

回									
覧									

平成21年7月15日《第175号》

<p><明日を創造する></p> <h1>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生活部 〒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>
---	--

中堅職員育成講習会

平成21年7月7日（火）～8日（水）神奈川県平塚の全農営農・技術センターで第1回中堅職員養成講習会を実施しました。この講習会は、階層別教育で副店長、部門主任、チェックトレーナーを対象にしました。中堅職員に必要なコミュニケーション能力とリーダーシップ、部下育成能力の知識を学び、ロープレ、グループ協議、討議のなかでリーダーシップのとり方を学びました。これは、次の上級者のマネジメント力を身につけるステップにもなっています。今回の講習内容は、「気づき」の学習でもあり、「コミュニケーション」、「今求められるリーダーシップ」のとり方、そして部下の育成に必要なOJTについて自己の能力と必要な知識・能力を見極めるものでした。講習スター時には、「^{えごも}笑声」、「やってみる」「大いに話す」を約束事（ルール）にしました。



コミュニケーション力 まずは、コミュニケーションに関する80の設問に（自己チェック）答え、それを区分し、1. 支持する 2. 教える 3. 報告させる 4. 連絡する 5. 相談にのる 6. 注意する 7. 叱る 8. 誉めるの8つの要素の到達レベルの自己診断を行いました。売場の責任者には、リーダーシップスキル、コミュニケーション能力、チームワーク、モチベーション、これらを向上させることが求められます。その根源にあるのは、人の「こ

ろ」です。人のこころを理解すること（相手の立場に立つということ）がキープポイントです。そして、売場の責任者として目標を達成するためには、人を動かさなければなりません。人を動かすためには、ヒューマンスキルが必要です。ヒューマンスキルとは「目的達成のために相手や集団に働きかけ相互作用していく力」です。モチベーションがあがれば人はそれ以上の働きをするし、下がれば低下し目標の達成もままなりません。モチベーションは人の感情によって左右されます。そして、そのモチベーションを上げるのも下げるのも人へのかかわり方です。そのかかわりをよくするのに、コミュニケーション力が必要であり、その強化が求められます。それとリーダーシップです。リーダーは役割の機能ですが、リーダーシップは「ポジションに関係なく自らがリーダー役をかってでて、周囲を巻き込み、引っ張っていく」ことです。今、求められるのは、一人ひとりの個性を尊重し、意見に耳を傾け、能力を引き出し、衆知を結集し成功に導く「サーバント・リーダー」です。みんなの手助けをしてくれるリーダー、それがこの中堅職員のリーダー像です。

コミュニケーションの場面とポイント 1. 指示（5w1h、相手の状況を考える）2. 報告の受け方（報告してきた時に、アイコンタクトをとり、感謝・ねぎらいの言葉）3. 相談（感情も受け止める、聞き上手（言葉の裏の感情をつかむ）、秘密は守る）4. ほめ方（人前でほめる、具体的に、ストレートに、自分の言葉で）

5. 注意 (事実のみ注意、後を引かない、その場限り)
アサーション (主張) のテクニック (叱るときなど) D. 事実を伝える⇒E. 自分の気持ちを示す⇒ S. 要求・提案⇒ C. 結果 の過程で相手の心情や立場を考慮し、相手にとって受け入れやすい表現によって相手を確実に動かしていく**目的思考のコミュニケーション**です。

5つの顔の使い分け 1. 父親の顔 (ルール、頑固な面、積極的) 2. 母親の顔 (ほめる、親身になって聞く、微笑み) 3. 大人の顔 (プラス、マイナス面の分析、他人ならどうするか考える)、4. 自由な子供の顔 (殻を破った自分、楽しいこと思い切りする) 5. 従順な子供の顔 (相手の反応をみる、相手に関心を払う、配慮) これらの顔を人、場面、状況で使分ける。

OJTの技法 1. 説明(言って聞かせる) 2.

夏の売場の対応大丈夫?

関東甲信越で例年より6日も早く14日**梅雨**明けした。例年はつきりしない**梅雨**明けも今年は様子が違った。そのため店舗では、**涼味商品**が爆発している。特に今年は、**アイス**が注目です。割安感のある徳用サイズが人気です。企画もさながらアイス売場の変更、売り込み体制、補充、飲料関係と合わせて至急の対応が必要です。メーカーも量販体制を整えています。大手アイスクリーム会社が主力商品の増産に乗り出しています。アイス販売2位の森永乳業は8日、2009年度のカップアイス「MOW(モウ)」の生産量を前年度比30%、チョコアイス「ピノ」を5%それぞれ増産することを明らかにしました。アイスキャンディー「ガリガリ君」で知られる赤城乳業(埼玉県深谷市)も同10%

実演(やって見せる) 3. 図示・指示(書いたもの見せる) 4. 実習(やらせてみる) 5. フィードバック(いわせてみる、聞いてみる)

教育と訓練の違い 教育は知らないことを教えること、**訓練**は知っていることをできるようにすること。そして教育と訓練の効果を高めていくルールを決め、成果に対する評価、これが**管理**です。OJTは、個人指導です。5w1hで指導計画書に落とす。最後に人間には3つの体(たい)がある。役に立ちたい。認められたい。愛されたい“何のために働くのか”それは“恥じない人生にするため”です。そのためには、働き甲斐のある職場にすることです。

(講師 食品・サービス研究所 萩原 久美子 中堅職員養成講習会より)

増産。アイスは1個当たり63~126円程度と手ごろな価格が消費者の**節約需要にマッチ**し、市場が急拡大しています。年間のアイス販売の3割を占める**最需要期**の7~8月を軸に供給体制を整え、**消費者の“デフレ需要”**を取り込む考えでいます。その他、日配部門の豆腐、牛乳、飲料関係、スイカなどの販売、スイカはカットが主流です。1/4で398円(L)販売量が伸びているのもかかわらずこれまでの流れで夕方の補充がなされず欠品が出ています。朝夕方のチャンスロスが発生していませんか。作業割り当ては季節対応も必要です。朝夕のピークにあわせた商品作り、フェイス取り、販促、演出、関連販売、ピークタイムへの対応を見直してください。(杉田)

8月の講習会

講習会名 : 第1回 店長塾
 場所 : 神奈川県 全農営農技術センター
 開催期間 : 平成21年8月25日(火)~26日(水) 2日間
 申込締切日 : 平成21年8月11日(火)

店長の職位別教育カリキュラム
 テーマ ロジカル問題解決

9月の講習会

講習会名 : 第1回 畜産部門強化クリニック講習会
 場所 : 広島県 (株)Aコープ中国 Aコープみよし店
 開催期間 : 平成21年9月8日(火)~9日(水) 2日間
 申込締切日 : 平成21年8月21日(金)

Aコープの畜産売場はどうかあるべきか。検証しましょう。

