

日東燃料工業株式会社ベニースーパー チェッカー部門のスキルレベルの把握

会社概要

ベニースーパーは、日東燃料工業株式会社の一部門として展開される、2店舗、従業員 150 名の食品スーパーマーケットです。

取り組みのきっかけ・現状

ベニースーパーでは、店舗の顔でもあるチェッカー部門の人材育成体制の整備過程にあり、個々のチェッカーのスキルレベルにバラつきがあるのではないかと懸念がありました。

具体的な取り組みと活用ツール

そこで、ベニースーパーでは、チェッカーのスキルレベルの底上げを目指して、「職業能力評価シート チェッカー レベル1」を試行導入することにしました。

シートでチェッカーのスキルをチェックし、個人だけでなく店舗毎のスキルレベルを把握することで、効果的な教育計画策定につなげることが狙いです。

具体的には、職業能力評価シート チェッカーレベル1を使用して、チェッカー部門のスキルレベルを把握します。

実際に従業員にチェックしてもらう前に、事務局でチェッカーレベル1の職業能力評価シートとサブツールを読み合わせ、内容を検証しました。

検証過程の中で、職業能力評価シート・サブツールの「職務遂行のための基準」の中で、自社では使用されていない用語を、自社で使用している用語に置き換えたり(例：店舗責任者を店長に置き換える)、また抽象的な用語を具体的な用語に置き換え(例：「商品券」を取り扱いのある「ビール券」に置き換える)例示を追加するなどし、

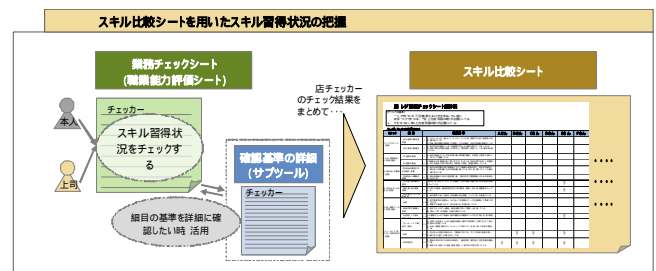
職業能力評価シートの内容をチェッカーが理解しやすく、ベニースーパーの実態に合わせたものに一部修正しました。

また今回の試行導入が人事評価と混同されないよう「職業能力評価シート」という名称を「レジ業務チェックシート」に変更しました。

サブツールについては「確認基準の詳細」と名称を変更した上で、その位置づけをレジ業務チェックシートをチェックする際の参考資料と明確化しました。

修正のポイント

- 自社で使用する用語への置き換え(例：店舗責任者 店長)
 - 抽象的な用語の具体化(例：「商品券」(取扱いのある)「ビール券」)
 - シート名称の変更(人事評価との混同を避けるため「レジ業務チェックシート」に変更)
- サブツールは「確認基準の詳細」と名称を変更し、「レジ業務チェックシート」をチェックする際の参考資料としています。



取り組み結果

今回は、初の試みでもあるため、まずは1店舗のチェッカーを対象に試行導入しました。

レジ業務チェックシートについて、チェッカー各人にチェックしてもらい、その際、配布したアンケートに「チェックシートが人材育成/スキルアップのツールとして有効か?」を確認する項目を設け、現場のシートに対する捉え方を確認しました。

アンケートでは、「有効」と捉えた意見が多く、「自己チェックをしてみて改めて日頃の業務を見つめ直し再確認することができました。」といった意見も確認されました。

一方で、「シートの項目の中には、従来担当し

ていない業務もあるので、シートによるチェックを継続するのであれば、未担当の業務を今後は教えてもらいたい。」といった意見も寄せられ、会社としてレジ業務チェックシートで定めたレベルまで個々人のスキルを到達させるためには、個々のチェッカーの業務範囲拡大のための教育に取り組んでいくことが必要であると分かりました。

また、「レジ業務チェックシート」の内容について、現場のチェッカーからは「使用されている用語に分かりづらいものがある」といった意見が寄せられましたので、指摘のあった用語については、追加で修正や具体例の追記などを行いました。

チェッカー各自の行ったチェック結果を上司として確認した副店長からは、「レジ業務チェックシート」の「共通能力ユニット」の項目の中に、チェッカーの日常業務に関わる項目と理念・心構えといったことを確認する項目が混在しており、チェックしづらいといった意見が出されました。

そこで、「共通能力ユニット」に設定された項目のうち、日常業務に関わる項目については「選択能力ユニット」に組み込み、レジ業務チェックシートの上段を「理念・心構え」、下段を「日常の業務遂行」といった区分に再構成しました(修

正後のレジ業務チェックシートは別添参照)。

事務局では、試行導入により事務局で作成したレジ業務チェックシートの改善点が明らかになり、本格導入前に修正を行えたと考えています。また副店長からは、上司チェックのフィードバックを行なう際、チェッカー各自と短時間でありませんが面談の時間を持ち、チェッカー各自に今後伸ばしてもらいたいスキルなどを指導することが出来たため、チェッカーの自己啓発の良いきっかけになったと思うとの感想がありました。

今後の課題と方向性

今後の取り組みとして、ベニースーパーでは店舗全体のチェッカーレベル向上のため、チェッカーの「スキル比較シート」を使って、店舗毎にどの項目のバラつきが大きいのか？全般的にスキルレベルが低い項目がないか？を確認し、店舗毎のチェッカーのスキル底上げの教育計画に反映していくことを予定しています。

また、今回取り組んだチェッカー以外の部門についても、同様に業務チェックシートの作成を行なっていければと考えています。

平成 24 年 3 月

(別添) レジ業務チェックシート

レジ業務チェックシート		自己チェック日: 20 年 月 日	上司チェック日: 20 年 月 日		
店舗: _____ 店 氏名: _____		【チェックの基準】 ○: 一人でできている(下位者に教えることが出来るレベル含む) △: (まほ一人できている(一部、上位者・周囲の助けが必要なしレベル)) ×: できていない(常に上位者・周囲の助けが必要なしレベル)			
I. スーパーマーケット 共通ユニット					
ユニット	細目	確認基準	自己チェック	上司チェック	上司コメント
コンプライアンス (店舗)	①法令・諸規則の内容把握	1 ベニースーパーの一員として、スーパーマーケットに関連する法令・諸規則(経営理念、社是・社訓、倫理憲章、4Sといった行動ガイドライン)の内容を理解している 法的・倫理的な問題の具体例を理解し、それがお店に及ぼす影響を理解している			
	②法令・諸規則の遵守	2 公私の区別を明確にし、法令・諸規則に則った行動を率先して行なっている 法的・倫理的な問題に直面した際は、上司や同僚と相談し、よりよい解決を目指している			
地域社会への貢献 (店舗)	①地域社会に期待される役割の把握	5 お店の社会的責任や地域貢献についての知識と自覚を持ち、お店が計画する地域社会への貢献のための取組を理解している。また、地域のイベント・行事などに参加している			
	②地域社会への貢献の推進	6 地域社会貢献のための施策を推進し、お店の内外で環境貢献のための施策を実行している			
食の安全・安心の提供 (店舗)	①正しい商品知識での説明	7 「食の安全・安心」について正しく理解し、正しい商品知識に基づきお客様に説明を行っている			
	②器具、備品の維持保管	8 レジ周りの器具、備品を衛生的な方法で使用、保管し、自ら清掃・整理を行っている			
	③安全・衛生・クレンlinessの実施	9 お店の基準に従い、店内の安全確保、衛生管理、クレンliness(清掃)を実施している			
II. レジ業務ユニット					
ユニット	細目	確認基準	自己チェック	上司チェック	上司コメント
精算業務	①レジの精算業務	10 業務手順に基づき正確かつ信頼性ある精算業務を実施している 金券やクレジットカードの取り扱い手順に従い処理し、レジ誤差が出た場合、速やかに店長へ報告している			
	②価格・商品の確認	11 生鮮品、特売品、バラ売りの商品と価格をチェックし、パネルタッチの際に間違えないようしている 値引きシールや複数購入の商品数を確認している 買上商品の汚れや破損があった場合は、商品を交換している			
	③サッカー作業	12 買上商品に見合った袋を選択してお客様に提供し、傷みやずれ商品については複数袋を扱い、袋詰め(サッカー)を行っている			
サービスカウンター業務	①受付業務	13 各種受付(エコポイント、宅配便、写真等)を行っている ビール券の販売処理、贈答品の受け、領収書の発行を実施している 商品や目的に応じた包装技術を習得し、商品、目的、顧客の要望にあった包装を行っている			
	②案内業務	14 店内放送の効果・目的を理解して実施している 親切な売り場案内をしている			
	③迷子・忘れ物などの対応	15 お店の記録方法(忘れ物帳への記録など)と保管方法(要冷蔵品・冷凍庫、貴重品は事務所に保管)を理解しており、お客様からの問い合わせに対応している 迷子や落し物についてきちんと対応している			
④発注・在庫管理	16 レジ・サービスカウンターで必要な消耗品の在庫量を確認し、来店数などを考慮して適切な発注を実施している 消耗品納入時に不良品があった場合は店長に報告している。				
接客/お客様ニーズの把握 (店舗)	①接客	17 お店のCS施策について自らの業務との関連を理解した上で、接客ルールに従って、お客様のニーズを聞き取って柔軟に対応している お客様に不快感を与えず、感じの良い対応で接客している			
	②商品に関する知識と説明	18 お店が力を入れている商品・販促活動に関して理解し、説明している 売り場レイアウトを理解し、正確に案内している			
	③お客様ニーズ等の収集・報告	19 レジ業務を行う中で商品の売れ筋動向やお客様の声に耳を傾け、お客様の要望・ニーズを収集し、直接店長へ報告している			
クレーム・トラブル対応/非常時対応 (店舗)	①クレーム・トラブルの受付・報告	20 自ら対応出来るクレームの範囲を理解し、適切にお客様の立場に立った丁寧で誠意ある対応をしている 定められた範囲を超えたクレーム、トラブルについては、速やかに店長に報告している			
	②防犯	21 万引き防止や防犯対策のため、不審者に対しては、すぐに店長に連絡を取り、手順に従って速やかな対応をしている			
	③非常時対応	22 災害等の非常における店内の体制や、自らの役割、発生時の対応手順を理解している 非常時時は、店長への報告・連絡・相談し、速やかな対応を取っている			
コミュニケーション (店舗)	①店長への報告・意見交換	23 接客業務を通じて得た情報や業務の結果を、タイムリーに店長に報告している 業務上問題が発生した場合は、ルールに従って処理し、店長への報告・連絡・相談をしている			
	②部門内の人間関係を良好に保つ	24 部門内の人間関係を良好に保つよう心がけ、店長や同僚と意見交換等を積極的に行い、部門の課題解決を図っている			
	③部門朝礼への出席	25 部門朝礼に出席し、お店の取組や方針について指示を受けたり、質疑応答や意見交換を行っている。改善点については、問題提起をしている			
【自己総括コメント】			自己チェック 集計	上司チェック 集計	上司評価 合計数に占める割合
【上司総括コメント】			○の数		%
			△の数		%
			×の数		%
			○△×の合計数		