

感動を生み  
リピーター  
を作る



「あのままでよし」  
「スベシヤリストを目指す」

第11回

# 人材育成は基本を徹底指導

これまで10回にわたり、ゴルフ場の主なセクションや場面ごとに接客対応のポイントを挙げてきた。今号と次号の2回にわたっては、お客様に好感を持ってもらえる接客対応の実現に向けた人材育成方法について述べてみたい。

最初に、第1回で述べた「接客対応力向上の狙い」を再確認したい。それは「リピート促進」と「メンバー・常連客への差別化」の2つであった。ゴルフ場が提供する価値には、コースのデザインやコンディショニングの良さ、高いコストパフォーマンス、美味しい食事やきれいなクラブハウスなど様々な要素がある。そのなかで、接客対応をリピーター作りの武器にしようとすれば、「不満がない」というレベルの接客では物足りない。「聞かれたことに答える」「頼まれたことをやる」だけでなく、お客様

の状況や気持ちを察して臨機応変に個別対応することが、目指す接客レベルと考えられる。が、その前に、まず、できて当たり前の基本接客を徹底して身に付けることが重要であり、「教える」というアプローチが不可欠となる。

そこで、おもてなしの基本を徹底する指導方法として代表的な「ティーチング」、「OJT」、「ロールプレイング」のポイントを紹介したい。

① **ティーチング**  
良い接客対応のベースとして、作業の正確さ・スピードが求められる。こうした手順に、正解があるようなものや型決めされた対応には、「教える＝ティーチング」が有効である。ティーチングの基本的な流れは次の通りである。  
①教える準備をする  
・指導する内容と、その目的について話す。

・仕事を覚えたいという気にさせることが重要。  
・その内容について知っている程度を確かめておく。  
(例)「今日は、お出迎いの仕方について教えます。これは、ゴルフ場の第一印象を左右するとても重要な行動です。あなたが良いお出迎えをすることで、お客様はゴルフ場に対して好印象を持ってくれますよ！」

② やってみせる  
・接客対応の動きを1つずつ区切り、間合いを置きながらゆっくりと行う。  
(例) 背筋を伸ばして立ち、目線は駐車場の入口へ向ける。  
・ポイントを強調する。  
(例) 入ってくる車に意識を集中させる。  
・必要に応じてもう1度繰返す。また、○と△(あるいは×) 両方をや

つてみせ、その違いを分かってもらうと、より効果がある。

③ やらせてみせる  
・できるまで何回でも繰返す。  
・ポイントを言ってもらおう。

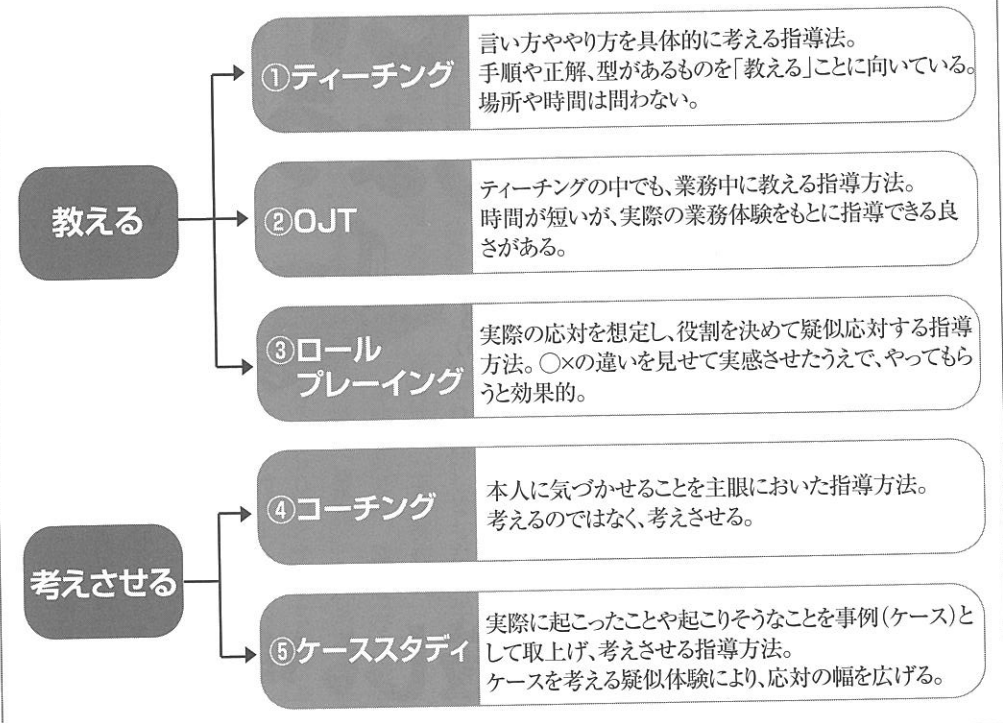
## OJTのポイント



② OJT  
周知のとおり、「on the job training」の頭文字をとった略語で、

「業務中に行うトレーニング」の意味である。ポイントを3つ挙げる。  
①なるべく早く

## 指導方法のバリエーション



業務中に指導すべきポイントを発見したら、なるべく早く指導する。実際の接客内容をもとに指導できることが最大のポイントなので、接客内容を覚えていくうちに行うことが重要である。

② 具体的に  
「ちゃんと」「きちんと」「しっかりと」「丁寧に」などといった感覚的な言葉ではなく、より具体的な言動で指導する。ここでも、実際の対応場面を取上げて説明すると分かりやすくなる。

③ 繰返し  
ティーチング同様、必要に応じて繰返し指導する。もちろん、接客が最優先なので、お客様がいない時を見計らってタイミングよく行う。

④ ケースの説明  
これもよく耳にするのではないだろうか。「役割を演じる」という意味のとおり、指導者がお客様役を演じ、指導する方法である。

⑤ ケースの実施  
各場面における一連の対応の流れやセリフを説明し、覚えさせる。  
⑥ スタッフ役・お客様役ともに、役になりきることが重要。一連の流れ

を重視し、途中で気になることがあっても最後までやりきった方がよい。実際の場所であれば、その方が臨場感があるのでベターである。

③ 振り返り  
いきなり指導者がアドバイスしないで、まずは本人に振り返りをさせるとよい。そのうえで、できていたこと、できていなかったことを指導者から伝える。必要に応じて繰返しロールプレイングを行う。

おもてなしの基本を徹底的に身に付けるには、継続的な指導が欠かせない。しかし、実際に現場で頻繁な集合教育や長時間教育を行うことは難しい。したがって、朝礼やミーティングなどの短い時間を使って計画的にロールプレイングをしたり、営業時間中に短時間のOJTを意識的にに行わなくてはならない。それを効果的に実施するためには、指導者の育成も不可欠である。短時間に、高頻度で、継続的に、有効な指導を行うためにも、高いスキルをもった指導者を現場に配置しなければ、スタッフの接客対応力は向上しない。次号では、好感度接客の実現に繋がる「考えさせる」指導方法を紹介する。