

接客白書

vol.29
2024.Summer

リーダーシップとは？

必要な

現場を
まとめる
6つの
スキル！

リーダー
シップの
使い分け



安定した現場運営に

接客ステップアップ！を特集でお届け！



「小売サービス業」と
特定技能制度への疑問



法律を知ればマネジメントも変わる!!
法務
ルーム
借りてる人に
権利はないの？

接客白書

vol.29

発行：2024年7月 編集：広報マーケティング部 ©CHECKER SUPPORT CO.,LTD.2024
発売元：株式会社 チェッカーサポート 〒104-0033 東京都中央区新川1-28-24 東京ダイビルディング4号館11階 TEL.03-6332-7800

チェッカーサポートの 情報発信コンテンツ！

ご視聴・ご購入、
よろしくお願いします！

動画でわかりやすく学ぶ！

Checker supportCh

チェッカーサポート チャンネル

- ✓ 笑顔と接客
- ✓ 教育や指導
- ✓ エンタメ企画

小売流通業、接客業、レジ
業務に携わる皆様を応援し、
盛り上げるチャンネルです！

レジ・接客に
に関する情報を
YouTubeで公開中



コラムでじっくり学ぶ！

接客業に
携わる方を応援する
情報コラムサイト！

接客ONLINE ヒトトセ

- ✓ 笑顔と接客
- ✓ 教育や指導
- ✓ トラブル対応

日々状況が変わる接客業
界の、旬の話題をリアルタ
イムでお届けしています！



株式会社 チェッカーサポート

笑顔で日本を元気にします！



札幌営業所 青森営業所 仙台営業所 静岡営業所 名古屋営業所 三重営業所 大阪営業所 広島営業所 北九州営業所 福岡営業所
沖縄営業所 渋谷研修センター 東京本社



株式会社チエッカーサポート
CS部 講師 台信好美

安定した 現場運営に必要な

リーダーシップとは？



はじめに

前号までは、本部トレーナーが行うべき効果的な店舗巡回方法とタイプ別コミュニケーションについて解説しました。本稿ではリーダーが持つべきリーダーシップとその考え方についてお伝えしていきます。店舗で実質的な指導をし、スタッフをまとめる役割を担うとされているのがリーダーです。リーダーという存在は

影響力が強く、部門全体の調子や雰囲気形成する重要なポストです。しかし中には、現リーダーにリーダーシップが欠けている、次期リーダーへの指導がうまくいかず悩んでいるという方も多くいらっしゃいます。では、リーダーシップがある良いリーダーとどのようなものでしょうか。そもそもリーダーシップとは、「目標達成に向け、個人または集団を導く能力」だとさ

れています。そのリーダーシップを発揮するには、その者に元々備わっている資質が重要であるといわれていました。そしてある時は多くの人を惹きつけ魅了するという意味で「カリスマ性」が重要とされていたこともあります。このような資質や人格を持つ者がリーダーを務め、充分に力を発揮できていればチームは安泰ですが、現実では容易にそのような人材が得られるとは

限りません。現代においてはリーダーシップはその人物の行動によってフレキシブルに発揮されるものであり、後天的に身につくスキルであると考えられています。つまりリーダーに重要なのは資質よりも、状況に応じて役割を柔軟に変えていくスキルであるという考え方がです。では次に、このスキルを分類して解説します。

接客ステップアップ! 第16回 特集!

現場をまとめる6つのスキル!

チームのメンバーをまとめていくために、必要とされる6つのリーダーシップスキルをご紹介します!

1 傾聴力

傾聴は、相手の話したいことに対して丁寧に耳を傾け、肯定的な関心を見せつつ内容の真意を明確にし、共感的理解を示すスキルです。この傾聴が的確に成立すると、話し手との間に信頼関係が生まれ、話し手の自発的な情報整理や解決策の試案にもつながります。傾聴の基本は、相手が話したいこと・伝えたいことを真摯に受け止め、共感的な態度で理解に務めることです。

有効なテクニックとして、態度で示す「あいづち」「うなずき」「アイコンタクト」に続き、聞き手の「追体験」「質問」が挙げられます。まず最初に話を聴いている態度をしっかりと示します。一般的によくやりがちなのは大ききなあいづち

に加え、相手の発言を繰り返すオウム返しです。これらはわざとらしくするため多用は控えましょう。

そして最も重要なことは追体験です。話し手の内容に対し、その場自分がいるかのように捉え、話し手の感情を追います。こうすることで自然なあいづちや質問が生まれ、相手の真意をとらえやすくなります。

2 判断力

判断力とは、物事や事態を正しく認識し、論理的評価をするスキルです。判明している情報を元に状況を分析し、ベストな選択を判断します。この為には冷静さや合理的な思考が必要で、判断力がある人物は周囲から頼り

にされるので、チーム内に「この人なら大丈夫」という安心感が生まれます。

判断をするにあたり持つべきは、目先のことだけに捉われない長期的な視点です。一時の損得勘定に惑わされることなく、時にはリスクを伴う判断もしなくてはなりません。

また判断力を持つ人は豊富な知識を持ち、人の意見や話をよく聞く人であるとも言えます。自身の考えや価値観だけに囚われず、日頃からたくさんさんの情報に触れることが判断力を養うポイントです。

3 表現力

表現力とは、自分の感情や考え、情報を言葉や態度でわかりやすく伝

えるスキルです。主に職場における表現では感情とリンクした表情及びリアクション、豊富な語彙力、話を簡潔にまとめる要約力を磨くことが重要です。

特に注目すべきは要約力です。要約とは、短く簡潔に話をまとめて伝えることを指します。会話の折に話が長くなる、結局何を言いたいのかわからないというケースを招くのはほとんどが要約力に欠けているためです。要約では事実と解釈を分け、「これさえ言えば伝わる」情報を抜き出し、結論を最初に伝えることを心がけます。

しかしこれだけでは冷たい、そつけないというイメージを持たれてしまいます。そのため、状況に応じた表情による感情表現や相手の心象に寄り添う言葉選びをする必要があります。

4 誘導力

誘導力とは、進むべき方向や考え方の道案内をするスキルです。様々な年代、性別、キャリアのメンバーがひとつの目標に対して一丸となるためには、目線合わせが必要です。的確な誘導があれば、個々のメンバーの目線をまとめ、全体のスムーズな進捗管理ができます。

メンバーの課題を前にした際、直接答えを出さずにヒントを与え情報整理のみに徹すること、答えを導くような指導も誘導力に当てはまります。誘導をする際には高圧的ではなく、優しく穏やかな態度でのぞむと効果的です。前号にて解説したコーチングに似ているように感じられますが、コーチングでは答えに誘導するようなことはせず、「気づき」を与える問いかけを行い、自発的解決ができるように導きます。

5 牽引力

牽引力とは、目標達成のためにメンバーを統率し、導くスキルです。誘導

力は指し示す要素が強く、牽引力は文字通り牽引する要素を強く持つています。実際には、まずリーダー自身が達成すべき目標を明確にしており、それらを達成するために自分自身を律していることがポイントです。

目的や目標を達成するために必要な努力を惜しまず、ふるまいや行動が目的や目標に沿っていることを常に確認します。これによりリーダー本人が高いレベルで業務遂行できるだけでなく、チームのメンバーにも基準の高さが伝播し、全体の意識向上につながります。

6 洞察力

洞察力とは物事や状態の本質を見抜くスキルです。表面上の見える部分を観察するだけではなく、見えていない部分までを推察できることがポイントです。一般的にはこの力を「空気を読む」「配慮ができる」と評することがあります。

例えば業務上の伝達をしているときでも、相手の表情や返事のトーンから「理解できていないかもしれない」と推察し、やさしく表現を変えることな

どが挙げられます。この洞察力を用いて、チーム全体または個人の状態及び傾向を見抜き、必要な策を講じていきます。この洞察力は6つのスキルの中でも特に重要であり、ほかのスキルの基礎を担っているといえるでしょう。



リーダーシップの使い分け

現代のリーダーシップは、状況に応じて変化させる必要がある!

前述にある6つのスキルをバランスよく持つ者はリーダーシップに優れていると言えるでしょう。では次に環境別のアウトプット方法をお伝えします。現代に有効なリーダーシップは、チームメンバーや状況に応じて役割を柔軟に変えていく必要があります。また、チームが「業務を遂行する能力」と「達成度が高い・低い」で取るべきリーダーシップが異なります。

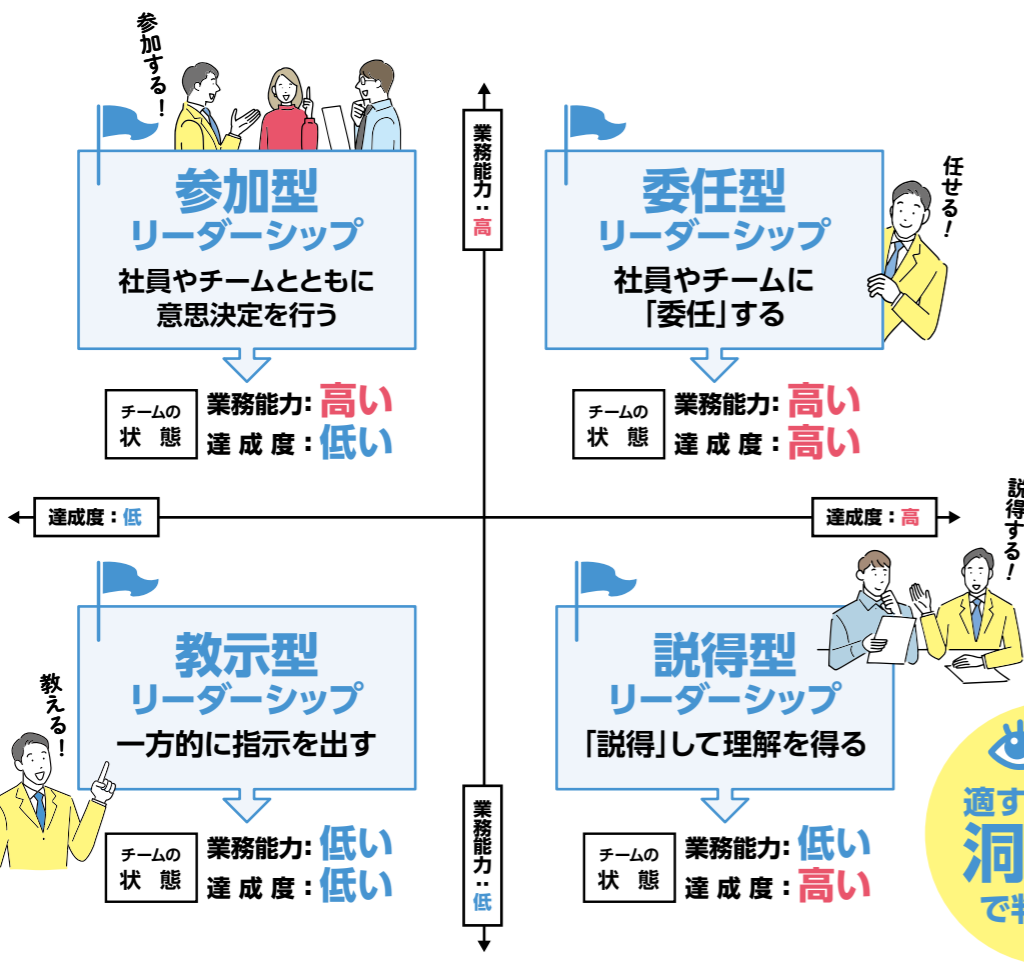
1 教示型リーダーシップ

業務能力が低く、達成度も低いメンバー・チームには教示型リーダーシップが適しています。こちらではリーダーがメンバーの目標設定を行い、スケジュール・進行も管理します。メンバーに正解を考えさせることや自主性

2 説得型リーダーシップ

業務能力が低い、達成度は高いメンバー・チームには説得型リーダーシップが適しています。こちらでは、リーダーが意思決定を行い、それをメンバーに「説得」して理解を得ます。重要な決定や舵きりはリーダーが行うため、強引な落とし込みでは反発を生みます。決定事項にうまく賛同してもらうためのコミュニケーション力がポイントです。

業務能力が高い、達成度は高いメンバー・チームには説得型リーダーシップが適しています。こちらでは、リーダーが意思決定を行い、それをメンバーに「説得」して理解を得ます。重要な決定や舵きりはリーダーが行うため、強引な落とし込みでは反発を生みます。決定事項にうまく賛同してもらうためのコミュニケーション力がポイントです。



謎好き先生の接客ヒント! vol.4

接客と謎解き!?

外国籍スタッフとのコミュニケーションのコツ



はあ〜やっと1日が終わった…。今日は1日が長く感じたな〜。

外国籍スタッフさんとのコミュニケーションでお困りですか？コツをお伝えしましょう！



謎Level 1 ゆっくり・□□□□話す!

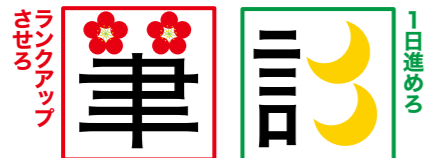
で	は	う	ひ
わ	る	っ	ふい
き	に	ま	ば
り	ら	む	り



問題 3つの花の名前を消して、残ったものを上から読め

答え □□□□話す

謎Level 2 □□□□を利用する!



問題 それぞれ指示通りに変化させ、漢字を読め

答え □□□□

謎Level 3 □□□□□□を交えて話す!



問題 上の2つをそれぞれ重ね合わせる

答え □□□□□□

お店でスタッフに接客を教える店長。ちょっと頭は硬めかも? 謎好き好きの接客コンサルタント。なかなか普通には教えてくれない。

回答はP8に!

1 まずは□□□□話しましょう!

まずはゆっくり□□□□話しましょう!これは国籍問わず、どんなスタッフさん同士でも同じことが言えますね。さて、こちらの謎ですが花はお好きですか?



ええ!?桜と梅の違いも分からないのに無理ですよ〜

大丈夫です!この接客白書内にヒントがありますよ!



2 ひらがな・カタカナの□□□□

わかりやすいひらがな・カタカナで□□□□するのも有効です。中国国籍の方の場合は、漢字だとより伝わりやすいですね!



なるほど、漢字の読み仮名を考えればいいんだな!

3 □□□□□□でやってみる!

言葉に詰まってしまったときは、□□□□□□も交えて話すといいですね。恥ずかしがらずに、できるだけ大きな動きでやってみましょう!



うーんどうということだろう…?あっ!しまった!金曜日までに、銀行へお金を両替しに行かなきゃいけないんだ!行ってきます!

あらあら、いつてらっしゃいませ!では、最後は読者の皆様で解いてみてくださいね!



3 参加型リーダーシップ

能力が高いが達成度が低いメンバー・チームには参加型リーダーシップが適しています。こちらではリーダーとメンバーが一緒に意思決定を行います。目標設定やトレーニングにしっかりと参加し、十分なサポートを欠かさないことで、成功体験を積みながら成長を促します。メンバーがスキルを持っていないもの、十分に発揮できていないという場合などに有効です。

4 委任型リーダーシップ

能力が高く達成度も高いメンバー・チームには委任型リーダーシップが適しています。チームに対し信頼感を持ち、意思決定も含めて文字どおり任せて委ねます。自己完結的に運営されている、または熟練のメンバー揃いで問題なく運営がつづいているチームに対する場合に有効です。

現メンバー及びチームがどのような状況であるか、能力や達成度の状態がどうであるかを見極めるには前述の洞

察力が必要です。例えば目標達成の成果が悪かったとしても、個人の能力不足とすぐに決めつけるのは控えます。

店舗の時間帯による混雑状況やレジの配置、その他要因があるかなどを総合的に推察し、取るべきリーダーシップを勘案しましょう。

リーダー適正に乏しい場合

現リーダーに6つのスキルが欠けている、またはいずれかのスキルに欠けている、という場合は、状況をみてスキル別に託すことをおすすめします。具体的にはサブリーダーを設け、得手不得手ごとにリーダースキルを分業するとよいでしょう。チーム全体でチームを活かすというイメージを持つことで、1人にタスクを集中させることを防ぎます。

またどうしてもリーダー及び他の者が担えない部分は上級社員が業務をしっかりと巻き取り、チームに安心感を

チーム全体でチームを活かす!

リーダーにたとえ適性が不足していても…いいチームを作る考え方

- リーダーは1人でなくていい!
- リーダーはカリスマでなくていい!
- リーダーはみんなで作る!



もたらすことも重要です。その場しぎで運営を押し付けていると、離職やサービスの低下につながると、かえって立て直しの時間がかかります。

おわりに

リーダーとはスキルであり、人柄や資質によるものではないというお話をしました。リーダーを決める際やチームへの指導を行う際には、6つのスキルやリーダーシップの型を念頭に置き、洞察力をもつてよく「知る」ことから始めてみましょう。

自店の能力・達成度や詳しいリーダーシップアプローチについて知りたい方や一人で行う育成・目標設定プログラムに不安がある場合は、ぜひチェックカーサポート教育コンサルタントまでお問い合わせください。見えない問題を明確化し個人の考える力を育む研修プログラムなど、豊富なサポートメニューをご用意しております。

お問い合わせはこちらから!

<https://www.checkersupport.co.jp>



業種は問わず「接客」に関するお悩み解決のお力になります。相談先にお迷いでしたら、まずはお問い合わせください!



代表コラム

#02

「小売サービス業」と特定技能制度への疑問 株式会社チェッカーサポート 代表取締役 伏見啓史

こんにちは！代表取締役の伏見です。大都市圏や観光地では多くの外国人観光客で賑わっています。そんな月に日が経っているわけではないのですが、コロナ時代は遠い過去のよう感じますね。また観光客だけでなく、飲食店やコンビニエンスストアでは日本人スタッフ以上に多くの外国人が働いているように見えるお店も増えてきました。

今後、外国人の方々が我々サービス業において、消費、労働力の両面において非常に重要なステークホルダーとなってくるでしょう。地方都市の飲食店において、外国人対応をいち早く取り入れて英語のメニューの設置、英語の堪能な外国人アルバイトを雇用することにより、外国人が入りやすいお店という評判がSNSで瞬く間に拡がりお店が賑わっているという話を聞きました。今後、どう外国人観光客を迎え入れるか？言語対応をどうするか？サービス業の課題であると思います。

そこで、積極的に考えていかなければいけない課題は外国人雇用です。最初にも書きましたがサービス業における外国人就労者は、見た目だけでも増えていくことは実感できます。しかし、外国人雇用は各種法律や制度、そして文化や習慣の違いへの理解が必要になってきます。そして制度も大幅に変わろうとしています。外国人技能実習制度の廃止が決まり、新しく育成就労制度となることが発表されています。また、既存の特定技能制度の対象業種や職種も徐々に拡大しています。ただ我々小売サービス業は、相変わらず対象とされる職種が非常に少なく、こればかりは何故？と疑いたくなりま

すね。実際、今年の3月に特定技能の追加業分野が発表されました。
(二部抜粋)
● 食品品スーパーマーケットの食品品
● 部門における惣菜などの製造
● 総合スーパーマーケットの食品品
● 部門における惣菜などの製造

「小売サービス業」として、惣菜製造以外も特定技能の指定分野に指定すべきでは

● 自動車運送業
● 鉄道
● 林業
● 木材産業 など
これなんかおかしいですよ。スーパーマーケットの定義自体が曖昧なのに、総合スーパーとわざわざ分けて書かれていたり、他の分野は自動車運送業や鉄道、林業などのように業種自体を指すような言葉なのにスーパーだけ惣菜製造というとても細かい指定があったり。我々小売サービス業も他の産業同様深刻な人手不足であるのに、小売サービスだけ指定分野から外されているようにさえ感じます。
声高く言いたいです。「スーパーマーケット」や「総合スーパー」などではなく、「小売サービス業」として、惣菜製造以外も特定技能の指定分野に指定すべきだと。

笑顔咲く花言葉 vol.06



花で職場を彩る

花や植物は人の心に様々な「プラスの働きかけ」をされると言われています。ただそこにあるだけで、心が落ち着いたり、癒されたり、元気をもらったり…。

時にはおしゃやかな空間を演出したり、大切な人へ気持ちを伝えるアイテムにもなります。意外にも奥深い花言葉の世界に、コミュニケーションの花が咲くことも。

「おつかれさま」
「ありがとう」
「がんばろう」
こんな気持ちを素敵な花たちにして、職場を彩ってみませんか？

デルフィニウム

花言葉：澄んだ瞳/高貴/あなたは幸せをふりまくなど

涼しげで可憐な夏の花

小さな花が密集し、長く豊かな花穂を成すのが特徴的なデルフィニウム。英名ではつぼみの形から『Delphinium (ギリシャ語でイルカ)』と呼ばれています。花色は様々ですが、青や白の凛とした色合いが特に親しまれています。花言葉には敬愛や幸せにちなんだものが多いので、スタッフさんのお祝いごとや感謝デーなどを設けて職場を彩るのはいかがでしょうか。ちなみにデルフィニウムは毒性があるといわれていますので、子供や小動物が間違えて食べないように注意しましょう。



P7 謎好き先生の接客ヒント 解答

今回は紙の誌面ならではの仕掛けを利用した内容でした！皆様解きましたか？

謎Level 1

はつきり

で は う ひ
わ る つ ぶい
き に ま ぼ
り ら む り

花は「でるふいとうむばら・ひまわり」でした！それぞれを消して、残った文字を上から読むと「はつきり」と出てきます！

デルフィニウムは、隣のページに掲載されている花ですよ！

謎Level 2

ひつだん

松竹梅の法則で「梅」をランクアップさせると、「竹」になります。梅→竹にして読むと「筆」です。

1日進めると、月曜の次は火曜ですね。月→火にして読むと「談」です。これを合わせて「筆談」が答えです！

ランクアップさせる



1日進める



謎Level 3

ジェスチャー

まず Level2 の問題の法則に従い、□はランクアップ、■は1日進めます。すると銀→金、31日→1日ですね。ページ内を探すと、最初と最後の店長のセリフに「金」と「1日」が2つずつあります。見つけたら思い切ってページを折って、重ね合わせてみましょう！「ジェスチャー」という言葉が現れます！

ところで、この模様はなんだつたの？ 余っちゃって…

ああ、それはひっかけ用の模様です！

え〜っ！意地悪な…

ちゃんと理解して解かないと、惑わされちゃいますよ



解説コーナー

「使用貸借」の4ポイント!

使用貸借については以下のようになっています。

- ①期間の定めがある場合はそのとおりに。
- ②期間の定めがない場合、借主が目的に沿って使用収益をするのに足りる期間を経過すれば、貸主は契約の解除が可能。水槽の中の魚を出荷するまで水槽を借りているなど。
- ③期間や使用収益する期間を定めない場合、貸主はいつでも契約を解除可能
- ④借主はいつでも契約を解除可能

2番目に借主の使用収益とありますが、無償で貸しているロッカーの使用は収益に当たるものではなく、且つ、他のものを貸すわけですから、何ら不利益には当たりません。つまり今回のようなケースでは、③の適用になるというのが通常です。

法律を知ればマネジメントも変わる!!

法務ルーム



意外と知らない小さな疑問!

監修
株式会社チェッカーサポート
取締役
コンプライアンス室 室長
中田 和祥

お仕事にまつわる様々な問題を、法律の視点から解説!