

株式会社 ZHP総合研究所

顧客に愛される人材を育成 居心地の良さを創出する「攻め」と「守り」の接客

落ち着いた微笑みを浮かべながら、店内のカウンター近くに立つZHP総合研究所の角雅江さん。視線は遊技フロアとカウンター周辺のお客の動きだけでなく、スタッフの動きも追う。接客を終えたカウンタースタッフに近づくと、「今の良かったわね」と声をかけた。

この日は、ZHP総合研究所(東京都渋谷区)の研修トレーナーである角さんが支援先のホールで接客接遇研修の成果をモニタリングする日。研修で学んだことが実践でどれだけできているかをチェックし、その場で指導する。

この接客研修を年間計画で導入しているあるホールは、「スタッフの気持ちが高まっているのは研修中。研修中のモチベーションを維持し研修で学んだことを定着させるには、一定期間後に実践の中でチェックしてもらい、その場で指導して



C/S事業部メインインストラクターの角雅江さん

もらうことが非常に有効だと感じている」と言う。

ZHP総合研究所でトップクラスの講師実績をもつ角さんは、複数のホールで勤務した経験をもつ現場出身者だ。

「お客様が感じるホールの居心地の良さは、スタッフの接客力で生み出せます」と断言する。

角さんが得意とするのは若手人材の育成研修だ。ゴールに設定するのは、「顧客に愛される人材」への成長。自分の接客サービスで顧客から良い反応を得られ、ホール業務に楽しみを感じられる人材のことだ。アルバイトスタッフから主任クラスの社員を対象に、接客の基礎と応用を、講義とロールプレイングで教える。

「顧客に愛されるためには、攻めの接客が必要だ。しかしそれは盤石な基礎があつてこそ。基礎である『守りの接客』からしっかりと伝えます。スタッフの成長が特に感じられますから、可能な限り店長様にもオプザーバーとして参加していただきたい」

守りの接客では、まず形から入って次第に気持ちを込めていくという順序でもいいと言う。

口角が上がった状態を意識するように、繰り返し練習できる表情トレーニングなどがその一例だ。できるようになると顧客や上司に褒められ、そこから気持ちが入ることも多々ある。

「攻めの接客では、主に以下の四つの能力を習得します。一つ目は観察能力。顧客の行動や視線、仕草を気にかけることです。二つ目は推理能力。観察から予測される顧客の行動を先読みします。三つ目は自分ができることを選択する能力。先読みした顧客の行動に対して自分は何をするのか、仲間の応援が必要なのか、あるいは何もしないのか。それを選択します。四つ目は決めたことを実行する能力です」

店舗の接客方針を一新

『グランディール天国 三島店』

「グランディール天国」の屋号で愛媛県に2店舗を展開する天国グループの西部観光は、ZHP総合研究所の教育アドバイザーを受けるホール企業の一つだ。年間研修プランを利用し始めて、今年で3年目。自社が目指すべき接客に向けて、毎月行われるさまざまな研修プログラムを履修している。『グランディール天国 三島店』の峯原浩二マネージャー補佐は次のように話す。

「ZHPさんは、多種多様なプランの中から希望に沿ったプランを明確に提示してくれました。期待に応えてくれる豊富な専門知識と経験も評価しています。自社の接客指導では成果を上げにくかったのですが、研修のおかげで徐々に従業員の接客に対する考え方が統一され、行動が変わってくるようになりました」

接客は短期間で結果が出るものではない。ましてや顧客の要望も日々変化していく。同社はそうした考えと『グランディール天国 三島店』(愛媛県四国中央市)のリニューアルを機に、2016年5月に

店舗の接客方針を一新した。ZHP総合研究所の年間研修プランに則り、6月から半年間を新たな接客目標の定着期間と定め、残りの半年間を接客向上期間に充てている。

研修内容は、接客マニュアルの作成、ビジネスマナー研修、指導者研修、マニュアル研修、階層別研修、モニタリングチェック、ミステリーショッパーによる効果測定など多岐にわたる。定期的に接客レベルの定着度合や目標との差異の検証も行っていく。

「継続的な利用で、従業員としても組織としてもお客様に何ができるのかを常に考えられるようになってきました。これからも時代の変化やお客様のニーズ、現場の声を取り入れていける企業風土を会社として構築していきながら、主体的で探求心をもった人材教育に取り組んでいこうと思います」



峯原マネージャー補佐

同社は研修のほかにも冒頭の「モニタリングチェック」や覆面調査も行っている。これらを組み合わせて導入する企業も多い。

ZHP総合研究所には、接客マニュアルの作成・改定から階層別などの各種研修、覆面調査に至るまで人材育成を総合的にサポートする年間契約もある。接客の重要性が一層高まる来年以降に向けて、早期に計画を立てる必要がありそうだ。 [A]