## 客门書

いいとこどり!! keyword で見る!

「採用戦略」はこれからの 重要な企業戦略の 一つになる

日本経営コンサルタント株式会社代表取締役

水元仁志





ミステリーショッパーの 選び方

生產性向上! 1品0.1秒を縮める スキャニング技術

CS部レジスキャニングトレーナー

中村浩



採用難対策、スタッフ教育の極意

今 田

vol.10

発行:2016年 6月 発行元: 株式会社

月 編集:広報マーケティング部 © CHECKER SUPPORT CO.,LTD. 2016 **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

## 業界源 レジ専門求人サイト

探すための専門サイト!

Welcome to the work of the cash register!!





「レジアルバイト」での検索結果 1位

各種 業態で 掲載可!













ASPサービスのため、掲載したい時にすぐ求人情報を反映する事が可能です。誌面掲載などに比べ圧 倒的にタイムラグを減らすことができます。(※初回掲載時のみ審査のため少々お時間を頂きます。) 詳しくはお問い合わせください







http://www.regicome.com/

株式会社 チェッカー サポート

大阪営業所 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 小倉オフィス

### **keywords**

## 募集をかけても を知 という事です つ ておかなく ては

#### Check

● 人口動態の問題

・ 人口動態の問題 ですねま 新デ 企業

に伴い、大手企業さんの高質化シフント企業が出現いたしました。それ持つ若い経営者のニューディスカウ トがおきています。に伴い、大手企業さ ドラッグストアの食品部門進出

るでしょう。 10兆円です。 は16兆円程あ ストアはフード部門に踏み込んでく10兆円です。間違いなくドラッグは16兆円程あります。コンビニは兆円程。それに対しSMの売り上げ兆円程 兆円程。そ

# S M を取り巻く環境と課題

## ●消費税、 軽減税率問題

事が義務となります。必ず 総額表示 法が切れ、 くてはなりません。 「額表示(税込表示、内税)を行うらが切れ、値札に消費税額を含めた2018年9月30日には時限立 準備しな

## ● 商品調達、T

かなくてはいけないという事です。でいくかローカルでいくか考えていわってくると思います。グローバルとれにより様々な商品施策が変

集まりません。現状を知っておかないます、今のままでは人は100%のは何か、人がいない。はっきり言す。お金もある、土地もある、ないす。お金もある、土地もある、ない という事です くてはいくら募集をかけても駄目だ

# 用戦略で重要な「6つ」の事

まうのですか。採用戦略は企業戦略い事自体が間違っています。何故戦略の中に採用の戦略を入れていな戦略の中に採用の戦略を入れていな 「6つのポイント」 です。今日は、採用戦略で重要なす、出店戦略と同じくらい大変なうのですか。採用戦略は企業戦略ート社員の採用を店長に任せてし をお話し します

## 店舗・職場イメ ジの改善

ろもあるじゃないです。 とはいけないと言いますけど今はもではいけないと言いますけど今はもではなりないと言いますけど今はもではないはないと言いますけどやはもないにすがあるじゃないですが。三角巾、 と思うのです。もっとなものを被らせたり、なものを被らせたり、服ではこない。女性に服ではこない。 0年代のような服装をしているとこ 石には応募はこない、カッこれは一番難しいのです にも、それでいいのかせたり、スカートをは。女性に野球帽のよう もっというと昭和4 コ悪い制 が、 汚い

いよね、と言われていなければ、あのお店のユニフォームいるの、と自慢できるお店でになんとかというスーパーでいるのです。これも戦略です。 、と自慢できるお店でなけれとかというスーパーで働いてす。これも戦略です。お友達このイメージって大事だと思 ればっ って 集ま

なのです

## ヘレーション ) はタドレ A指導マニュア: ) は必須 (コアル (

間でどう教育するかがポイント。この3日間でとう教育するかがポイント。この3日間で教育できない企業はどんかったって。まずマニュアルはしっから全てのもの全部作りなさい。何から全てのもの全部作りなさい。何のためにやるのか、目的は、達成基準は、こういう風にやりなさい、と。」 員は入って3日間が勝負、こす。いいですか皆さん。「パセミナーで赤沼先生が言われ <sup>^</sup>。いいですか皆さん。「パート社ミナーで赤沼先生が言われた事でこれは私たちの開催した新春特別 、「パイカート」 日社

事です。特別な事ではあり受け入れ準備が大切です。 るはずだと思います。きちっとしたポートさんのマニュアルは参考になそういう意味でもチェッカーサ 特別な事ではあり 当たり前 ョたり前のやってみ

## **keywords**

#### 皆さんが 間違って 本当は人 U な U O) C はなく

# 本当に人はいないのか?

いと思っていますよね。しかし25動してくれるような方々を採用した動してくれるような方々を採用した 44歳の有業率は非常に高く、

要な

の一つになる

はっきり言ってそんな人材はいません。しかし、いる人材がいるのです、60歳以上の女性の有業率は40%以下。この層を狙っていかない限り人手不足は解消していきません。人材のエキスパートである赤沼先生がおっしゃっていましたが、これからは女性、ご老人、外国人が労働力になっていく時代だという事なのです。まず理解してくださいね、現実問題、皆さんが求めているのです。本日は採用戦略で重要な6つのポイントをお話ししますが、人を集めるのにまず求人広告をうつのではあるのにまず求人広告をうつのではありません。それは「一番最後」です。

「採用戦略」

戦

全国のスーパーマーケットを駆けまわる、業

日本経営コンサルタント株式会社 代表取締役

界で注目される超実践型コンサルタント

水元仁志氏。2月のスーパーマーケット トレードショーにて弊社ブースでご登

**壇いただいた講演の内容を、ピック** 

アップしてお届けします。

略

これからの重

- 概要 -

## '応募する人" が選ぶ時代

ズに対応した募集しかしていないの妄想から抜け出せない為にこのニーと思いますか?いないのです。このれますよと言ってなりたい人がいるしかし今、給料をあげて正社員にな です 正社員になりたい人、出来今まではお店の設定す く働きたい人が集まっていました。 出来るだけ長

# 〇年、50年前と同じままでは駄目る職場で働きたいと思いますか?4ですから。私は女性ではないのでわですから。私は女性ではないのでわらないと思うのです、引く手あまたらないと思うのです、引く手あまた

## A の "評価システ

皆さんの会社でもパート社員さんの評価システムは確立されているかと思います。辞めてしまう原因はたった一つ。「なんで昨日入った人と、10年いる私とで時給が変わらないのよ、それは許せない」というわけです。いや、うちは評価システムがありますから大丈夫ですと言われる企業さん沢山いらっしゃると思います。しかし皆さん間違っているものがあるのです。「自己申告のシステムになっていますか」というところです。「私は給料を、技術を上げるのです。でも皆さん強制的にやっているでしょう、これでは駄目です。自己申告制は大切です。

です。自己申告制は大切です。
こういう事をやったら時給があがりますよね。私はもっと技術を、もっと能力を高めたいのだと思っていると能力を高めたいのだと思っている人にどんどん挑戦させる仕組みづくりをするのです。そうすると辞めるすよ、言われたからやりますというすよ、言われたからやりますというすよ、言われたからやりますというすよ、言われたからやりますというすよ、言われたからやりますというすよ、言われたからやりますという 人は育たないのです

例をご紹介 っと増収増益という今絶好ーダー制を取り入れてから ルコープという企業さん します。 取り入れてから。2007年に

> 何をしたかというとチャンスを与りました、全員女性リーダーです。4店舗全部門がパートチーフに変わ調の企業です。2015年には全1 2015年には全1 ンスを与

責任ある業務を行う部門長の位置付売場管理、ロス管理・衛生管理などえたのです。部門運営・供給管理・

けです。さらに全員社員がパートリーダーをフォローするというやり方をとっています。考えられないでしょう、正社員がパートリーダーをしょう、正社員がパートリーダーをしょう、正社員がパートリーダーをフォローしてあげているんです。 フォローしてあげているんです。 アルコープ独自の魚調理認定制度を導入し、今では全員が魚を切れます。これは自己申告制です。やりたくない人だけやってください、時給があがります、やりたくない人はやらなくです。 やりたくない人はやらなくていい。やりたくない人だけやってください、時給があがります、やりたくない人は時齢があがります、やりたくない人にこれでいいのって人。皆さん方がは制するからできないのです。やりたくない人により場に全部貼ってあります。 これでいるじゃないですか、私は別にこれでいるという意識や本人のステータスが高まります。

取る仕事をしてくださいと言うと、取る仕事をしてくださいと言うと、現る仕事をしてくれるようになったのです。また調理サービスを頂いたように処理してくれるようになったのです。また調理サービスを頂いたのです。 どういう事が起こったか。魚の頭をト社員が魚を捌けるようになって、魚調理認定制を導入し、女性パー

> 5倍に、 倍になっているそうです。 年間で調理サー 3年前から比べると今は7 ビス件数が2.

自己申告制にするとこういう事を自主的にやってくれるようになるのはなかというとこれはもうマニュアルです。そうする事によってお店の差です。そうする事によってお店の差別化にも繋がっていくわけです。何数かというとこれはもうマニュアルじゃないのですね。彼女達が企業に認められる立場になってくると、こういう事を当たり前にやってくれるようにしよう。これもマニュアルにはない彼女達のやり方です。基準を高めてあげてそういう社風基準を高めてあげてそういう社風

を作っていくと人は集まるのです。を作っていくと人は集まるのです。皆さん方はチャンスを与えてなす。皆さん方はチャンスを与えてなす。皆さん方はチャンスを与える。嫌だという人にはやかみたいという人にはどんどんチャンスを与える。嫌だという人にはやめておく。平等と公平というのは絶めておく。平等と公平という人にはやめておく。平等と公平という人のです。 ら不満が出るのです。

## **4**「教育係」 を育成する

用しても3日で辞めてしまいます。に教育係がいますか、いなければ採皆さんのお店は、各店・部門ごと

っごこきてくれるような人、でもそ朝早くから夜遅くまで、お盆も正月です。 こく ません。お局さんはいてもいいので他の人を辞めさせてしまう事も構いお局さんは自分の地位を高める為に に必ず教育係をいれる事です。てくれません。だから各店・各部門 ういう人はなかなか新しい方を認めもでてきてくれるような人、でもそ す、代わりにお局さんが実は何処も教育係が が、その人を教育係にしては駄目。 いるのです。

教えるのが上手い人がいます。こ の人を作れるか作れないのかです。 人によって全然仕事のやり方が違 う、チーフが変わったらもうぐちゃ いうのを凄く嫌がるのです。そのス トレスで別にこの店で働かなくたっ ていいやとなるわけです。でもそう います。レジトレーナーが各店に一 人ではその人が全部門の教育をでき るわけがないじゃないですか。皆さ るわけがないじゃないですか。皆さ るわけがないじゃないですか。皆さ るり手不足なのですよね、こういう 事に真剣に取組んでいますか。

## 5 実施する 「意識調査」

どういう事が不満になるか炙り出しうです。パート社員さんと店長は面うです。パート社員さんと店長は面ますか。出来れば年に2回が良いそ

のですか。人手不足と言う割にはこういう事をやっていないですよね。 PAとのコミュニケーションは絶対に必要です。なぜならば、今は辞対に必要です。なぜならば、今は辞めさせない事が大事だからです。 マザーテレサが言った言葉「愛情の反対は無関心」。どんなにいい 商品でも、どんなにいい店舗でも、どんなにいい 商品でも、どんなにいい 商品でも、どんなにいい設備でも人がいなければからません。まずきちっとコミュニ 改善できるような形を作るのです。

ひ善できるような形を作るのです。

ひがで、働く環境で、上下関係で、かおかしい事はありませんかと。

ないのですか。人手不足と言う割にはこのですか。人手不足と言う割にで、

ない年2回くらいチェックされないかは、年2回くらいチェックされないが、

ないのですか。人手不足と言う割にはこのです。 規則に何と。昇給や い何

が、その辺りはまた後ほどお話ししんが今度は人を連れてくるのです 実はこうして関わったスタッフさ こういう事が必要です。

# 6 助け合いの仕組みをつくる

ステム」。皆さんこれは凄くいい近年凄くよく言われている「援助

ポイント制で、 急に せ組み、オススメです 急に子供が熱を出

して休む事になるとポイントがひかれます、でもその代わりに出勤してくれたスタッフには5ポイントプレくれたスタッフには5ポイントを、をと夏のボーナスに還元してあげる。 助け合いの仕組みです。人がいないのもわかっていますし、子供さんの事でどうしても休まざるをえないの事でどうしても休まざるをえないの事が重要なのです。これからは60歳以上の方も若い方も採用していく事が重要なのです。これからていく事が重要なのです。これからしていく事が重要なのです。これからしていくかという事です。

#### Check

# かなか店長レベルでの導入は難しいてトップが考えていかなければ、な仕組みですが、これは企業戦略とし

シ シング

があります。
大事だと思います。人材のアウトソーシング化をする際にもポイント戦略的なアウトソーシングはとても戦略的なアウトソーシングはとても、採用難の時代を乗り切るために、 ア

ワンポイントリリーフは駄目です。人がいないからその場しのぎでしないという事です。でも殆どの企ますし、更に重要なのは関係性が築ますし、更に重要なのは関係性が築けないという事です。でも殆どの企業さんがいわゆるワンポイントリリーフでいってるわけです。もう出店も決まってチラシも出したけど人がいない、しょうがない、人材会社に派遣を頼むか、と。そんな事をいつまで続けていくのでしょうか。 

## 戦略的なアウトソーシング化

すから凄くいい仕組みを持っている事。やはり専門でやっているわけでは教育やシフトの仕組みを学べる必要だと思います。メリットの一つ私は戦略的アウトソーシング化が

keywords

PA とのコミュニケーションは

**八手不足の企業ほど無関心** 

絶対

要です

はり大事になってくるのです。してこういう事に取り組む事が、やと思います。ですから、企業戦略と

# **O**

者に任せるのも一つのやり方だと思入る事は一切ないわけです。専門業ら店長や他部門のスタッフがレジに全部レジはアウトソーシング、だか全部レジはアウトソーシング、だかがない。 います。

## ビジネスパ

パートナーとして社員教育まで委託するという方法もあります。私はよくいうのですけど「社内で教えられない事、社外から学ぶ事を学習」というんです。 そのバランスが大事なのですね。そうする事で自分達の基準も上がっていくというわけです。 人材会社はビジネスパートナーと思うべきです。こし、

成長します。情報を共有化し、自分を上手く活用した企業が間違いなくパートナーとしてアウトソーシングお取り組みに変わります。ビジネス思うべきです。これからは取引から 達ができないところを任す事成長します。情報を共有化 す。自

5 CHECKER SUPPORT'S SERVING WHITE PAPER VOL.10

## 即 効性のある。 人集め 5つ

を教えて、 人誌や広告新聞だけではあり てしまいます。募集広告は求即効性のある人集めの方法 ませ

# 1 退職者のアフターフォロ

今まで十何年\* ら駄目なんです。 らなという店 辞めた方にその後、フォロらっしゃるでしょう。正平事情で辞める方は、今いしていますか。介護や子宮 の中で殆どいないと思います。だかしているという店長さんは、多分こ辞めた方にその後、フォローアップらっしゃるでしょう。正当な理由でらっはいますか。介護や子育てなどのしていますか。介護や子育てなどの 皆さん、 退職者へのアプロー も働いてきた方が、 チを

家庭のご事情で辞められたら場合、家庭のご事情で辞められたら場合、のです。求人に何百万も払うのだっいですか。でも、電話の一つもなけいですか。でも、電話の一つもなけいですか。でも、電話の一つもなけいですか。でも、電話の一つもなけいですが。でも、電話の一つもない。 たら電話くらいしましょう。

小学校の4~5生頃になるとフルタるからです。子供は成長するのです。るずならば子供は成長すんやったら、もう一度電話してあげかできませんという方がいらっ らなかった方、 何かの条件が合わずに、 という方がいらったとえば短い時間し 採用に至

> 破り捨ててるところまである。大変ます。このフォロー体制が大事なのます。といと退職された方の履歴書もっと酷いと退職された方の履歴書もっと酷いと退職された方の履歴書いるです。皆さん絶対にこれやらなきゃなり捨ててるところまである。大変 勿体ないことです。

## 2 Ρ Aの友人知人から紹介

作りが大切なのです。そうすれば、的面接など、PAさん方との関係性か。前述したフォローアップ、定期人、知人を紹介してもらっています 既に働いているPAさんのご友

す事です。皆さん耳の痛い話だとりすぎだと。その代わりその場で渡いそうです。2万円とか1万円はやホ沼先生日く、2千円くらいがい

4 「地域の人脈」の活用 大学や短大、この辺の人脈をどん

# 5 地域のコミュニティ」で

駅、学校周辺だとか役場、こういう ところが良いと聞いています。特に さん、求人誌に出していても人は集 さん、求人誌に出していても人は集 だしています. 美容室だそうです。 コミュニティに求人募集を か。 一番 皆さん、 ん、美容室、

### 3 「身近な人」 たち 思っているでしょう。 $\wedge$ お 願

こきたら大変よ」などと言ってしまの店だけは来ない方がいいよ」「こもまた全然やってない。勿論「うちでに当たり前の事ですけれど、これらの紹介をお願いしていますか。す うような方には聞いては駄目です

サークルで一緒に働いている人、そもしくはその友達。これは結構くるもしくはその友達。これは結構くるす。今いるパートさんアルバイトさす。 ういう人に声をかけてもらサークルで一緒に働いてい います

なのです

## P A は金 O)

(J

## 「辞めない」 社風づく

じゃなかった」をなくす事です。ステムがもっと大事。「こんな オームをしっかり整えましょう。場を あた え、 教育 の プラッ PAにこそモチベーションアッ 募集する事も大事ですが、 「こんなはず 教育シ

# 電話対応」に気をつける

思われます。それくらい今はデリない事。 これも赤沼 先生が おった事ですが、男性の店長からにここの店は年齢制限があるのだといい事。 これも赤沼 先生が おっない事。 これも赤沼 先生がおっ 前回も言いましたがまず「本部対応にする」事です。忙しくて無愛想になりがちな店舗での直接対応は駄目です。マクドナルドもオリエンタ目です。マクドナルドもオリエンターがら、改めて店舗での直接対応は駄がらな店舗での直接対応は駄がらいましたがまず「本部対 応募のお礼をお伝えするのです。

が電話対応の三大基本です。お礼をいう仕組みを先に作る。これが出る、こちらから電話して店長がの出るが出る。女性のでは、

応募者は「お客様でもある」

人がいるでしょう、出しましょう。まず面接の時にお茶一杯も出さな

# 短期短時間を嫌がらない

でふいて 食堂で、

った汚いバックヤードを見せらいてどうぞと言われたり、在庫で、食い散らかされた机を雑巾

れて、

ここで働きたいと思いますか。った汚いバックヤードを見せら

を5年もしたら子供が大きくなっている働けるようになるのです。選り好みしない、20代~40代で長く働ける人なんていません。まずは皆さんが、そういう人がくると思っているが、そういう人がくると思っている。

## 募集は商圏内を集中的

理想は「働くまでは後ろを見せない、要素店くらいは出るのです。 体憩 応募するのは近所の方です。休憩 室や食堂で面接しても恐らく勤めに はきません。バックヤードを見せれはきません。バックヤードを見せればお客様を一人なくします。今ならばお客様を一人なくします。今ならいわ、買い物しないほうがいいわよう

等とも書っ いわ、買い

書かれるでしょう。

「関わること」

が大事

「愛情の反対は無関心」。

店長はと

まいてもコストがかかるだけです。 はもっといいという事です。募集は がもっといいという事です。募集は があっといいという事です。募集は があっといいという事です。募集は をいですから余計にまかない。広く ないですから余計にまかない。 ないですからない。 , と <u>・</u> 主

# Aは仕事より本業が優先

がない。

変だとすぐ锌めてしまいます。だかがないからです。ですから仕事が大いです。働く目的、モチベーションいです。働以上の方々は実は一番難し

60歳以上の採用と環境作り

思ってください。まだまだ誰か来る人が辞めたら二度と補充はないとにかくPAの方々に関わる事です。

と思っていませんか。

おます、なんて誘いは通用しません。 こういうものを優先したいからPA らその事を理解してあげなければ駄 らその事を理解してあげなければ駄 らその事を理解してあげなければ駄 がからです。仕事より自 を選択しているのです。だか

の 中 で ・

うか。人の採用はこれから出店計画う意味はおわかりいただけたでしょ

となん、求人戦略は経営戦略といいかと思います。 組んでいただく事が大事なのではならこそ採用と環境づくりに是非、取らこそ採用と環境づくりに是非、取

パート社員さんは金の卵です。金変えなければ駄目です。応募する場所、電話に出る人、そういう人が変所、電話に出る人、そういう人が変あっていかないと駄目だって事ですね。何故店舗の人たちにやらせるのなっの卵だと思って何でも聞いてあげないと駄目なのです。

# 外国人労働者も視野に体制を

でしょうか。今は工場のみですが、でしょうか。今は工場のみですが、てくると思います。なぜなら労働人てくると思います。なぜなら労働人口が少ないですから、これは厚生労働省は絶対に変えてくるでしょう。東京のコンビニは凄いですよね、外国人を雇う事はインバウンドに対応している風に見える工夫をしている風に見える工夫をしています。スタッフの名札には私は英語を、ベトナム語を、中国語を喋れます。と貼ってあります。これは厚生労制緩和になる可能性が高いからこそ将来的に外国人労働者でも大丈夫な将来的に外国人労働者でも大丈夫な将来的に外国人労働者でも大丈夫な いつかは販売でも働けるようになでしょうか。今は工場のみですがする法律は変わってくるのではな ように環境を準備しておく事です 今後、 おそらく外国人労働者に関

#### 商人伝道師"水元 仁志氏" 講演&出演情報

全国から1000名以上が参加する業界最大セミナー

詳しくは公式webサイトをご確認ください http://www.akindonet.com/yarukan/

やる気と感動の祭典 ディスカウント企業やドラッグストアーに「価格競争」以外で勝つために、スーパーマーケットの全部門の"成功ノウハウ"を学べるセミナー

全国200社以上のスーパーマーケットが活用している社員教育ツール流通業専門インターネット教育TV「商人ねっと」

http://www.akindonet.com/

専門知識を手軽に学べる、社内教育に最適なツールです。流通・小売業向け教育なら「商人ねっと」にお任せください!法人会員なら 1店舗あたり月5,000円+税で全映像が見放題!従業員1人あたりに換算すると、1人100円ほどのコストで、教育・研修が行えます。

オフィシャルBLOG「商人伝道師一日一言」 http://akindonet.exblog.jp/

### ミステリ ショッパ・ 正しい選び方 接客再生 ディレクタ**ー** 長曽我部

と申します。最 思います。 からお悩みをお聞きする、 ーショッ ッパー(以下MS)の選びみをお聞きする、ミステす。本日は、多くの企業様 の長曽我部

MSとは「取り繕われていない普 とすることができる」調査になりま す。飲食業であれば、3つ星、4つ もまさにMSですね。調査員が行っ もまさにMSですね。調査員が行っ します。他に、食べログなども一般 します。他に、食べログなども一般 トに公表されます

- profile -流通小売業様の接客研修の講師や、接客に関するお悩 み相談、解決へのご提案を数多く行う、弊社接客再生 ディレクター。

## MS調査員と特徴

※図1。目的を達成する為には、そスタッフの評価の指標」の3つですまするためのデータ収集」「店舗や善するためのデータ収集」「店舗や大きく分けるとMS導入の目的は大きく分けるとMS導入の目的は れぞれに対応したデータ※図1。目的を達成するカスタッフの評価の指標」の善するためのデータ収集 タが必要に

識した上で各企業様に合うMS業者 一の手段として、

データ収集 店舗やスタッフの 一貫性のある データ ます モニター

入する場合の内容になり ´ます

なってきます の手段として、目的をしっかり認その為、MSを間違えずに選ぶ第

くるのがMSのやり方です。調査員MS業者を選ぶ際に重要になってを探す事が重要になってきます。

教育ツールとして 生きるデータ

必要データ

顧客目線のデータ

MSの目的 と 必要なデータ

改善するための

評価の指標

店舗のありのままの

目的

姿を知る

## れませんが、ある程度は、スタッフには、で終わってしまいます。この場にも教育されてない店舗でモニターにも教育されてない店舗でモニターが必要があるのです。例えばあまりが、ある程度は、スタッフ 改善していく事ができます。また、改善しましょうというデータを元により、何が駄目で、こういうことを合は講師目線の調査をいれることに 教育環境が整っていない企業でMS

図2

です。プロ調査員のハイフリンス によっていただきます。その為、お客 とをしっかり研修した上で調査員に です。プロ調査員は見るポイント、 ですをある。

かさにも対応できます。に統一感が出ますし、評価基準の細に統一感が出ますし、評価基準の細て指導者目線も保持できます。評価様目線を維持したまま、研修によっ

し、顧客目線も研修を重っていません若干一貫性が劣るかもしれません

かかります。また、講師に比べれば多くのプロ調査員の育成には時間が

良

いところづくめにみえます

keywords

#### 調査員の 比較

	₹ <i>二</i> 9−	講師	プロ
調査員数	0		0
エリアによるコスト増			
気付かれるリスク			$\circ$
お客様目線			
指導者目線	•		$\circ$
点数のブレ		0	

## さもなくば て業者を選ぶ事 りします

き」、企業内で計画を立て、MSを導りますが、本日お話するのは「内向これらは完全に外向きのMSにな

プ別に、その特徴をお話しさせていす。以下では、3つの調査員のタイの違いとも言いかえることができま ただきます

## 1 モニター調査員

だいた内容を、ネット上からアンす。文章の書き方など、簡単な研修す。文章の書き方など、簡単な研修をしたのち、お店に行って募集しまでする店舗周辺にお住まいの一般消 ト形式等でお答えいただきま 員です

モニター
制をでも、比較的対応が簡がような調査でも、比較的対応が簡単になります。様々な業態での対応単になります。様々な業態での対応 だけではなく鮮度や価格も見てといのでチェック項目も多くでき、接客なります。簡単なアンケートが多いター調査ならばすぐに対応が可能に 突然の調査依頼が発生しても、モニの調査員が導入できます。その為、が住んでいますから、圧倒的に多く能です。お店があればその周りに人能です。お店があればその周りに人 す。それがモニター調査 調査員というのは導入でき のは草り、アパレーテパレ

いえます。
いえます。
いえます。
については弱いとあるデータ収集』については「一貫性のの多い企業様においては「一貫性の底した共有は困難な為、特に店舗数底した共、調査員も多く調査基準の徹

ある ある こんなMSは嫌だ!!

目だ!」を5つまとめてみました。 果が出ない あるある、「こんなMSの使い方は駄 「MSをやっているのですがあまり効 んです」という企業様の

ないかもしれません。何故MSをするのか、自社のレベルは今どれくらるのか、自社のレベルは今どれくらるのか、自社のででは、スタッフ・教育者のレベルは、そこまで考えてMS業者を選んでください。

**●** スタッフにフィードバックされな

教育者、講師をお仕事にされている方が調査員としてお店にはいられることがあります。メリットとして、指導者目線の調査が可能です。また問題発見能力は抜群ですので、元々チェック項目にない問題でも、講師の方ならばすぐに収集する事ができます。対応力はモニター調査員にはないものがあります。限られた人数での調査になります。しかしもうお気での調査になります。しかしもうお気があります。というないものがあります。というないものがあります。というないものがあります。というないものがあります。

MS導入に一番重要な事

是非、

弊社に「うちはこうだから、

**2** 講師

(コンサルタント)

と若干落ちるケースもあります。

つ

ドバックの上、改善ったとしてもスタッ

ッ フ

まで

の何故MSをす

て目的に沿った調査員を選んでくだす※図2。これらをしっかり把握しにもメリットデメリットがございま今お話しした通り3つの調査手法

い。

うと少し不安が残ってしまいます。で、お客様のありのままの声かと言トとして、そもそも顧客ではないのづきかと思いますが講師のデメリッ

れませんが、ある程度は、スタッフがば大失敗してしまいます。

業者を選ぶことです。そうしなけ自社の状態をしっかり把握してM

案を差し上げます。ださい。より目的実現に適したご提ださいがり調査をしたい」とご相談く

3 プロ調査員

**セニター調査員のハロ調査員のイメージ** 

のハイブリットパージとしては講

結果が悔しいな、で止まってしまう。店長同士の良かった、悪かった、

❷ 総合点にしか興味がない 点数が良い悪いだけで判断して

まい、 肝心の内容を気にしな

3 悪い点の時だけ怒られる

4 報奨が報酬になっていない 価されない。これでは良力ない。あ角いい点数をとってもあまり評

フモチベーションに繋がるものにして嬉しいものになっていない。スタッげます」と用意している報酬が、貰っ ましょう。 00点をとったらこれを差

## 5 上司・上層部が飽きる

だお金だけ垂れ流しの状態になっては上層部も何も言わなくなった、たずなのに、下期も終わりになる頃にずまのに計画してMSを導入したは しまっている。

だければと、 な計画と、心意気でお付き合いいたるならば、最後まで付き合えるようもし皆様の企業様でMSご検討され こう いった企業様がよく 、あり



カゴとカゴをしっかりつけ、 立ち位置はカゴとカゴの真ん中。

スキャン中は体を揺らさない。 体の軸は固定し、手のみを動かす。

バーコードは「通す」イメージで、 スキャナー前で商品を止めない。

本日はスキャニング技術の基礎7項目のうち、3項目をお伝えいたし項目を身につけて0.1秒、この3ました。1項目で0.1秒、この3期目を身につけて0.3秒縮められた場合「月間の売上2%アップ」にた場合「月間の売上2%アップ」に対してこういった指導をしていただければ、最大でこれだけの効果がでるのではないかと算出できます。 て」あげる。そうすると「当てている」エしいところでバーコードを「通しムーズに、スキャナーを意識せず、麗だね」とも言われます。美しくス東と、お客様に「スキャニングが綺すと、お客様に「スキャニングが綺 月間売上2%アップ 个自然さが全くなくなってきます。

が、実際は非いませんか。

実際は非常にタイムロスです

バーコードは読み取りが通らない理由は技術

スキャン技術の指導

品を通す

んか。一見速く見えるのですす際、振ったり止めたりしてャンあるあるなのですが、商

3 スキャニング

点につき0、3秒縮めると1日000点と仮定しています。1日の商品点数を1万3ます。1日の商品点数を1万3

ので、そう認識をもってもよって、そう認識をもってもより問題であるという事です。必ず通りコードが問題ではなく、通す技術のコードが問題ではなく、通す技術の

に行きながら通してあげましょう。

コードが問題でよなく、雪ったの理は一緒です。スキャナーやバーこと。最近はカメラ式が多いですがこと。最近はカメラ式が多いですが

スキャンポイントに対して「通す」います。原則は「当てる」のではなく、

ようにスキャンする癖がついてしまづらいものと認識していると、振るの問題です。バーコードは読み取り

当たる数字になります。円の売り上げに対して2%増にか。これが月商1億2000万様どう感じられますでしょう 1250円の差が出てきます。して計算しますと、1日に8万秒かかり、客単価1250円とで3900秒。1客あたり60 これが30日になり 43万7500円の差です。 しまけ*こ、* 、客単価1250円と (私 1客あたり60

生産性向上!! 1品0.1秒を縮める スキャニング技術

CS部 中村 浩二



体勢 立ち位置、カゴの位置

商品取扱い

**動作** 身体が揺れない軸のある動作

スキャニング

図 1

立ち位置・カゴの位置を間違えてムラ」なく挙動範囲を抑えましょるスキャン時の体勢は「ムリ・ムダ 挙動範囲を抑える事で、

アップには繋がっていきません。その根拠がないと実質的なスピードが速いと言えるのかジのスピードが速いと言えるのからのはとても大事です。何をもっている。とですが型といる楽に繋がっていきます。 何をもってレッが型という

- profile -弊社レジスキャニングトレーナー中村浩二 見場を対象に、レジスタッフ・社員指導だけ でなく、レジチーフのコンサルティングも務める。

た業務の積み重ねが、高キャン効率も上がります 身体的な問題も発生します。 高い技術の構ます。型を守っ 必然的にス ムダ

村浩二と申 スキャンスピードをあしていきたいと思います。 ーニングの実践部分をご説明を 本日はスキャン

通してご理解を深めていただければ 目となりますのでご興味ある方はお 目となりますのでご興味ある方はお 目となりますのでご興味ある方はお 目となりますのでご興味ある方はお は一定の経験・知識が必要となる項 させていただきます。その他の項目生かせる3つの項目に絞ってご紹介ランの方でも、すぐに実務・指導にた※図1。本日は初心者の方、ベテ 礎を7項目あげさせていただきま、スキャンスピードをあげる為の: る為の基

体勢

**商品の移動** 品の取り順、積み方、置き

質良く、

スキャンする事が可能になります

リ:窒しょがらスキャンする人ン中に体は揺らさない事です。リズスピードを上げる為には、スキャ€ 雪イ 2 長くスタッフに勤務しても

体を動かしながらだと、左右の動きが無駄になってしまいます。これをなくす為に体を動かしません。軸をなくす為に体を動かしません。軸をなくす為に体を動かしません。軸ない分、無駄な動きが全く無くなりない分、無駄な動きが全く無くなりない分、無駄な動きが全く無くなりない分、無駄な動きが全く無くなりない分、無駄な動きが全く無くなりない分、無駄な動きが全く無くなりないがある。 担に繋がります。レジは重労働です。ムダな動きはタイムロスと身体的負取る傾向が見られます。体勢同様、 は、次の商品の認知が出来ず、間ム的に揺れながらスキャンする 体を動かしながらだと、左右のらう為には重要な要素となります。

結果的に少数精鋭、繁盛時に乗りきれる体制を作る事になります。最近はセミセルフレジの導入が進み、今までの有人レジと違い、2人制がとれなくなってきています。そうすると、他の人に助けが求められない状況になります。今のレベルに頼っているだけではなく、より個人個人の力が大事になってくると言う事ですね。そうすると言う事ですね。そうは弊社教育コンサルトレーニングの詳細につきましても、ご興味のある方は弊社教育コンサルトレーニングの詳細につきましても、ご興味のあるわせください。 keywords

#### 1品0.3秒の短縮で 月間売上2%UP

を生むのではないかと思います。
と思います。物を持ち上げるお仕事と思います。物を持ち上げるお仕事と思います。では、長く気持ちよいのではないがと思います。

月商1億2千万円の場合

項目	1日	30日
商品点数	13,000点	390,000点
短縮時間	3,900秒	117,000秒
客数換算(60秒/1客)	65客	1,950客
売上(客単価1,250円)	81,250⊨	<b>2,437,500</b> P

11 CHECKER SUPPORT'S SERVING WHITE PAPER VOL.10

商品を上から見ながら、スムーズに体を置く方がいらっしゃいますが、商品を取りに行く時に必ず体がが、商品を取りに行く時に必ず体がが、商品を取りに行く時に必ず体がが、商品を取りに行く時に必ず体がが、商品を上から見ながらと、スキャナーの前はかります。 動してしまいます。ですから必ずカるのですね。無駄な距離を商品が移るが活ならば30万cmのロスになるお店ならば30万cmのロスになったが通る距離、これが例えば1品1 動してしまいます。ですから必動してしまいます。

スキャニング技術 基礎7項目

レジスキャニング