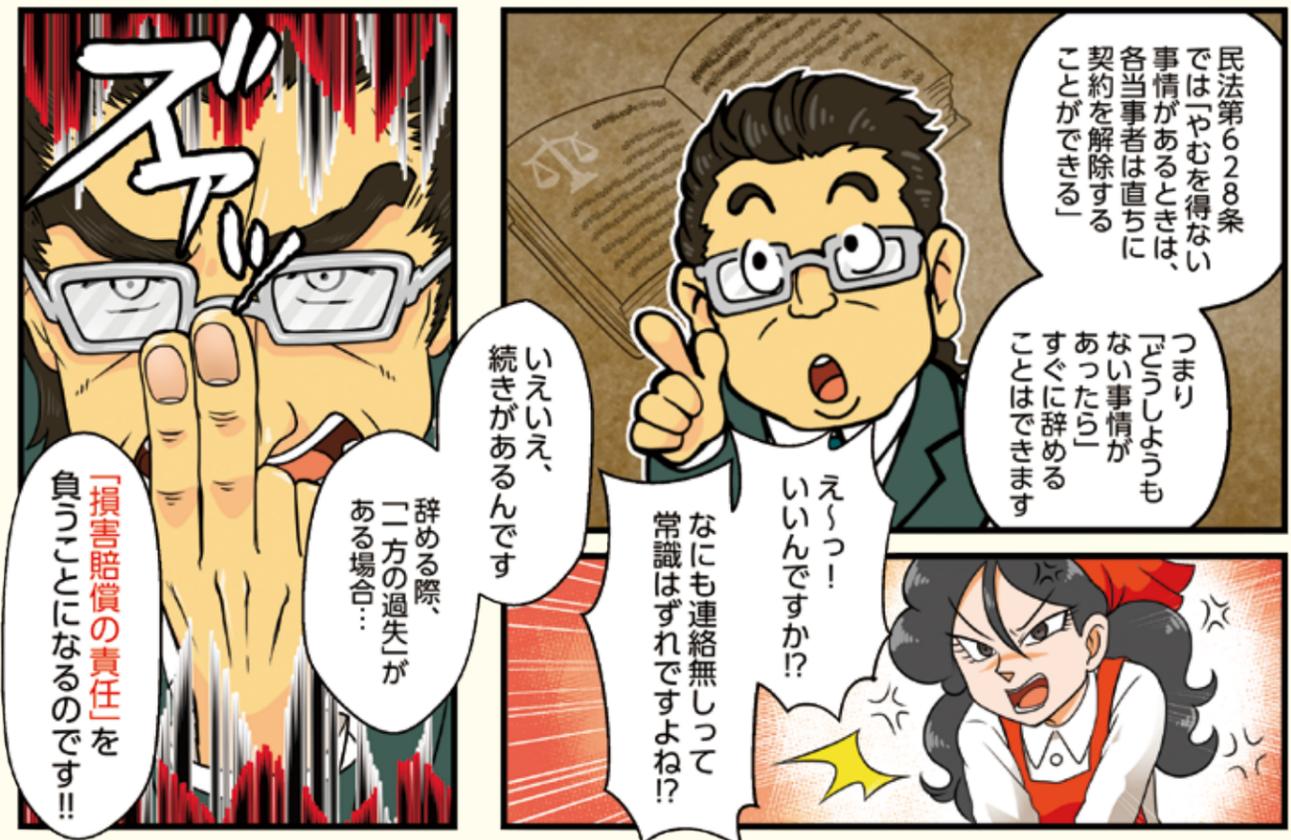
監修

株式会社チェッカーサポート
取締役
コンプライアンス室 室長

中田 和祥

法律を知ればマネジメントも変わる!!

法務ルーム



解説コーナー

労働契約というのは会社とスタッフの関係だけではありません。労働契約を締結するというのは、従業員同士の結合(協力関係)を想定してのことです。

お仕事を辞めるということは、それぞれに理由があって、それは会社側に問題があることもあるかもしれませんが、それは別個に解決すべき問題であって、無断で辞めることが許されることではありません。

退職したスタッフに法律上の請求ができるからといって、かたくなに実行するようなチェッカーサポートではありませんが、私たちにも自己反省させる意味でもプラスになる何かを残してほしいものです。



現場の雰囲気をかえることでも このような問題は少なくなります
一人一人が相手に思いやりをもって!