

第10回

注目の

2018

Attention of the people

社員はお客様と一緒に近いところにいるから 社員のアイデアは宝の山

石崎 真治 店長

渡邊 理江
interviewer

photo



渡邊 センター店をどんな店舗にしたいですか？

石崎店長 センターに関わる全ての方が「面白いなあ」「楽しいなあ」と感じ続けることができる店舗にします。

渡邊 方針達成に向けて取り組んだことは？

石崎店長 自店方針の内容や考え方について、社員に伝え続けております。

私が先導し旗振り続けることによって、社員が目標を見失わずにスムーズに歩めるためです。

one-piece のルフィが「海賊王に俺はなる」つて毎週同じようなイメージです。

むっと細かい内容での取り組みは、店舗外からのさまざまな指示事項をそのまま社員に伝えなさいと。

何故かと言つて、指示事項って大抵できていなことを指摘していくものが多いために否定的な内容が多いです。

そのため、そのまま社員に伝えてしまつと、社員の士気が下がりたまやかな影響がでてしまふので、指示の目的・内容を皆が理解できるように噛み砕いて伝えております。

渡邊 今、取り組んでいることは何ですか？

石崎店長 9月からは、【学習の五段階】の指導

です。正しい学習方法が身に付くと、自分で学習レベルを高めることができます。

学習方法を学習すると、人にアレコレ言わなければ自分で学ぶことができるので、成長が半端ないです。

渡邊 成果が上がったことは何ですか？

石崎店長 いろいろありますが…

以前は、何か意見提案くださいと聞いてもほとんど上がってきませんでした。今は社員から意見提案やお客様の声があがってくる環境になっています。やり方は、社員が意見を言える安心の空間づくりを行いました。具体的には意見を否定せず、しっかりと受け入れること。

2つ目は個人能力（人財力）が求められる時代なので、人財力で戦う組織にするためです。日本の教育システムは、皆と同じようにできる人を作ることを主な目的としています。（答えが必要あり、その答えを導きだすために、暗記したり方程式を覚えたりする教育）

そして、今までの社会は、基礎学力や教養が高い人を望まれきました。しかし、答が無いことの方が多い今の時代は、基本+応用力が望まれております。接客業では、特にこの

行動方が重要なので、一人一人が常に学び、考え、じようにする】から、【それぞれが考えて行動する】に進化していきます。

すなわち自ら考えて行動し結果を出すことのできる【自創の人】を育成すること。

この育成には、社員が自己主張できる環境（承認空間）が不可欠なのです。

一般的に働き方改革は、残業を減らすとか休日を増やすなどですが、私の考える働き方改革は、やりがいを持つてイキイキと仕事ができる職場環境を作ることです。

渡邊 このような取り組みを行うようになったときつかけは何ですか？

石崎店長 大きく2つあります。



1つ目は働き方改革を行ったのです。

渡邊 接客向上のために取り組んでいることはありますか？

石崎店長 お客様が今求めていることは【元気】。車のCMで考えてもらうと分かりやすい。以前は、何千馬力や燃費リッター何キロ等の車の性能をアピールしていたのですが、今は、「車に乗って家族で海に行こう!!」といった内容に変わっている。

以前のように車 자체のアピールではなく、このような体験をするのにこの車が良いのですよ、といった点がアピールポイントになっています。パチンコ店も同じで、設備や機種の性能が高いことの重要性が下がり、パチンコを通じて元気になれるといった重要性が高まっています。この様に世の中の価値観に合わせて接客サービスのスタイルを変化させています。

西の丸は接客サービスを重要項目にしてそのレベルを磨いてきました。今のお客様のニーズが西の丸の理念とバツチリ合っていますね！



今期末には、アイデアが飛び交う店舗になります。

おれは
なるつ!!!



イキイキワクワク楽しい時間ありがとうございました。

理江主任