

- ① 何故プロ化が重要か？
- ② 目指すべきゴールの定め方
- ③ 毎日意識して取り組む事

木村：「プロを目指す上での将来像の描き方」を教えてください

神林：より具体的にプロ化について、3つのステップで説明いたします。

①何故プロ化が重要か？ ②目指すべきゴールの定め方 ③毎日意識して取り組む事

①何故プロ化が重要か？

<マスから個>

- ・ マスのお客様ではなく、顔の識別の出来るお客様に対して、優先的にサービスをしていく戦略です。お客様にファンになっていただくために、認められなければなりません。その為にはプロ化が必要です。

<おもてなし2.0>

- ・ より多くのお客様の満足度を向上させる戦略です。満足度を向上させる為にはプロであることが必要になります。

<コスト適正化>

- ・ 最も大きな経費であり、資源である人件費を効率よく接客に使う戦略です。プロ化により効率よく接客時間を短縮でき、より多くのお客様を接客できます、プロの知識で接客することでクレームも削減できます。

従業員のプロ化は顧客満足度の向上につながり、収益拡大に繋がります

②目指すべきゴールの定め方

- ・ 右図は目指すべきゴールの定め方です。縦がスキル軸、横が時間軸です。今の自分が左下とすると目指したいのは右上唯一無二の存在としてのプロです。レベルを上げていくためには、最初に身近な目標となる先輩を見つけ、そこから更に、北海道イチ日本イチの人は誰だろうと具体的な人物を思い浮かべるのがいいと考えています。

③毎日意識して取り組む事

- ・ プロへの道筋として計画を立てます、例えばアイテムとブランドで一覧表を作成し上司と共有し、毎日店頭にある1つのブランドのアイテムを徹底的に調べてその商品のプロになり自信に繋がります。店頭だけではなくインターネットやSNS等で正しい情報を収集して、接客時にアウトプットできるようになるといいプロへの近道になります。
- ・ 1日の終わりに知識がひとつでも蓄積されているという一日の過ごし方をしていければいいと考えています。

① 何故プロ化が重要か？

我々の戦略を実現し、黒字化させる重要な要素だから

- マスから個 = ファン作り
- おもてなし2.0 = 顧客満足向上
- コストの適正化 = 時間短縮、クレーム削減

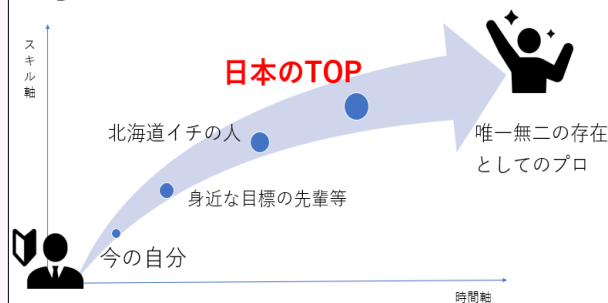
従業員スキルの上昇⇒顧客満足の上昇⇒収益拡大

③ 毎日意識して取り組む事

- 1) **プロへの道筋=計画をたてる**
 ・ ・ ・ プロへの道一覧表を作成し上司と共有する
- 2) **毎日ひとつでも、目の前の商品(仕事)のプロになる**
 ・ ・ ・ 一つのアイテム、ブランドを徹底的に調べる
- 3) **店頭だけでなく、SNS等から情報収集をする**
 ・ ・ ・ ブランドの背景、作り手のこだわり、製法など

一日の終わりに、知識がひとつでも蓄積されている

② 目指すべきゴールの定め方



毎日の努力、ひとつ一つの積み重ねがプロ集団への唯一の道です

【補足】目標設定シートの活用方法について

<木村>

- 目標設定シートについて、スタイリストは担当する範囲が広がり、業務時間内に学ぶ時間が取れない時もあります。

<神林>

- そうならないためにマトリックスが必要だと思っています。応援が入っているなどで忙しい場合も、例えば商品の絵柄のことだけ勉強しようなどいいと思います。出来たところはシートを消していく等工夫して頂きたいです。学ぶ姿勢がないとプロにはなれないと考えています。

<目標設定シート>

アイテム ブランド	グラス	カップ& ソーサー	カトラリー	プレート	ボウル	...
バカラ						
ロイヤル コペンハーゲン	今日は、このマスを学ぼうと、一つひとつ毎日クリア。毎日の積み重ねがプロ化への道。					
ウェッジウッド						
リチャード・ジノリ						
リヤドロ						
アラビア						
⋮						

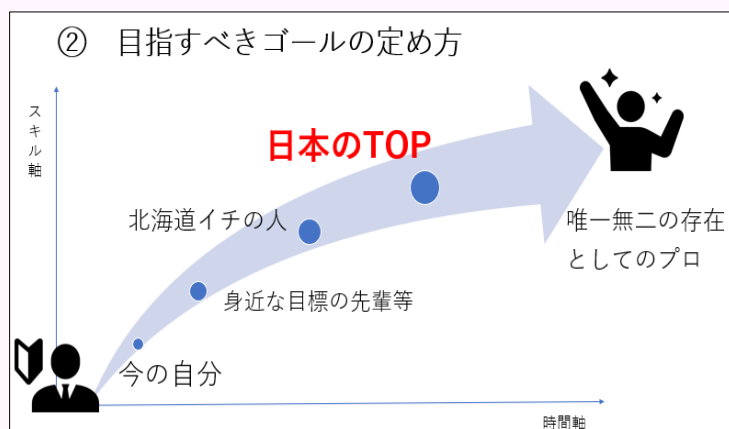
【補足】プロの目指し方のヒントについて

<木村>

- 目指す人、身近な手本の人を見つけることが必要と言う事ですか？

<神林>

- 時間軸で考えると、北海道イチになるには1年2年では難しいと思っています。おそらく今は見えてないトッププロが時間が経ち自分がそこに近づくほど見えてくるはず。50年前と今のプロは、身体的な変化や情報量、技術の質も異なります。目指す先は常に進化し続けています。



【補足】上司の伴走についてのヒントについて

<木村>

- プロを目指す上で頼る人は上司や同僚になります。上司の伴走はどのように必要になりますか？

<神林>

- プロの道筋計画を立てるマトリックスを上司と共有してほしいです。順番に自分が取り組みたいことを決め、マネージャーと共有して頂くとプロを目指す皆さんをサポートしやすくなります。何のプロを目指しているのか、効率のよい学びのスケジュールを組んでいるかなど上司は伴走して頂きたいです。計画を共有することで、上司や取引先から情報提供等様々なサポートを得られます。計画を持つ事は非常に重要です。プロ化を目指すフォーマットとして業務フローに取り入れて頂きたいです。

※今回の社長インタビューは特に店頭スタッフに向けたメッセージになっていますので、店頭スタッフ全員に配布しています。

『本編』『補足』
動画はこちら



感想・今後取り上げて欲しい
テーマなどアンケートはこちら



発行所：三越伊勢丹グループ労働組合
北海道統括支部 札幌丸井三越支部
外線：(011)205-2525 内線：22525
発行人：木村 正男

