

ビックリ?!の店員さんたち

皆さん、日々 いろいろなところで様々な店員さんに接しますでしょう。私も仕事柄もあって、多くの業種の多くの店員さん方と遭遇します。…気持ちのいい接客をしてくれる店員さん、こちらが“ありがとう”と言いたくなるような対応をしてくれる店員さんもいれば…また一方で…その態度や言い方は問題ですよ、何を考えて仕事しているんですか…と文句を言いたくなるような店員さん方もいますね。今回は、“問題あり”の「ちょっとビックリの店員さん」の実例を挙げてご紹介致しますので、これからの「社員教育・スタッフ教育」等のご参考にいただければと思います。

ワースト店員さん

先日、地元で多くの店舗をチェーン展開しているスーパーマーケットのひとつのお店に行きました。そして刺身を買おうと思って鮮魚コーナーへ行ってみて、何とビックリ!…バックヤードの係の男性二人が、その鮮魚コーナーの…しかも真ん中で陳列棚にもたれ掛かり、お客さん側の方を向いて何やら仕事か何かの話をしているではありませんか…そのうえ、商品陳列に使うワゴンもその場に置きっぱなし…お客さんたちが商品を見ようと思っても邪魔になって見えないのに、その男性たちは一切お構いなしでずっとしゃべってる…私も彼らの目の前まで行って商品が見たいんだけどという素振りをしましたが、チラッとこちらを見ただけであとは無視、そしてまたしゃべり続けてる…その場をどこうともしないし、いらっしやませのひと言もない…前を通るお客さんたちにも、一切挨拶なしのうえ全然頭も下げない…。

さすがにあきれ果ててしまいました。今まで数多くの業種で数多くの店員さんたちを見てきましたが、ワースト1と言ってもいいくらいです。

商品の管理や品揃えが良いとか悪いとか、鮮度がどうのこうのとかが全くそれ以前の問題です。自分たちの仕事をちゃんとやっているつもりかもしれませんが、大きな勘違い…大前提が間違っています。お客様を無視して、何のための仕事ですか!

「苦情・アンケート」コーナーがあれば、このことを書いて帰ろうと思ったのですが、この店にはそれさえありませんでした。もちろん私が何も買わずに店を出たのは、言うまでもありません。

この状態を、経営者とか現場責任者はわかっているのでしょうか。たまたま今回だけではないはず…(事実、以前にも今回ほどではないにしろ、似たようなことには何回も遭遇しています。)

ただこれは従業員がどうのこうのというよりも、経営体質の問題だと思います。経営者サイドの問題だと思います。経営理念か何かが、ただ言ってみただけのお題目になってしまって、上すべりしていないのでしょうか…。経営体・経営組織というのは、99%以上、経営者の普段の考え方ようになって行きます。見事にそういうふうになって行きます。

お客様を無視するくらいなら、商売なんかやらなければいいのに…と思ってしまいました。

残念な店員さん

数ヶ月前の、これも地元の書店チェーン店でのことです。私がある本を探して通路を歩いていると、向こうからやって来た入社1年目か2年目とおぼしき若い男性店員さんに出くわしました。作業か何かをしていたのでしょうか、肩に脚立を担いで重そうにしていた…。ちょっと狭めの通路だったので、向こうが避けてくれるのかな…と思ったら、何とビックリ!…全然避けようとしないうし、脚立を担いだまま仁王立ち…“お前がどけよ”と言わんばかりの形相で、こちらを睨んでいるではありませんか…当然私もムツきたので、睨み返ししながら、無理やり通り抜けるようなカタチですれ違いました…が、やっぱりというか必然的にその後しばらくは腹が立たまままで、そのムカムカした思いをずっと引きずってしまいました。

何なんでしょう。その店員さんは、“私は一生懸命作業をされていて大変だったんだ。私は頑張ってるんだ”とでも主張したかったんでしょうか。それならば、お門違いもいいところです。…もしそれを主張したいんだったら、家へ帰ってからどうぞ一人でやって下さい…ということですね。

やっぱりこれも、経営体質～社員教育の問題じゃないでしょうか。…そういえば、この書店員さん方に何かを尋ねても、笑顔で気持ちよく対応してもらったという記憶はあまりありません。何かつっけんどんで、素っ気ない接客です。…またレジ担当の方々も、“ありがとうございます”の言葉は発しますが、どこか御座なり、あまり感謝の気持ちは感じられません。「笑顔」に至っては、めったに御目にかかったことさえありません…。

イヤ～、残念な店員さん方です。



経営者と社員教育

ちょっと極端な例ですが、2例挙げてみました。ただ、ここまで極端ではないにしろ、似たようなことには毎日至る所で遭遇しますよね。これは先ほども言いましたように、まずは経営者サイドの問題だと思います。くどいようですが、組織というのは、経営者の日々の言動通り・経営者の日々の考えの通り・経営者の日々の思いのようになって行きます。徐々に徐々に、その通りになって行きます。ですからもし、“最近、スタッフに笑顔が少ないな”と感じたら、“自分は最近笑っているかどうか”をチェックしてみてください。…“何か皆んな不機嫌そうだな”と思ったら、“今の自分の感情はどうか”をチェックしてみてください。

まずは、経営者の方が自分自身の状態をチェックし把握しておいていただくことが肝心です。そして、まず自分自身をクリアな状態にしておいてからの、「社員教育・スタッフ教育」なのです。

ここ重要なポイントです。ここを疎かにしないで下さい。

自分自身がクリアな状態なら、経営全般はきつとうまく行くはずですよ。経営者の方が「笑顔」で「前向き」でいると、社員の方々は安心し、且つ前向きになれて、お客様にいいサービスを提供して行くと考えます。(…「前向き」だからこそ「笑顔」になれるんですけどね…)

このプラスの連鎖というかプラスのスパイラルが、いいモノやいいサービスを生み出し、そしてお客様にとっても、また自分たちにとっても、いい空間・心地の良い空間を創り出して行くのではないのでしょうか。…そうです、経営者の方と社員の方が一体となって行くことこそが、とっても大切なことなのです。

やっぱり「社員教育・スタッフ教育」は、事業を発展・継続させて行く上では大きな課題となりますね。避けては通れません。昔から言われているように、「人は宝」というのは間違いないことだから。

とはいっても、口で言うほど簡単ではないですね。一朝一夕には、なかなか行かないです。どうしても、ある程度、時間と忍耐が必要になってきます。「人」だからこそ難しい、というのもまた事実です

ね。ですからそこはひとつ、経営者の方は腹を括ってやって行っていただければ、と願います。それが、世の中への貢献へとつながって行くはずなのですから…。

それから最後にひとつ…「社員教育・スタッフ教育」において、皆さんが見逃しがちで盲点になっていることで…“こうしたら効果が上がりやすいですよ”“こうしたら社員の方も理解・納得してくれやすいですよ”という「方法」というか「大切なコツ」というのがあります。

なので次回機会があれば、特別に「その方法・コツ」について書いてみたいと思っています。

皆様の事業発展をお祈りいたします!



ZaiSapo
ザイサポ

(株)財務サポートコンサルティング
代表取締役

片上 (カタカミ) 智英 (トモヒコ)

TEL 050-1523-1621
E-mail zaisapo55@gmail.com
HP http://zaisapo.jp

プロフィール
国立大学を卒業後、出版・広告関係の企業へ就職。主に営業・マーケティングを担当。その後、出版販売の会社へ転職。拠点マネージャーとして社員採用・育成指導等、拠点運営を20年余り担当。後、(株)財務サポートコンサルティングを設立、現在に至る。医療関係・美容関係・飲食関係を中心にコンサルティング実績多数。また、大手通販会社と提携し、通販システム・ノウハウ提供のコンサルティングも現在展開中。