



motcreation リテール部門におけるサービス ご参考資料

件名: SHOPの人財開発・サービスクオリティアップ サポート



株式会社エムオーティクリエイション

〒150-8512 渋谷区桜丘町26-1 セルリアンタワー15F

*鎌倉Office: 鎌倉市長谷1-7-6-202

TEL・FAX:0467-53-8373 (担当: 川内 090-7903-2050)

26-1 SAKURAGAOKA-CHO SHIBUYA-KU TOKYO 150-8512 JAPAN

E-mail: yk@motcreation.com URL: <http://www.motcreation.com/>

*詳細は、お問い合わせください

【当資料の内容】

P2: SHOPの人財開発・サービスクオリティアップに関する弊社のサポートフレーム: 例

P3: ご参考資料1: HRM(人事関連の仕組み)の全体フレームとその中における「人財開発(教育)」の位置づけ

P4: ご参考資料2: 顧客価値の高いSHOPを実現するために必要な要素

P5: ご参考資料3: Trainingプログラム項目例



株式会社エムオーティクリエイション

鎌倉Office: 〒248-0016鎌倉市長谷1-7-6-202

TEL/FAX: 0467-53-8373 携帯: 09079032050(川内)

E-mail: yk@motcreation.com

本社: 渋谷区桜丘町26-1セルリアンタワー15F

HP <http://www.motcreation.com/>

MOTCREATION
人財開発サポート
の特徴

1. 弊社オリジナルプログラムをベースに、貴社の目的と目標(ゴールイメージ)・対象者・人数・日程などに応じ、企画し実施させていただきます
2. プログラムの企画・実施にあたり、貴社の理念や価値観(行動指針)との一貫性を持たせます
3. どのような役割においても、最終的には顧客創造を意識し行動することを促進します
4. 「分かった」に留まらず、「気づき」を醸成し、「行動化」を促進します
5. サポートの時間全てを通して、コミュニケーションスキル(話す・聴く・書く・読む)を磨きます
6. ロールプレイング・エクササイズ・個人ワーク・チームでのワークなどを効果的に組み合わせ、当事者意識と協働意識を高めます
7. 実施後、成果と今後の更なる課題(チャンス)をまとめた報告書を作成し、ご報告会を実施させていただきます



目的 (例)

貴社が目指す顧客価値の高いSHOPを実現し続ける

*顧客価値の高いSHOP=顧客に支持され続けるSHOP

目標 (例)

1. サービス行動(接客対応)の質を高める
2. 店長が役割を理解し、SHOPマネジメントの質を高める

サービスメニュー (サポート方法)

- サポートA. Off-JT(集合研修):** 集合研修と現場での実践の繰り返しによるTraining
サポートB. OJT(SHOPにおけるTraining): 選抜SHOPにおいて、SHOP毎の課題解決をサポート
サポートC. 社内トレーナー・SV養成: 貴社のトレーナーやSV(エリア長など)の養成をサポート
 (人を育てることができるスタッフを育てる/教育の仕組み創り)

サポート方法例

サポートA. Off-JT(集合研修): 集合研修と現場での実践の繰り返しによるTraining

対象	サービス行動(接客対応): テーマ例	SHOPマネジメント: テーマ例
1. 店長	・接客対応の5段階(ウォッチング・アプローチ・リスニング・マッチング・クロージング)の各場面のスキルをスタッフに指導するためのスキル・顧客創り など	・店長の役割、役割遂行のためのポイント・SHOPマネジメント(仕事の管理と改善・チームワークとスタッフの育成)・SHOPの売上計数マネジメント・コミュニケーションスキル(コーチング・面談・MTG・モチベーションマネジメントなど) など
2. サブ店長 (次期店長候補・中堅社員)	・接客対応の5段階(ウォッチング・アプローチ・リスニング・マッチング・クロージング)の各場面のスキルアップ など	・サブ店長の役割、役割遂行のためのポイント・チームワーク・後輩指導(OJT)・SHOPの売上計数の基本・フォローシップ など
3. スタッフ	・基本姿勢とマナー・CSの基本・コミュニケーションの基本・接客対応の基本 など	・仕事の基本・CSの基本・主体性・自責性 など

サポートB. OJT(SHOPにおけるTraining): 選抜SHOPにおいて、SHOP毎の課題解決をサポート

1. 強化SHOP・課題SHOP(3~5店舗)を選んで頂き、3ヶ月または6ヶ月を1期間とし、弊社スタッフが対象SHOPにて、サポートを実施
2. SHOP毎(または個人)の目標(何を・いつまでに・どのレベルで)を設定し、店長および育成担当リーダーと協働
3. 所要時間・スケジュール・手段については、SHOP毎の目標と状況に応じ、個別に設定し、PDCAサイクルを回しながら進行

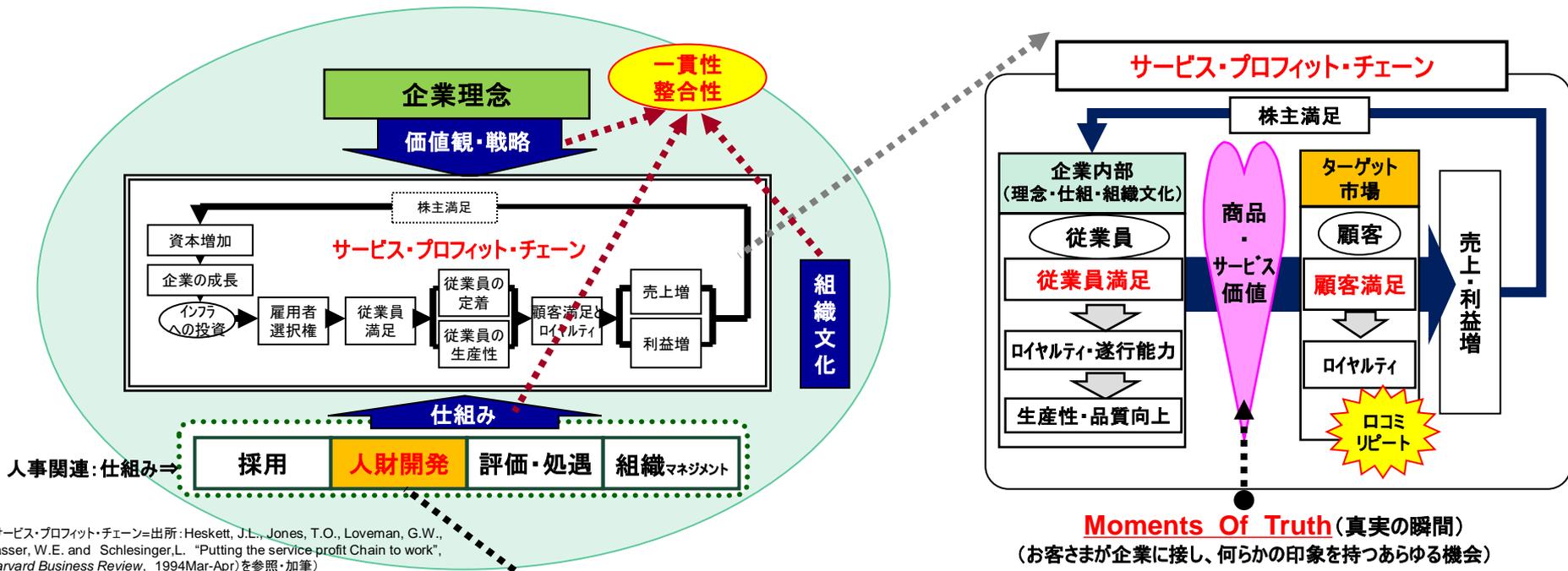
サポートC. 社内トレーナー・SV養成: 貴社のトレーナーやSVの養成をサポート(人を育てることができるスタッフを育てる/教育の仕組み創り)

- ・現在、トレーナー・SVの役割を担っている方(またはトレーナー・SVに育てたい方)に対し、必要な知識・情報・スキルを指導
- また、必要に応じて、社内研修プログラム企画、実施のサポート・マニュアルや指導ツールの作成のサポート(または作成)を実施

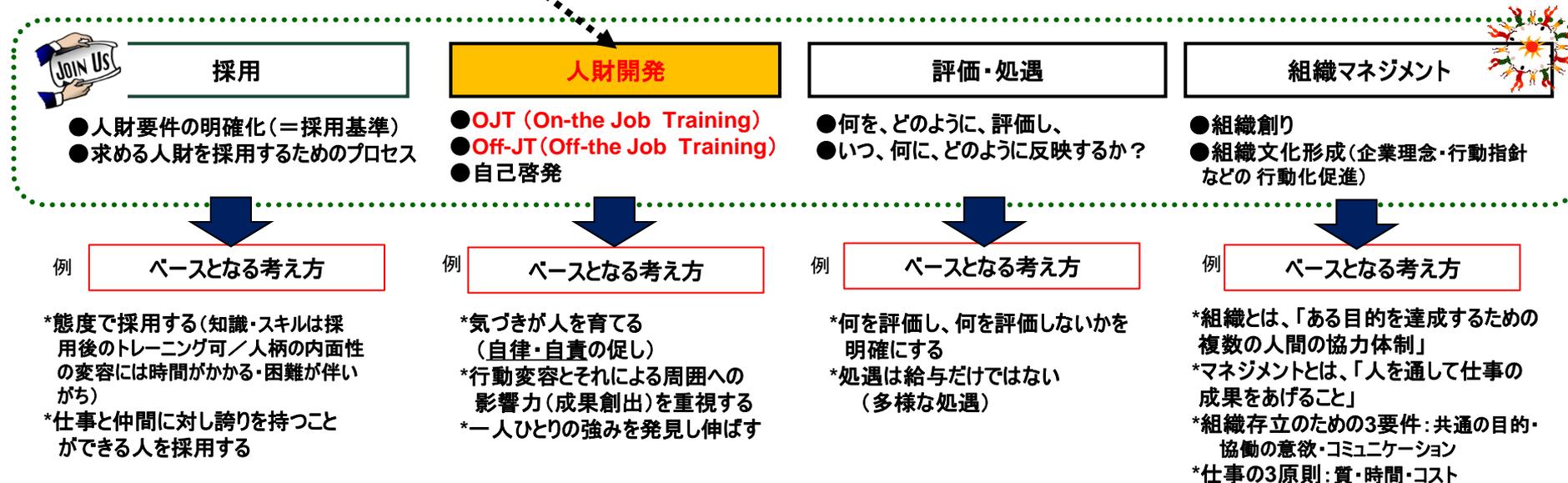
【ご参考】貴社として共通する考え方および方法と、ブランド毎の考え方および方法の双方ともに、ご要望に応じたプログラムをご提案させていただきます

・対象者(店長・サブ店長・スタッフ/または、社内トレーナー・SV)の役割に応じたプログラムをご提案させていただきます

・対象者の現状の能力と求める目標レベルに応じたプログラムをご提案させていただきます



(サービス・プロフィット・チェーン=出所: Heskett, J.L., Jones, T.O., Loveman, G.W., Sasser, W.E. and Schlesinger, L. "Putting the service-profit chain to work", Harvard Business Review, 1994Mar-Apr)を参照・加筆)





サービス行動(接客対応)

SHOPマネジメント

プログラム項目例: 項目・優先順位・重点項目・難易度・深さ・所要時間・人数などのご要望に応じ、プログラムをご提案させていただきます



1.SHOPの目的・仕事(販売スタッフ)の目的理解

- ・SHOPの目的・役割・意義
- ・仕事(販売スタッフ)の目的・役割・意義
- ・顧客心理とサービス行動

2.ビジネスマナー

- ・言葉遣い
- ・立居振る舞い・表情・挨拶・お辞儀・案内
- ・電話対応
- ・文書、メールの書き方
- ・名刺の渡し方

3.コミュニケーションの基本知識とスキル

- ・コミュニケーションとは・第一印象創り
- ・伝え方の3要素(言葉・話し方言い方・ボディランゲージ)
- ・聴き方5つの効果(うなずき・あいづち・視線・繰り返し・質問)

4.接客対応の知識とスキル

- ・接客8大用語、接客対応話法
- ・購買心理の8段階と接客対応行動の5段階
(待機・挨拶～ウォッチング～アプローチ～リスニング～マッチング～クロージング)
- ・フィッティング、補正
- ・金銭授受、包装、ラッピング
- ・素材、取り扱い
- ・カラーコーディネート

6.顧客創り・顧客管理

7.クレーム対応スキル

- ・クレーム対応10STEP

8.VMDの知識とスキル

- ・VP・PP・IP・グルーピング、ゾーニング

1.サービスマネジメントの基本

- ・CS(Customer Satisfaction)とES(Employee Satisfaction)
- ・サービスプロフィットチェーンと真実の瞬間・ロコミ

2.組織(チーム)とは

- ・生き生きとしたチームを創るために必要な3要件
(共通の目的・協働の意欲・コミュニケーション)

3.マネジメントの基本

- ・マネジメントとは(人を通して仕事の成果をあげる)
- ・管理者(店長など)の役割(仕事の管理と改善・チームワークとスタッフの育成)
- ・スタッフ育成(OJTの効果的な実施スキル・モチベーションマネジメントなど)
- ・リスクマネジメント(コンプライアンス・ハラスメント・ストレスマネジメント など)
- ・課題発見と解決力・状況分析と判断力

4.リーダーシップ

- ・対上司リーダーシップ(フォロワーシップ)
- ・対スタッフリーダーシップ など

5.職場風土創り

- ・自SHOPの職場風土の検証と改善

6.コミュニケーションスキル

- ・コーチング(スタッフの自発性の促進・問題解決コーチング)
- ・スタッフ面談(ティーチングとコーチングの効果的な活用)
- ・指示、フィードバックの仕方(誉め方・叱り方)
- ・パワートーク(建設的な対人関係を築くためのコミュニケーションスキル)
- ・コンフリクトマネジメント など

7.SHOP計数マネジメント

- ・SHOPの売上計数の分析と活用・売上構成要素の各数字を上げるための行動
- ・SHOP収支の活用 など

8.キャリア開発

- ※その他:
- ・実際のSHOPに近いケーススタディによる学習
 - ・SHOPのマネジメントシナリオ創り(戦略創り)
 - ・インストラクションスキル・プレゼンテーションスキル
 - ・実務:ワークスケジュール作成・ストックオペレーション など