

売上げは朝一番の決意で決まる！

スタツプ一丸朝礼のアイデア

ちまたでは今、朝礼が熱いようです。朝礼にまつわる本やDVDがたくさん出版されていますし、弊社でも「朝礼を変えれば、お店は変わる！」(鈴木理善監修、実業之日本社)という本を執筆しています。朝礼のやり方一つで社員のモチベーションに大きく差がつき、業績にも大きな差が出ることに多くの企業が注目し始めているのです。そこで、そのポイントを解説します。

ワンスアラウンド(株)
チーフインストラクター
佐藤梨枝子

良い朝礼・悪い朝礼

あなたの店ではどんな朝礼が行われていますか？ それは何を目的として行っている朝礼ですか？

ケース1 開店15分前に「朝礼ですー！」という店長の呼び声が響くが、なかなか全員が集まりません。店長は「ほら！早く集まって」と叫び続けています。司会進行は店長。日報を見ながら前日の実績、月度予算達成率、本日の予算を読み上げ、連絡事項を確認して終了。時間にして約4、5分です。

ケース2 この店も店長が司会進行。前日の実績報告と反省。前日の実績が悪く、店長の説教が続いています。開店5分前のアナウンスが入り、重い空気のまま開店準備に向かうスタッフたちでした。

ケース3 この店は毎日、朝礼の最後に接客7大用語を唱和していますが、声が小さく無表情のまま読み上げているだけで活気がありません。

ケース4 開店15分前になると自然とス

タツプがレジ前に集まります。司会進行役は日々代わるようで、今日はアルバイ

トのA子さん。前日の実績、本日の予算確認の後、各自が連絡事項や意見を発表します。最後に3分間朝礼訓練があり、テーマは「素材研究」でした。担当者は決まっています、Bさんが麻素材についてのメリット、デメリット、取り扱いのポイントについて説明します。

ケース5 前日の実績がかなり悪かったようでスタッフの表情に覇気がありません。すると店長から「今日はあらためて店ビジョンについて話し合おう」という提案が。この店のビジョンは「ありがと

うがごだまするお店」です。短い時間ですが再度、一番大切なことは売上げではなく、ビジョンに沿った行動を取ることだと気付かされ、心なしかスタッフの顔が晴れやかになったようです。

良い朝礼のポイント

いかがでしょうか。この5つのケースから良い朝礼のポイントを抽出します。

①単なる連絡事項の場にしない

ケース1は一番よく見掛ける朝礼パターンです。決して悪いわけではありませんが、毎日この繰り返しでは時間ももつたいないと感じませんか？ 予算の確認と連絡事項が目的であれば日報や連絡ノートを読むだけで事足りるはずですよ。

②必ず定時に実施し習慣つける
店長が「朝礼ですよ！」と叫んでいる店は、朝礼をやったりやらなかったり、開始時間もまちまちです。**ケース4**のように毎日定時に実施している店は、スタッフが自主的に集まります。

③モチベーションアップの言葉を発する
ケース2は私が販売職時代に何度も経験した例です。販売職は「テンションを高く保っていないければ良い接客ができない」のです。ところが朝礼で「何で売れないんだ！」と説教されると、テンションが一気に落ちてしまい、笑顔で「いらっしやいませ」が言えなくなり、一歩も踏み出せなくなってしまう。売れなくて一番へこんでいるのはスタッフです。

良い接客をしてほしいなら、いかにしてモチベーションを高めて売場に送り込むかを考えなくてはなりません。

④店のビジョンを伝え共有する
ケース5は売上げが悪くてテンションが下がっているスタッフの気持ちを「どんな店を目指しているのか？」という店ビジョン(原典)に向かせています。目

先の売上げに左右されず、ビジョンに沿った行動を取ることによって売上げは必ずついてくるという順番を確認し、モチベーションアップにつなげている好例です。

⑤トレーニングを目的にしない
ケース3もよく見る光景です。朝礼時に接客7大用語の唱和や接客トレーニングを行っている店は多いのですが、それが目的になってしまっている店が案外多いようです。「ずっとやっているから」と惰性で行っているのならまったく意味がありません。トレーニングは手段。目的は店ビジョンの実現です。「何のために行うのか？」という目的をきちんと伝えてからトレーニングを行いましょ。

朝礼1つで店が変わる!アイデア 3

アイデア②

スタッフの 参画意識を高める

①当番制で司会進行を受け持つ

良い例にもありましたが、シフトが決まった時点で、司会進行役をあらかじめ決めておきます。朝礼の流れに合わせた簡単なシナリオを作って置いて、入って間もない新人スタッフでもできるようにしておきましょう。

司会進行役が最後に短いスピーチを必ず入れる方法を取り入れることもお勧めです。「元気が出る一言」「最近、感動したこと」「街で見掛けた面白いこと(人)」など、テーマを決めて行うとよいでしょう。

当番になった人は一生懸命にネタを探し、情報収集の手段を学んでいきます。少人数でも人前で話すことに知らず知らずのうちに慣れていき、司会進行という役割を担いながら「伝える力」を身に付けることができます。

②当番制でトレーニングを行う

ケース④にも見られましたが、1カ月の朝礼トレーニングメニューと担当者をあらかじめ決めておく効果的です。

接客動作はロールプレイング形式で観察することでタイミングなどを身に付けていきますが、商品知識は先輩が一方向的に教えるよりも、自分で調べたことを発表させた方がよりしっかりと身に付いていくものです。

③月に1回は「話し合う場」を設ける

月初めに「店会議」と称して、全員参加でいつもより長めの朝礼を実施している店があります。

パート・アルバイトスタッフをできるだけ早番にして、社員を遅番シフトにしておく参加率が上がります。

全員いすに座って、店ビジョンに基づいた月度方針を解説した後に、テーマを決めてスタッフ一人一人が感じていることをフランクに話せる場をつくりまします。店長の立場では気が付かなかった意見やヒントがたくさん得られますし、スタッフにとっては自分の考えを受け入れてくれる環境が、店の問題を自分の問題としてとらえる当事者意識につながっていきます。

アイデア①

スタッフの やる気スイッチを入れる

①スタッフ一人一人の今日の行動目標を決める

今日、何をやるのかが、朝礼の段階で明確になると、スタッフの仕事へのやる気スイッチが入ります。

全員が同じ目標でもよいのですが、一人一人が今日の行動目標を持つようになると一層効果的です。

そして、一人一人が自分の言葉でその目標を宣言することで、自発的に行動をするようになります。

みんなの前で発表しているわけですから、営業時間中に、お互いにフィードバックやアドバイスもしやすくなります。

②大きな声で発声練習をしてみる

朝礼は、プライベートモードの意識から仕事モードへの意識にスイッチを切り替える場でもあります。

一人暮らしのスタッフはもちろん、家族と同居しているスタッフでも、なかなか出勤前に声を出す機会は少なく、何となく寝ぼけた状態であることが多いものです。

仕事前に大きな声で発声することで脳が活性化し、表情筋のストレッチにもなり、簡単に意識を仕事モードに切り替えることができます。

③面白いゲームで盛り上がる

何となくまったりして覇気のないときなどは、ゲームや脳トレで活気を出す方法もあります。仕事と全く関係ない内容でOKです。

インターネットのウェブサイトで「宴会ゲーム」や「脳トレ」「アイスブレイク」などのキーワードで検索すると、さまざまなゲームが紹介されていますので、ぜひ試してみてください。

スタッフ全員でゲームを行い、思い切り笑って大声を出すことで頭がスッキリして、笑顔をキープしたままお客さまを迎えることができます。

(注:毎日、こればかりしないように気を付けましょう)

アイデア③

スタッフの 情報を共有する

①一人一人を得意分野の先生にする

スタッフ一人一人には、それぞれの経験や趣味に基づく「得意」が必ずあります。そうした得意分野を眠らせておくのはもったいない! その分野の先生になってもらい、朝礼で発表してもらいましょう。

例えば、前職が美容室のスタイリストだったら「顔の輪郭と似合うヘアスタイルのポイント」について解説してもらったり、ファッション雑誌をよく読んでいるスタッフには「今月号の〇〇(雑誌名)のベストコーディネート」について紹介してもらったりなどです。

個人で収集できる情報には限りがありますが、チーム内で共有していればより多くの情報を集めることができるのです。

②〇〇の調査員になって調査報告を共有する

閑散な時間帯に何人ものスタッフが「暇だ〜」と眠そうにしていたり、私語ばかりしていると余計にお客さまを遠ざけてしまいます。

そんなときは、10~15分程度の時間を与え、施設内や近隣の店舗の「ミニ覆面調査」「ミニ店頭ディスプレイ調査」を行ってもらいます。

みんなの視点を合わせるために簡単なフォーマットを作り(表①②参照)、その調査結果を翌日の朝礼で発表してもらいます。気分転換にもなり、情報も得られるという一石二鳥の方法です。

いかがでしょうか。「朝礼」と聞くと、多くの人は「話が長い」「説教される」などというマイナスイメージを持ってしまいがちですが、朝礼を通じて店のビジ

表① ミニ覆面調査

ミニ覆面調査表		氏名
ショップ「 日時「 店内客数()人	スタッフ数()人	
接客対応	あいさつ	心から迎えてくれる感じが伝わる
	評価の理由	
	アプローチ	タイミング良くお声を掛けてくれる
	評価の理由	
	セルフ対応	聞いたことに関して丁寧に対応してくれる
	評価の理由	
	ニーズ確認	ニーズや好みなどを聞いてくれる
	評価の理由	
	商品説明	商品の良さを分かりやすく説明している
	評価の理由	
基本動作	コーディネート提案	必ず何らかのコーディネート提案をしている
	評価の理由	
	お見送り	買い上げがなくても感じの良いお見送りをしてくれる
	評価の理由	
身だしなみ	表情	親しみやすい笑顔である
	評価の理由	
	言葉遣い	丁寧な言葉で対応している
身だしなみ	立ち居振る舞い	動作(歩き方、商品の取り扱いなど)が丁寧で美しい
	評価の理由	
身だしなみ	(制服の場合)髪形、服装など、清潔感を感じる	
	(私服の場合)センスの良さを感じる	
自店に取り入れた と思ったこと		

表② ミニ店頭ディスプレイ調査

ミニ店頭ディスプレイ調査表		氏名
ショップ「 日時「		
店頭のトルソー数		
使用している色		
使用アイテム		
ディスプレイのテーマ やターゲット層など		
自店に取り入れた と思ったこと		

ョンを伝え、コミュニケーションを強化し、スタッフや店の日々のコンディションを整える場であることが、本来の朝礼のあるべき姿です。

ぜひ、皆さんの店の朝礼をもう一度見直してみてください。

毎日必ずやっている朝礼を効果的に活用できるかできないかで、1カ月後、半年後、そして1年後には大きな差ができてくることでしょう。

1日のスタートを「笑顔」と「やる気」で迎えられよう元気の出る朝礼に変えていきましょう!