

区分	人的着手	システム化
<b>STEP1</b> <b>Plan</b> 人材育成を効果的効率的に実施していく社内環境整備	①全職場・全店舗で浸透させなければならない接客の基本20項目を整備する ②誰でもどこでも指導が出来る為の基本20項目を「指導ツール＝カード」として作成する ③【集合研修の実施】 指導者クラス向けに指導ツールを使った指導を身につける(会議での進め方・個別店で進め方) <b>【定着するまでは、コンサルタントが同時指導を実施する・OJT指導】</b> ⇒朝礼・終礼時に5分～10分の展開をする	①全職場・全店舗で浸透させなければならない接客の基本20を、全店・全従業員に浸透させる ②紙ベースから映像(DVD)へと、誰でも分かりやすい仕組みに進化させる ③全職場・全店舗のパソコンに配信し、全従業員が見ることのできる環境をつくる ○eラーニングを導入し、パソコン上でテストを受講する。またはレポート提出をする
<b>STEP2</b> <b>Plan</b> 基礎力強化に向けた環境整備	①個別職場・店舗毎の基本オペレーションマニュアルを作成する・・・業務ができる基礎力をつける ○各職場・店舗の基本オペレーションと伴う接客表現 <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;">             ○店長はチェックシートを使い、個別指導を行う              ○SVは巡回時の確認ツールとする           </div>	①個別職場・店舗毎の基本オペレーションを、従業員に浸透させる ②DVDマニュアルと、その流れに沿ったチェックシートの作成⇒業態毎の基本の流れを統一する ○eラーニングを活用し、個別に流れを店舗パソコン、業務用携帯端末、個人携帯で習得する ○店舗での展開を開始、店長はチェックシートを使い、個別指導を行う(OJT) ○SVは店舗巡回時に、確認するツールとする
<b>STEP3</b> <b>Do</b> 教育実施と浸透	○教育訓練の実施・・・基本オペレーションを越えた能力の発揮を目指す ・エリア別集合研修の実施(業態別) ・店長研修＝目標設定&目標管理研修 ・課題を抱える店舗に向けた入店指導 ・新規オープンに伴う接客研修 ・指導者向け教育	○教育内容をキャリア制度と連動させる ・最前線従業員向け、検定制度の導入 ・接客コンテストの導入 ・指導者向けライセンス制度の導入
<b>STEP4</b> <b>Do</b> 目標設定と目標管理	○課題解決に向けた着手 ・全職場・全店舗に共通する課題に向けた改善計画を立案し、ステップ3を活用した取り組みを展開 ・個別職場・店舗が持つ課題に向けた改善計画を立案し、ステップ3を活用した取り組みを展開	○課題解決に向けた着手 ・全職場・全店舗への店内カメラによる遠隔指導の実施 店内のカメラを用い、SVは本部パソコン、業務用携帯で店舗の状況を確認し、指示を出す
<b>STEP5</b> <b>Check</b> 実施内容の検証	○検証 ステップ4で示された課題についての検証を行う⇒ミステリーショッパー(MS)評価	○検証 ステップ4で示された課題について、カメラチェックによる検証⇒カメラで見るポイントを絞り実施
<b>STEP6</b> <b>Action</b> 次段階への挑戦	○次の展開に向けたアクションプランへと進む ・販促活動＋顧客をつかむ接客対応の習得 ・応対力の高い従業員モデルのコンピテンシー作成 ・仕事に必要な知識、技術を整理し、基礎部分は全従業員に共有させる等	○次の展開に向けたアクションプランを具現化する ・販促活動、応対力の高い従業員のHOW-TOをマニュアル化する⇒小冊子化 ・知識、技術はDVDに整理し、成長ステップ毎の従業員教材とする