

株式会社 ユーゴの

「店舗人材育成法」

平成28年01月22日

毛利春雄

ユーゴさんの人材育成に注目していました。今回の訪問は、中でも店舗担当者の育成、研修に焦点を絞って訪問させていただきました。したがって、本レポートは店舗担当者の育成に関してのみ記しました。この訪問時の他の要件については「ユーゴ訪問記2801」を参照ください。

<はじめに>

常々クリーニング業にとっては「カウンターが全ての始まり・原点である」と考え、そのように話してきました。しかし、相づちを打たれる方は多いのですが、その会社・店舗の活動・行動を見ていると、必ずしもそのようには思っていないのでは？と見えるのです。

この点、ユーゴさんの店舗を訪問すると、いろいろな面で「お客様との接点」クリーニング仕事の出発点」としてのカウンターを感じるのです。このことから、ユーゴさんのカウンター教育はどのようにされているのか知りたくなったのです。

「制服」

例えば、お客様を迎える準備としての服装です。

制服を着用する。→店員を同じ店・会社のイメージをもってもらうため行う方法で、どちらかというと没個性が目的です。銀行に代表されるように、少し硬いイメージをもたれます。

これに対して私服では→ある程度個性を発揮してもらう、お客様との距離感を近づけたいととられる方法です。ただし、仕事の認識が無いと、だらしない服装になる危険があります。

クリーニング専科（ユーゴのブランド）では、私服でスカーフだけが貸与されます。ただし、黒いうさぎをイメージした服装を求められています。



写真1 ウサギの衣裳

写真2 看板の黒ウサギ

どちらの方法であれ、方針・目的を達成するための手段です。これらをただ外見だけ見て「カッコいいから」と真似をしても、なぜこのようにしなければならないのかが伝えられなければ、しょせん徹底できないのです。

その点、ユーゴーさんの「クリーニング専科」の服装の規定は、お客様に与える印象（お客様との距離感を縮める）、従業員さんの仕事への参加意識（個性の発揮）を考えると、見事にマッチしていると、こんな所にも人材育成の成果が表れているのかと感心しました。

「接客」

ユーゴーさんのカウンターで、店員さんの接客態度を見ていると、余裕・ゆとりが感じられるのです。このゆとりは何処から生まれているのでしょうか。

今まで、1月、4月、11月といろいろな時に、そして、大変多くのお店を見せていただいているのですが、いつも同様の印象をもつのです。

これは、接客・作業方法・作業手順等々、教育・研修のおかげだと思うのです。これらを知りたくて、今回の訪問となりました。

<店舗担当者の業務>

店舗の業務は店舗担当者に何を希求するのか、これによって履修してもらう内容が異なって来るはずです。羅列すれば、以下のようになります。

カウンター業務〔接客、商品取り扱い業務（検品・取扱い相談、タグ付け）、レジ操作（伝票発行、金銭の授受）、商品の納期別コントロール〕、商品管理〔工場との商品の受発注、店舗内商品整理、タグ等消耗品の受発注〕、店舗管理〔清掃、ポスターの交換等〕、顧客管理〔販促（販促グッズの用意）、告知活動（誕生日、セール・キャンペーン等の告知、マッピング等）、知識の習得〔商品知識（衣服の知識・段返り等、実用着・おしゃれ着）、繊維・染色の知識（先染め・布染め、顔料、麻・絹の扱い）、クリーニングの知識（ドライとランドリーとウエット、いろいろな加工）等々〕

このようにある中でカウンターに立つためには、最低限何を身につけなければならないのか、スムーズな受け渡しが成り立つのかを考えて、研修内容、期間（時間）を定めます。

<店舗担当者の研修の段階>

ユーゴーさんでは、研修を3段階に分けて研修をされていました。

ただし、基本研修で、スムーズなカウンター業務が出来るように、接客、商品の取り扱い、レジ操作を徹底して業務を研修・訓練するとのことでした。

- ・会社の方針を徹底して知ってもらう。
- ・クリーニングの接客・挨拶を覚えてもらう。
- ・スムーズなカウンター業務が出来るようにする。
- ・クリーニング・衣服の最低限の知識を持ってもらう。

☆お客様に不快感を持たれないような、カウンター業務が出来るようにする。

また、店舗担当者には、正社員、パート社員とがおられ、研修内容・時間が異なります。

『基本研修』（入社時点）、正社員・67時間。パート社員・43時間。

1. 会社の研修・3時間（正社員、パート社員）→会社の理念と働く人の心の持ちようを考えてもらうための研修。

・「Thank you CARD～5つの土台～」というカードに記されている内容に従って「UGO GROUP STAFF SPIRIT」を理解する。

1) ミッション（経営理念）→私たちは、いままでの常識に捉われず、変化を好み、お客様、仲間、家族、取引先、地域社会に「ありがとう」と感謝される、「人間力の成長」を目指します。

2) 心のハンカチ→いつもあなたのポケットに、入れておいてほしい言葉があります。以下、8つの約束（以下略）が述べられています。

3) UGOスタイル→10か条（行動のあり方）。

①オーナーシップで行動する。（会社は社員の共有財産）

②自分の仕事の範囲を決めず、行動の枠を広げる

③悩みを早く行動を早く

以下略

4) 5つの価値（基本原則）→

①品質 気持ちよくまた着用できる状態でお返しする

②納期 納期に限らずお客様との約束は必ず実行する

③店舗 店内外の5Sを徹底し、ブランドの発信の源となる

④接客 いつ、どんな時でも笑顔・親切・丁寧である

⑤プロモーション

いつも私たちの常識はお客様の常識と考えて情報発信する

5) サービスポリシー「お客様は正しい」

お客様がお店をご利用になられるとき、お客様は私たちを少なからず信頼してくださっている。

もし、信頼が0%であったり、何かしらの疑念があるのであれば、お客様とはならず、当然のことながらご利用されることはない。したがって、ご利用くださるすべてのお客様から私たちは信頼を得ていることを前提にサービスを提供することが当然の義務である。すなわち、信頼してくださるお客様は「ただしい」と定義できる。

以下略。

2. 店舗研修・正社員・8時間×6日＝48時間、パート社員・5時間×6日＝30時間→カウンターでのスムーズな接客が出来ることを目標に研修。机上研修と模擬カウンターにて実習。

・接客（挨拶、応接、サービス規程等）

・商品の取り扱い（ポケット検品、シミ・ボタン・キズ等の確認、加工の相談等）、レジ操作（伝票発行、金銭の授受）、納期の確認、工場との商品の受け渡し等。

・クリーニング知識の習得（絵表示の見方、加工商品の知識等）

・衣料品の知識（折り目・撥水加工等）、衣料品の知識（段返り、ダブルカフス、デニム、ダウン等）、繊維・染料の知識（顔料・先染め、絹・麻等）

・店舗の管理（開店業務、閉店業務、掃除、商品整理）

・販促業務（イベントの習熟、販促グッズの告知・配布・交換等）

☆これらを、シニアマネージャーのもと、10人のマネージャーが各15店舗の店舗業務指導・採用者の研修をされています。

3. 工場研修、正社員・8時間×2日＝16時間、パート社員5時間×2日＝10時間→クリーニングの知識と実習。（あまり詳しくは聞いていません）

☆この研修は、「カウンターに立つ」ことが目標で、店舗に配属してからそこで徐々に学ぶということではありません。

それでも、個々のお客様を知る、イベントを楽しむ等々配属されてから学ばなければならないことは多いのです。

『初給研修』（入社2ヶ月未満）8時間×1日。→業務には少し慣れたはずですが、店舗の人だけの中で、不安感に落ちるのもこの時期です。業務の再確認、季節毎の商品の特徴の研修をする一方、全社一体の中の店舗（アナタ）ということを出し出してもらおう。

『中級研修』（入社後8～10ヶ月未満）8時間×1日→余裕を持って仕事に当たれるようになった分、他のいろいろな話を聞くと心穏やかでない状態になるのがこの時期です。（この時期の退社が多いのでの対処だそうです）

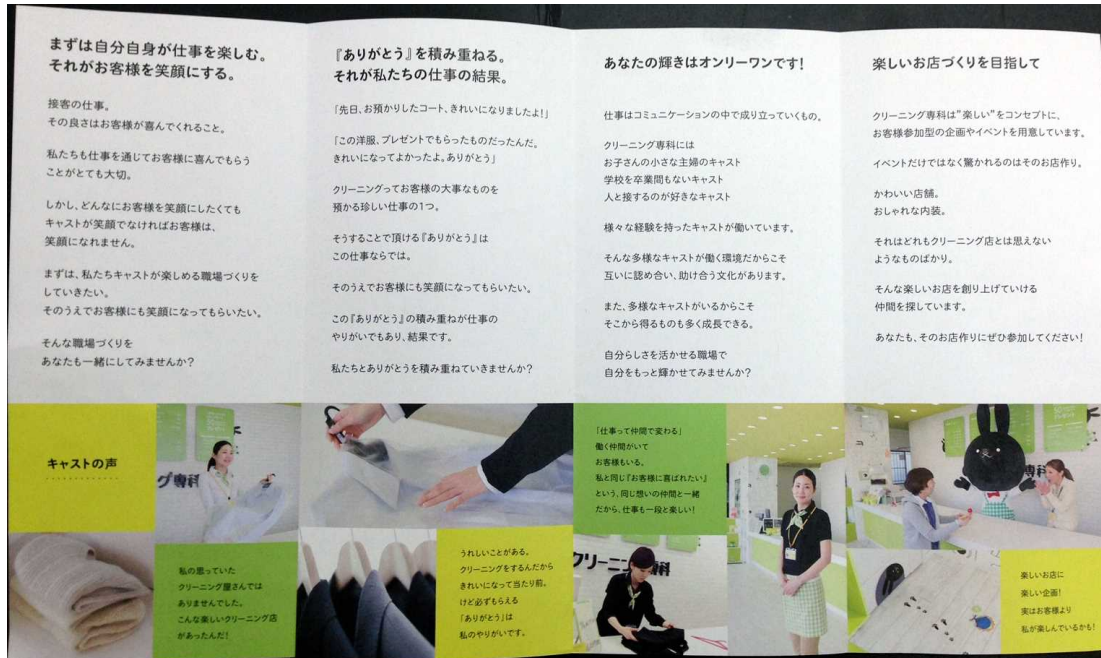
入社後このような時期の方を一堂に集めての研修、親睦会（バーベキューパーティー）を開くのだそうです。

『自己成長シート』→個々の担当者(ユーゴーさんではキャストと呼ばれていました)が「課題」を上げ、改善目標・行動を記すシートを作り、これを持って、2月と8月（6ヶ月毎）にマネージャーと個人面談をするような制度を持たれています。

『バリューバッチ』→社員同士、お互いのいいところ、「これを実現したね」という仲間にWEB上でバッチを贈ることが出来ます。バリューバッチ、あそびバッチ、メダル等があります。

☆現在の店舗キャストの平均年齢は、32歳だそうです。

『募集』 → 募集は、店頭のア看板、カウンターでのミニチラシ、紹介制度、チラシの配布、地域への一括配布（新聞、アルバイトニュース）等々を事情に応じて行っています。写真は、キャスト募集のチラシです。



☆沼崎社他ご協力いただいたみなさま、お忙しい中、お時間を頂きありがとうございました。この機会を生かすよう今後とも努力いたします。