

新シリーズ 委員会メンバー便り 第10回 「ECビジネス対策としてのOJT」

事業運営委員会
委員 新井雄一

「メルマガ全部協プライムニュース」におきましても、シリーズで全部協の委員会メンバーの皆様から、いろんな話題を提供して参ります。ジャンルを問わず委員メンバーの関わった事柄を自由題材に記事として提供して頂き掲載して参ります。



新井委員
アライ商会（株） 群馬県

今回は当社の OJT (on the job training) について触れてみたいと思います。

業種を問わず様々な事業において、「今後、又は現在の課題は？」と尋ねると、必ずと言って良いほど「社員教育」がランクインしてくると思います。「社員教育」の成果については、我々が日々追求してきている売上目標などとは違って、目には見えにくい成果として生まれてくると思います。なぜ目に見えにくいのか？ 又は、なぜ伝わりにくいのか？ と考え、自社内においてどの様なトレーニングが効果的なのかを実践してみました。

その中で注意した点は「頑張る」「しっかり」「～な感じ」などの抽象的な言葉の廃止をしてみました。私は教育や指示等が曖昧な言葉が多く用いられる事がとても不合理に感じていました。例えば上司が新人社員さん(部下)などに「掃除機を持ってきて～」と指示をすると、確かに掃除機を目の前まで持ってきます。しかし、掃除をしなければ行けない箇所を探して掃除をしようとする人は、残念ながら少ないと思います。

では、指示の仕方はどうなのでしょう？ 昔の「たばこと言ったら火だろ！」というやりとりが先輩と後輩の間で当たり前に行われていた時代もありました。現代ではその様な言葉では簡単に「はあっ??？」と言われてしまうでしょう。それでは掃除機のケースの場合「掃除機を持ってきて掃除をして」といった指示が必要なのでしょう？ または「終わったら片付けておく様に！」なんてここまで指示をしないといけないのでしょうか？ 現状こういった状況はもちろん職場でも毎日の様に起こっています。私の持論ですが、このケースに関しては指示をした上司は70点。指示を受けて掃除機を運んできた部下も70点と考えます。

お客様に対してはどうでしょう？ 曖昧な対応はクレームを生みます。言われたいから・・・言われたから・・・で良いのでしょうか。当社ではこの様なケースを社員同士で考えて資料にまとめプレゼンテーションを行ったりしています。

更に、職場の椅子の出し入れの徹底やトイレ・倉庫の電気など様々なルールの遂行のなかで、社内 SNS や直接の指導などにより、社員同士が注意喚起できる様にして、お客さまへの最低のマナーへと繋がって行く。その毎日の積み重ねが、お客様からの感謝の言葉や笑顔で、見えにくかったものが見えやすくなり、成果となって還ってくる。

これこそが EC ビジネス対策として今やるべきことなのかもしれません。