

回									
覧									

平成21年2月15日《第166号》

<p>&lt;明日を創造する&gt;</p> <h1 style="color: green;">店舗インフォメーション</h1>	<p>発行：社団法人農協流通研究所店舗研究部 〒103-0014 東京都中央区日本橋蛸殻町 1-38-9 TEL(03)5643(3675) FAX(03)5643(3688)</p>
---	--

## 第1回チェッカー講習会報告

平成21年2月12日（木）、東京都内（ビックサイト）では、スーパーマーケットトレードショー（2月11日～13日）が開催され、その中でセル協主催のチェッカー技能検定試験の1級合格者（147名中、31名の合格合格率≒21%の難関）の表彰がおこなわれ、Aコープでは（株）エーコープみやざき 今井聡史さんと、（株）エーコープえひめ 渡部織枝さんが表彰された。そのような中で、平成21年2月12日（木）～13日（金）、東京渋谷で第1回チェッカー講習会を開催しました。今回の講習会は、チェッカーリーダー、トレー



ナーが対象です。接客の原則、基本動作と用語の確認、指導に必要な知識、やり方を勉強し、これまでの指導方法の問題点を見極め、リーダー自身がもう一度自らの行動を見つめ、改めて指導の仕方をみなおし、各店舗のチェッカーの接客レベルの向上に役立ててもらいたいことが狙いです。頭で理解できても現実の指導では、うまくいきません。指導する側も指導される側もそれぞれ個性をもつ人間です。“個”が主になれば、成果はあがりません。

**まずは自ら現状分析** 自らの行動がどのようになされているのか確認することが必要です。自己の実態を「鏡に写してみる」ことです。自

らのレジ精算業務の一連の流れをビデオ撮影し、自己評価をしてみる。基本姿勢での3分咲きの笑顔から“お出迎え”での7分咲きの笑顔とアイコンタクト、うなずき、会釈（15度）、お辞儀（30度～45度）の使い分け、声の大きさ、抑揚（メリハリ）、指摘事項、チェック事項を確認してみる、指導者の必須要件は“**自らができる**”ことです。指導する上では、受ける側のレベルの違いもあるので相手にあわせて教えることが必要になります。しかし、変えてはいけないことがあります。それが原則であり、決められたルールです。**目的の共有化とゴールの設定**

“目的を共有化し、目標を決める”ことで、レベルの違いはあっても、ゴールが決まる。ゴールが見えることで各自のやるべきことがわかってくる。できなければ、できるまで訓練をしなければならない。一つ一つの動作の目的を説明し、“**やって見せ**” “**やらせてみる**”、わからなければ、再び手本を見せる。それが指導の常道です。問題点を見つけ、改善し実行させる。結果を検証しさらなる改善、上達をめざす。**褒めることの重要性**

訓練の繰り返し、改善により目標が達成される。その過程で、お客さまから“お褒めの言葉”もいただく。業績があがり評価され“褒められる”。指導する中で一番大切なこと



は、うまくできたことを“褒めてあげる”ことです。実は、講習会の中でも、褒められる内容は違うにしても誰もがみんな何回も何回も講師に“褒められていた”。人は、ほめられて嫌な気持ちにはならない。 **ES（従業員満足）**を高めて**CS（顧客満足）** 実践と訓練の繰り返しで接客の技術が向上してくると仕事が楽しくなる、「できない⇒できる」、「知る⇒わかる」、「わかる⇒やる」、やることが習慣化してくると職場の環境が変わり従業員自ら、積極的な行動が取れるようになる。指導者は、**不安**（未経験のことに対して起こるマイナスの感情）を**解消**してあげ、**不満**（体験したことがよくない、十分でないと思ったときに起こるマイナスの感情）を**改善**し、**期待**（こうしてくれたらいいなという感情）への**対応**をしてあげるとスタッフのモチベーションが上がる。こうしてあげることで“**従業員満足（ES）**”が高まる。従業員が自ら満足すれば、それはおのずから“**お客様満足（CS）**”になっていく。このプロセスが、理解できれば、リーダーとしての役割、“指導のやりがい”は数倍も楽しいものになる。そ

## 講習会案内

して、このプロセスを良好に進めるための道具が“**コミュニケーション**”です。 **コミュニケーションのとり方が重要** コミュニケーション（意思の疎通）をよくするためにはスキルが必要です。コミュニケーションスキルとは、自分の意思や要望を相手の気分を害することなく伝え、相手の考えを読み取る能力です。うまくコミュニケーションをとるために、お互いにルールを決めることで伝わりやすくなる。それを、講習の中ではゲームを通して学びました。講習会後のアンケートには“感動した”“大変参考になった”という感想が大半でした。でも一番は、直接講師からうけた**ロールプレイ**と**的確なアドバイス**だったと思います。これは講習で体験しないと実感できない貴重な収穫です。そして、今回の受講者が、職場にもどり、実際にチェッカーの教育をもう一度やりなおします。そのときに一番必要なのは、店長（上司）の協力です。単にトレーナーに任せるのではなく、現場の長の協力と理解と強力。全面的なバックアップが必要なことはいうまでもありません。講師（株）チェッカーサポート猪塚智子

### 3月の講習会

講習会名 : **第4回食品安全管理講習会**  
 場 所 : 東京 東京都立貿易センター浜松町館 中3階会議室  
 開催期間 : 平成21年3月3日（火）1日間  
 申込締切日 : **平成21年2月24日（火）**

\*食品表示に対する情報、知識の習得、違反の実態と問題点の指摘、具体的店舗での現状違反の実態、違反を起こさない為の対策を山口講師が指導いたします。

応募は現在11名、開催します。締切日延長、まだ申込み可能です。

### 4月の講習会

講習会名 : **第20回先進店舗視察セミナー**  
 場 所 : 長野県 北信エリア  
 開催期間 : 平成21年4月14日（火）～15日（水）2日間  
 申込締切日 : **平成21年4月3日（金）**

牙城 A・コープ松代の商圈に地元優良企業（ツルヤ）の先進店舗が出店、この戦いを視察します。

必見、地元優良企業との戦い

講習会名 : **階層別講習会 第1回上級幹部養成講習会**  
 場 所 : 神奈川県 全農 営農・技術センター  
 開催期間 : 平成21年4月21日（火）～22日（水）2日間  
 申込締切日 : **平成21年4月10日（金）**

階層別教育プログラムのトップを切って、上級幹部講習会を開催します。eラーニングにより事前の学習も準備しました。

階層別講習会は上級管理者からスタートします。