

Contents

もくじ

はじめに	3
もくじ	4
指導・育成をする仕事の特性	6
本書の構成	8
Chapter1 接客指導の考え方	9
1. 新人に教える3つの原則	10
2. 指導者に必要な3つの心構え	11
3. 指導の6段階	14
4. 感情労働としてのパチンコ店	16
接客指導の考え方 まとめ	18
Chapter2 基礎編	19
1. 準備	20
2. 理由の説明	22
3. 褒め方	25
4. 叱り方	27
5. 指示の出し方	30
6. 報告の受け方	32
7. 朝礼活用法	34
8. OJTとOff-JTのポイント	36
基礎編 まとめ	38

Chapter3 トレーニング編	39
1. 笑顔	40
2. 姿勢 ～立ち方、歩き方～	45
3. お辞儀	49
4. 敬語	52
5. マイクアナウンス	55
トレーニング編 まとめ	58
Chapter4 リフレッシュ編	59
1. 腰痛予防	60
2. 肩こり防止	61
3. 疲労回復	62
4. 気分転換	63
リフレッシュ編 まとめ	64
Chapter5 応用編	65
1. 思考力を鍛える	66
2. 再来店を促す接客	69
3. ロールプレイング	72
4. 教育計画	76
応用編 まとめ	83

SAMPLE

基礎編 まとめ

Q5. 以下の各事項が必要な理由を記せ。

身だしなみ：

時間厳守：

整理整頓：

あいさつ：

敬語：

Q6. 褒め方のポイントを3つ挙げよ。

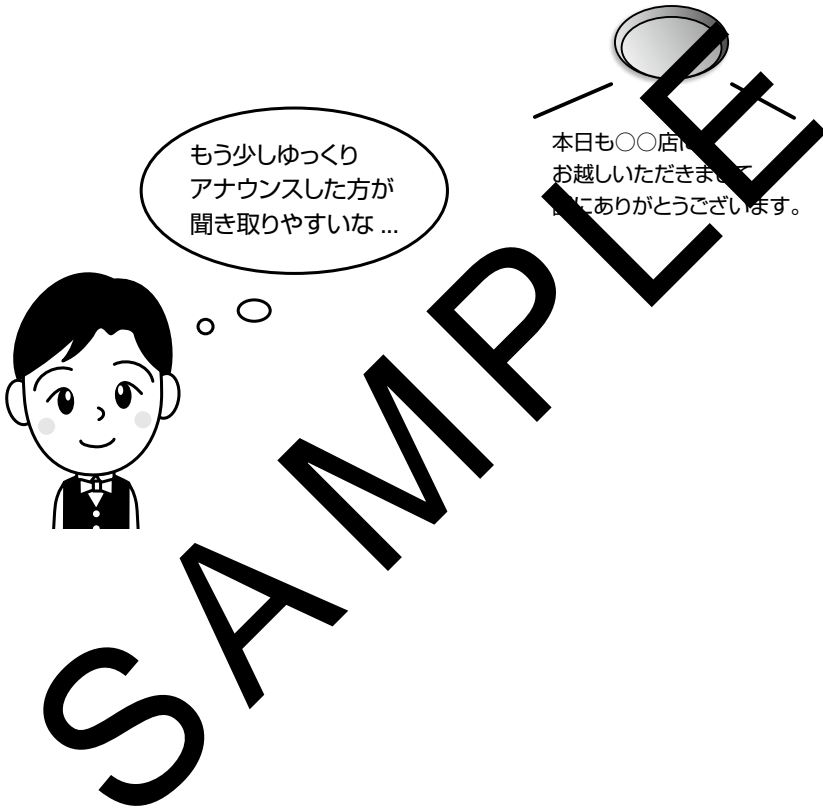
Q7. 指示を出す時の確認事項である5W3Hとは何か。

Q8. OJTで最優先すべきことは何か。

SAMPLE

5-4 お客様の気持ちで改善点を探す

指導者は、新人スタッフのアナウンスをお客様になったつもりで聞きましょう。アナウンスされる場所へ行き、音量や声の抑揚、トーンなどを直接確認します。そこで気づいた改善点を新人に伝えることがアナウンス上達のカギとなります。



2. 肩こり防止

肩こりも職場で起こりがちな身体のトラブルです。簡単にできる予防、解消方法でリフレッシュしましょう。

2-1 ショルダーシュラッグ

足を肩幅に開いて立ちます。背筋を伸ばし、肩の力を抜いて両腕を体の横に下ろします。息を吐きながら肩に力を入れ、肩をすくめます。肩が最も高くなったところで、1秒静止します。静止後、息を吸いながらゆっくりと力を抜いて両腕を体の横に下ろします。背中が丸まらないように注意し、胸を張りましょう。首の回りの僧帽筋を鍛える効果があり、肩こり防止が期待できます。



2-2 肘回し

肩回りをほぐすための運動です。肘を回すことで、血液の循環を高め、肩こりを防ぎます。足を肩幅に開いて立ち、両手の指先を肩にのせます。肩甲骨を使うようにして、肘を前後と横と3秒くらいかけて20～30回、回します。



制服のサイズ

身体に合わない制服を着ていませんか。サイズの小さい制服は、肩周辺の筋肉に負担がかかり、緊張状態になることで血流が悪くなります。それが肩こりを引き起こす原因につながります。逆に、大きすぎて肩が合わなかったり、袖が長すぎる制服は、動きの邪魔をしたり、服の重みを感じることで、やはり首や肩周辺に負担がかかってしまいます。自分に合ったサイズを選び、清潔感ある装いを目指しましょう。

4. 教育計画

新人を指導する場合には計画を持って行いましょう。計画がないということは、新人にとっては将来が想像できないことになります。あらかじめ計画を示すことで、新人も目標ができ、安心することができます。

4-1 スキル・マップ

一人前になるまでに習得しなければならない能力を一覧にしたものをスキル・マップと言います。このスキル・マップを作成することで、指導する側もされる側もその達成状況を共有できます。

◎ スタッフの能力を標準化

サービスの品質を維持するためには一定レベルのサービスができる人材をそろえる必要があります。人によってサービスの提供能力が異なっている場合は、品質は維持できません。業務の内容を細分化し、それぞれの業務が適切に行われているかを客観的に見る必要があります。スキル・マップはスタッフの能力を一覧にするため誰が何をできていないのかが明確になります。スタッフの能力の見える化と言えるでしょう。見える化することで、教育すべき点が明らかになり、それぞれのスタッフの能力を一定水準に合わせることが可能になります。個人の適性に頼ることなく、誰もが同じ水準で業務を行えるようになれば、スタッフの代替もしやすくなり、シフトも組みやすくなります。

◎ 計画的指導が可能に

スキル・マップは業務内容を細分化するため、指導すべき順番が明らかになります。できる業務、できない業務が明確になれば計画的な指導が可能です。また、育成のプロセスが記録として残るため、その業務を習得するのにどの程度の期間が必要なのかの目安を把握できます。