

朝礼を変えれば、 お店は変わる!

店長は毎日、
チーム全員のヤル気心に
スイッチを入れよう

はじめに

あなたはこれまでどんな「朝礼」を経験してきましたか？ 誰でもが持っている「朝礼体験」といえば、小学校の朝礼が始まりかもしれません。

さて、この本を手にした店長さん、あなたのお店で毎日行われている「朝礼」は、どんな朝礼ですか？

今回、「店長」に向けて、「朝礼」をテーマにした本を出版するに際して、取材の要請と監修のご依頼をいただき、企画の趣旨についてお話を伺ったところ、これまで「朝礼」をテーマにした本は、ほとんどがいわゆる「ネタ本」や「マニユアル本」的なものばかりで、店長向けの実践的な本がほとんどないというお話でした。

言われてみればそうかもしれないな、と思うと同時に、非常に興味深いテーマでもあったので、私のこれまでの経験が少しでもお役に立てればと、快くお引き受けしま

した。

私自身、今から35年前に大手婦人服専門店チェーンに入社後、数多くのお店の店長を経験してきました。さらに、エリアマネージャー、本部の部長職、そして社長職と、ポジションや会社が変わっても、毎日毎日、繰り返し、繰り返し、職場での朝礼を実践してきました。

私の持論に「お店は店長の人格以上にはならない」というのがありますが、まさに店長の人格がストレートに表れるのが、毎日行われる「朝礼」かもしれません。

本書のタイトルである「朝礼を変えれば、お店は変わる！」には、そんな店長の重要な役割のひとつとして、「毎日の朝礼を流さないで有効に使ってほしい」「朝礼を通じて、店長自身の人格を磨いてほしい」「活気に満ちた素晴らしいチーム、元気なお店をつくり上げてほしい」といった想いが込められています。

私自身の仕事のフィールドの性格上、いくぶんファッション業界に偏った内容になってしまっていますが、業界を問わず、すべての店長さんにとって、また店長のみならず、あらゆる職場のリーダーの人たちにとって、日頃のマネージメントに十分生かしていただけるのではないかと思います。

そういった意味で、本書を「朝礼」を題材にした「強いチームづくり」のためのマネージメントガイドブックとして、広く読者の皆様にご活用いただければうれしい限りです。

最後に、一人でも多くの店長さんがこの本を手にして、「自分のお店の朝礼を見直す」きっかけになることを、そして、明るく元気なお店がもっともって増えていくことを願ってやみません。

——継続は最大の力になります。

朝礼を変えれば、お店は変わる！ ●目次

朝礼を変えれば、お店は変わる！ 目次

はじめに……………2

第1章

「マインド編」

何のための朝礼か？ 朝礼が変わればお店が変わる

- ① 朝礼を見れば、お店がわかる……………14
- ② まずは店長のミッションを理解しよう……………18
- ③ 朝礼は「店長のビジョン」を伝え共有する場……………23
- ④ 朝礼は「報・連・相」の場……………30
- ⑤ 朝礼は「メンバーのやる気心にスイッチ」を入れる場……………35
- ⑥ 朝礼は「コミュニケーション」の場……………39
- ⑦ 朝礼は「観察」の場……………43

第2章

【実践編】

スタッフがまとまる！売上げが伸びる！具体的な朝礼実践術

- ⑧ 朝礼は「リセット」の場……………49
- ⑨ 朝礼は「自分を磨く」場……………51
- ⑩ 朝礼と終礼をセットで活用する……………53
- ⑪ 朝礼が変わればお店が変わる……………55

PART 1

状況別こんなときにはこんな朝礼でスイッチを入れる！

- ① 就任初日、どんな「目標」を掲げるか……………58
- ② 同じ職場（お店）で店長になってしまった……………61
- ③ 業績テコ入れのために異動になった……………66

- ④ スタッフがひとりしかない……………73
- ⑤ 朝は店長しかない……………75
- ⑥ 新しいスタッフを迎えるとき……………77
- ⑦ 経験の浅いスタッフしかない……………82
- ⑧ 売上げ不振になってしまった……………87
- ⑨ お客様からのクレーム……………90
- ⑩ スタッフに遅刻が多い……………102
- ⑪ 「辞めたい」という相談を受けたら……………107
- ⑫ なんとなく売り場に活気がない……………112
- ⑬ スタッフの気持を引き締めたい……………117
- ⑭ ベテランスタッフのマンネリ気味な雰囲気を変えたい……………120
- ⑮ セール大成功したあとは……………123
- ⑯ 交代で休みをとるとき……………130
- ⑰ 連絡事項が多すぎる……………134
- ⑱ 連絡ノートをどう利用するか……………138

PART2

月別こんな時期にはこんな朝礼でスイッチを入れる！

【朝礼実例集①】年度初めの朝礼……………	144	
【朝礼実例集②】店長就任初日の朝礼……………	146	
【朝礼実例集③】クレームが入った翌日の朝礼……………	148	
【朝礼実例集④】バーゲン初日の朝礼……………	150	
【朝礼実例集⑤】新人スタッフを迎える朝礼……………	152	
【朝礼実例集⑥】売上げが落ち込み続きでスタッフも暗いときの朝礼……………	155	
1月	バーゲンー 福袋は売れたけれど。中旬に大きくギアチェンジ……………	158
2月	年度計画づくり。春物への切り替え、冬物最終処理、棚卸し……………	160
3月	新年度スタート。方針・目標を伝える……………	163
4月	新社員受け入れ。フレッシュマンに見習おう。初夏への売り場づくり……………	166

5月	夏が始まるー 母の日。ディスプレイを大きくチェンジ。連休シフト……………	168
6月	梅雨からプレセール、バーゲン……………	172
7月	夏だー。前半からバーゲン、後半クリアランスセール……………	175
8月	秋に備えるー モチベーションも商品も計画も、仕切り直しの月……………	177
9月	シーズン切り替えー 新しいテーマへの取り組み……………	179
10月	秋冬物本番、本格実売期。気温変化にも注意……………	182
11月	冬商戦実売時期。クリスマス演出。会話力アップを……………	184
12月	年末年始の締めくくり。区切り、はじめのあいさつを……………	186

PART3

ひと味違った10分間アイデア朝礼で、スキルアップ！

● コーディネートトレーニング朝礼……………	190
● 接客コミュニケーション朝礼……………	192
● ゲーム朝礼……………	194

● おたたみコンテスト朝礼……………	196
● アイテムほめ朝礼……………	197
● 3分間スピーチ朝礼……………	199
● イメージトレーニング朝礼……………	200
● ラッピング朝礼……………	202

第3章

1年366日 朝礼がピリツとしまる「話のネタ」集

タイムリーな話題、雑学的ネタをたえず仕入れておこう…………… 206

「今日は何の日?」カレンダー366日…………… 210

1月……………	213
2月……………	214
3月……………	215
4月……………	216
5月……………	218
6月……………	220
7月……………	222
8月……………	223
9月……………	225
10月……………	227
11月……………	228
12月……………	230

参考文献…………… 233

▽カバーデザイン・本文イラスト／笹森 陽
 ▼本文レイアウト／サッシー・ファム
 ▼構成／小堀 恵
 ▼編集協力／有限会社オフィスマッオ

第1章

【マインド編】

**何のための朝礼か？
朝礼が変わればお店が
変わる**



①

朝礼を見れば、お店がわかる

店長として、朝礼を仕切る側、朝礼で話す側になってしまったあなた。ちょっと困っているではありませんか？ スタッフを束ね、お店の売上げを伸ばすことに追われ、朝礼のやり方まで考えられないと、ごくおぎなな連絡事項だけで終わっている人も多いはず。

また「店長ひとり、スタッフひとりの店だから朝礼なんてやっていない」という人もいるでしょう。

けれど、ちょっと立ち止まって考えてみましょう。「お店の朝礼」というのは、子どもたちのころに誰もが経験している「学校の朝礼」などは、まったく違う目的で行うものなのです。

実は、「朝礼」とは、売上げを伸ばし、スタッフをまとめ、自分自身を磨くための、もっとも効果的な手段になり得る絶好の場なのです。

店長という仕事がどんなに大変なものか、私は身をもって知っています。スタッフ

店長さんの現場でのお悩みトップ3

- ① 売上げが思うように上がらない
- ② チームづくりが思うように進まない
- ③ スタッフが思うように育たない



としての経験さえ不十分なうちに、突然店長を命じられてしまうケースもたくさんあります。「店長の役割」も「店長としての心構え」もよくわからず、質問・相談する上司もいない、という場合は本当に大変だと思います。

私は、こうした店長さんのために「店長塾」というセミナーを開き、自分の経験を生かして悩める店長さんたちの相談に乗ったり、アドバイスをしています。

そうした現場でのお悩みトップ3は、

- 1 売上げが思うように上がらない
- 2 チームづくりが思うように進まない
- 3 スタッフが思うように育たない

この3つです。どれも、店長さんたちに

とって切実な問題で、責任感が強い人ほど悩みます。

売上げが上がらない理由、スタッフが育たない理由、チームワークがとれない理由はさまざまで、いくつもの要因が相互にからまっている場合があります。

けれど、極論すると、その原因はすべて「朝礼」の中に表れているのです。

売上げが上がっていない店の朝礼は、実にいい加減です。スタッフがついてこない、と嘆いている店長の店の朝礼は元氣も明るさもありません。チームワークの悪い店の朝礼は、時間も適当、場所もお客様から見えるような場所でダラダラと続いているたりします。

つまり「朝礼」を見れば、お店の売上げも、スタッフのチーム力も、そして顧客サービス^{サービス}の質もわかってしまうものなのです。そして、それらはすべて店長のリーダーシップ^{リーダーシップ}に起因しています。

私が、売上げが低迷している店舗を立て直すために、店長として赴任^{ふにん}したときのことです。店の状態は最悪でした。スタッフは売り場であくびはする、笑顔は見せない、段ボールはそこらに置きっぱなし。

最初の朝礼で、私は、これからいっしょにがんばってお客様から愛されるお店をつ

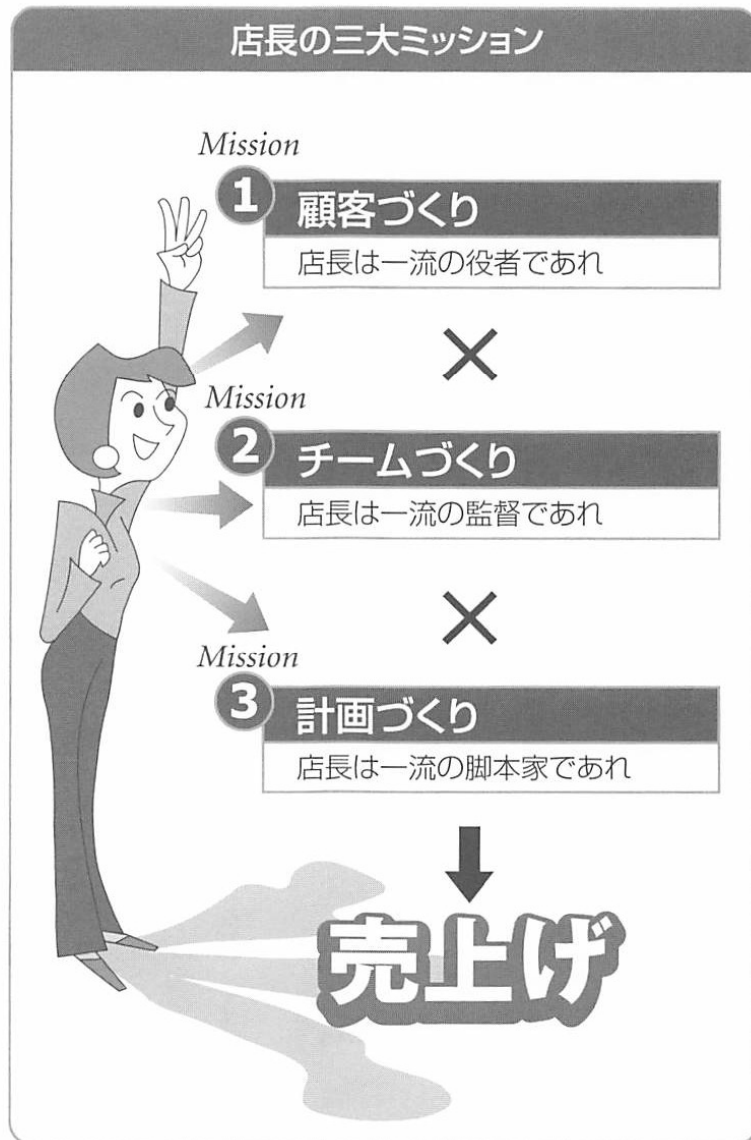
くるための指針を話しました。

話を終えたあと、スタッフに「今私が何を話したか、言っ^いてごらん」と言ってみました。

なんと、話を聞いていたのはたった1割でした。

こう考えると「朝礼」というのは、けっこうコワイものだとは思いませんか？ そうコワイのです。

けれど、それを逆手^{さかて}に取れば答えは非常に明快です。ふだん何気なく流していた「朝礼を変えてみる」のです。そうすると、今まで悩んでいたことが少しずつ解決し、お店が変わっていくと思います。



②「まずは店長のミッションを理解しよう」

さて、ここで少し朝礼から離れましょう。あなたはどんな経緯、どんな事情で店長になったのでしょうか？

「スタッフ募集の張り紙で仕事を始めたら、数カ月うちに次々と店長、先輩スタッフが辞めて、たった半年で自分が店長に」

「他店舗の店長だったが、売上げ不振店のでこ入れで異動になった」

「数年間スタッフとして働いた店で、店長が他店に異動になり、店長に昇格」

「他業界で、店長の経験があったのを買われて、いきなり新店の店長で採用された」
 実にいろいろな店長がいます。どんな店長にも悩みはあるものですが、もっとも困ってしまっているのが、「あまり経験がないのにいきなり店長」というケースで、これが一番多いのです。特にスタッフが5〜6人以下のお店では、その過半数がこのパターンといってもいいかもしれません。

しかし、経験があろうがなかろうが、責任の重さは同じ、プレッシャーも同じです。

「教えてくれる人がいない」「教えてもらったことがない」と不安を抱える多くの店長さんたちのために、ここで「店長の基本」を簡単に復習しておきましょう。

まず、店長とは、何をする人なのかということです。

本当の話ですが、「店長ってみんなの休みの希望を聞いてシフト表をつくる人だと思っていました」という人がいました。けれど、これと大差のない状態のまま店長になっってしまう人、店長にされてしまう人もいるのです。

しかし「できません」「ムリです」と言っているのは始まりません。逃げたいときもあるかもしれませんが、大きなチャンスだと思ってください。

店長として実行すべき二つのミッションとは、次の通りです。

店長のミッション① 顧客づくり【店長は一流の役者であれ】

つまり、売上げをもたらしてくれるお客様を増やすことです。お客様の数を増やし、ご来店いただいたお客様に最高のサービスを提供し、ひとりのお客様にたくさんお買い上げいただければ売上げは伸びます。お客様を増やす方法を考え、工夫し、実践し、ファンを増やすのです。一流の「役者」として、自分もスタッフも日々接客スキルを

磨いてお客様の前に立ちファンを増やすことが、第1のミッションなのです。

店長のミッション② チームづくり【店長は一流の監督であれ】

お店はひとりでは運営できません。そのためには「チーム」をつくらなければならないのですが、これはいわば監督の役割です。

野球やサッカーにたとえて考えるとわかりやすいと思いますが、どんなにいい選手が揃っていても、それだけでは試合に勝つことはできません。

ビジョンを掲げ、選手のモチベーションを上げ、臨機応変にジャッジメントを下すのが監督。ビジョンとは、「こんなチームにしたい」というチームが目指す姿です。

モチベーションを上げる方法は、熱血タイプのバレンティン監督、理論型説教タイプの野村監督、時には非情型の落合監督タイプなど、監督の個性やチーム状況によってさまざまです。そして、現場では、「バント」「ヒットエンドラン」などの指示はもちろん、ピッチャー交代、ピンチヒッターなどのジャッジメントを繰り返していくのです。

店長の役割も同じです。

「どんな店にしたいのか」というビジョンをはっきりと掲げ、チーム全員にやる気を出させ、シフトを組んだり、スタッフそれぞれに役割を与える、そして、自分で考え行動できる自立した人材が育つチームをつくるのが店長としての第2のミッションです。

店長のミッション④ 計画づくり「店長は一流の脚本家であれ」

映画やドラマには、必ず脚本家がつくるシナリオ（ストーリー）があります。そして、それに基づいて配役が決まり、物語ができて観客の心を打つのです。お店にも、お客様に喜んでいただくためにシナリオに匹敵する計画が必要です。「売上げ予算」はもちろん、スタッフのシフト計画、販売計画、仕入れ計画など、お店に必要な計画を「脚本家」として、立てることも店長のミッションです。

この三つが、「店長のミッション」（使命）です。三つのミッションがかみ合ったところ初めて「売上げ」があるのです。

いきなり「売上げ」をミッションに掲げると、三つのミッションはどれもおろそかになり、結果的にはますます売れない、という悪循環に陥ってしまいます。

③

朝礼は「店長のビジョン」を伝え共有する場

1 チームにとって一番大切なことを共有する

「朝礼」とは、ひとことでいえば、「チームにとって一番大切なことを共有する場」です。

「チームにとって一番大切なこと」は、自分たちのお店が目指していること、自分たちの目標が何なのか、ということです。このことを毎日、さまざまな形で伝え、共有していく場所こそが「朝礼」なのです。

つまり、店長は、朝礼という場を使って、前述した三つのミッションに基づいて「どんなお店にしたいのか」をスタッフに伝え、共有し、チーム全員のやる気心になすイチツを入れるのです。

「え、そんなことまで考えてなかった!」「だって、これまでの朝礼は、ただ連絡事項と、前日の申し送り事項と、あと売上げ目標言われて、『よろしくお願いしまーす』で終わりだった」というあなた。心配しなくてもだいじょうぶ。あなたの店だけでは

ありません。そういうお店のほうが圧倒的に多いのです。

けれど、ちょっとだけ見方を変えて、「朝礼」を見直してみると、そこにお店を元気にする多くのヒントが隠されていることがわかります。

営業時間内は接客に追われ、さらにディスプレイの変更、在庫の確認、クレームの対応など、店長もスタッフも大忙しですから、じっくり「どんなお店にしたいか」などという話をしているヒマなど、実際にはありません。

しかし、店長のビジョンがスタッフに伝わらず、単に「売上げ目標」だけが伝わっても、決してモチベーションも売上げも上がらないのです。

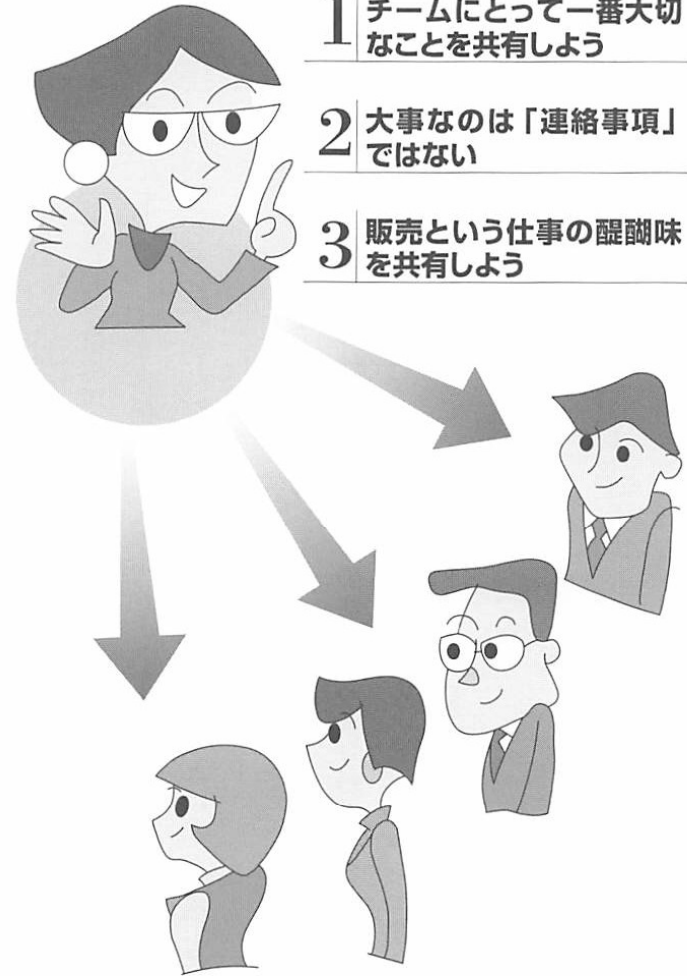
店長になったあなた、まず「朝礼とは、チームにとって一番大切なことを共有する絶好の場である」と認識してください。

2 大事ななのは「連絡事項」ではない

お店の朝礼で一番よく行われるのが「連絡事項の伝達」です。前日の申し送りや本社・本部からの連絡事項、イベント予定、シフトの変更、達成予算、目標予算、といった、いわば事務的な連絡です。

朝礼は「店長のビジョン」を伝え共有する場

- 1 チームにとって一番大切なことを共有しよう
- 2 大事なのは「連絡事項」ではない
- 3 販売という仕事の醍醐味を共有しよう



これだけで、朝礼が終わってしまふ、という場合も多いでしょう。むしろ、そういう朝礼のほうが圧倒的に多いのではないのでしょうか。

しかし極論すると、「事務的連絡事項」なんていうものは、お店の後方の掲示板に貼るだけでもいいのです。申し送り事項などを書くノートを活用してもいいでしょう。限られた場所と時間で行われる朝礼だからこそ、一番大切なことに使いたいものです。

では、「何が一番大切なこと」なのでしょう。

私は、「チーム全員が、なぜこの仕事をしているのかはつきりわかっていること」だと思っています。そして、スタッフそれぞれが自分たちの「ミッション（使命）」を自覚し、全員が同じ価値観を共有している、ということなのです。

それは「売上げを伸ばす」といったことではないでしょう。売上げというのは、結果としてついてくるもので、これは「ミッション」につながるものではないのです。

現場の店長、スタッフが、毎日売上げに追われ、売上げのいかんで一喜一憂（いっきいきう）せざるを得ないのは当たり前です。

お店は毎日結果を求められるきびしい現場です。「ミッション」も、「目標」も、

「とにかく売上げ！」と思いたくなるのは当然です。

けれど、本当はそうではないのではないのでしょうか？ 自分たちは何のためにこの仕事をしているのか、誰のための仕事なのか、を自分に問い直してみてください。

仕事は何のためにするのでしょう？ もちろん「生活のため」「生きていくためのお金を稼ぐため」でもあります。

でも、それだけですか？ それだけだったら、「仕事」とは、実に不毛なものになります。「生き生きと、生きていたい」「自分自身が輝いていたい」「お客様の役に立ちたい」「お客様に喜びを与えたい」……そうした気持がなければ、仕事とは「やらずにすむなら、やりたくないもの」にすぎず、「クビにならないのに働けばいいもの」になります。

もしも、お店の店長も、スタッフも、全員がこんな気持で仕事をしていたらどうでしょう。売れるお店になるでしょうか？ 楽しいお店でしょうか？ お客様がまた来なくなるような、お店になるでしょうか？

私は、仕事というのは、人と出会い、人の役に立ち、それによって自分自身の人生を豊かにするものであるべきだと思います。その結果、自分自身が収入を得て、

日々の暮らしをおくる糧かてとするものなのだと思います。

仕事で得られるものは、「お金」だけでありません。お金だけを目的に仕事をする人と、そうではない人を比べたとき、どちらが人間として魅力的でしょうか？ 上司として、同僚として、部下としてどちらを信頼できますか？

これはお店についても同じことがいえます。最初から売上げだけを目的にしたお店と、お客様のことを心から考え、店長さんやスタッフが「お客様に喜びや幸せを与えたい！」とがんばっているお店、どちらが魅力的なお店なのかは、誰にでもすぐにわかるはずです。

つまり、一番大事なことは「売上げ」ではなく、どうすればお客様に本当の満足や、小さな幸せを与えることができるか、ということなのです。

3 販売という仕事の醍醐味を共有する

販売の仕事、接客の仕事というのは、その場で結果を求められるぶん、とてもきびしい仕事ですが、その半面、スタッフもお客様もその場で大きな喜びや幸せを共有できる仕事でもあります。

お店というステージで、いい商品といいサービスを提供し、店長やスタッフがお客様の欲求や期待を感じ取り、お客様の期待を上回るサービスを提供し、お客様に感動を与えることこそが、販売という仕事の醍醐味^{だいごみ}です。

これをどうか忘れないでください。一番大事なことは、この一点につきます。

この、一見単純なミッションをわかっている人がどれほどいるでしょうか？

まったく理解しないままに営業を続けているお店はたくさんあります。「わかつているつもり」「わかつているふり」はしていますが、実はそんなことちつとも考えていないお店もあります。

お店は、お客様のためにあるのです。お客様に期待を上回る満足を与えることができれば、それが売上げにつながり、あなたの収入につながる。そういうものなのです。「私たちは何のために仕事をしているのか」をスタッフとともに見つめ、「お客様を満足させ、喜んでいただくためのお店なんだ」ということを、1日の始めにしっかりと共有し合うためにこそ、朝礼があるということを、ぜひ再確認してください。

④

朝礼は「報・連・相」の場

お店にとっての「報・連・相」とは？

「ほうれんそう」という言葉を聞いたことがありますか？

「報・連・相」つまり「報告」「連絡」「相談」。これは、どんな会社でも、どんなチームでも、そこで働くすべての人が怠ってはいけない仕事のルールでありコミュニケーションの一つです。必要なことを隠さず、正確に、スピーディーに報告し、伝えるべき相手に連絡し、わからないことや迷ったことは必ず相談する、ということなのです。

お店のリーダーである店長も、その下で働くスタッフも、これは同じことです。まず、店長が率先して行い、スタッフにもそれを求めなくてはいいけません。

特にリーダーによく見受けられるのは、報告・連絡は事務的にこなしても「相談」をまったくしていない、というケースです。相談することは恥ずかしいと思って、何もかも自分で抱え込むことは決していいことではないのです。相談できる人こそ向上心を持った人です。

朝礼は「報・連・相」の場

朝礼を週1回こんな風に変えてみる

1. オープン30分前に開始
2. 全員椅子に座って開始
3. 誰が司会をするとは決めずに雑談から開始
4. 出席者が雑談の中で困っていること、自分のシフトのときの経験などを話す
5. 店長や、経験の長いパートさんがアドバイス
6. 最後に、店長から連絡事項、予算の確認、作業指示。時間がないときは「連絡ノートを見るように」という指示で終了



時には上司に、時にはスタッフに相談し、よりよい解決策を見つけることができる人が、いいリーダーの条件です。この「報・連・相」は、日常的に常に心して行わなければならないことですが、ここでも朝礼の役割が大きくなります。

お店の営業時間に、そればかり気にしていることはできません。時間がないと放っておくと、店頭での「報・連・相」はどんな希薄になり、ミスが生まれる原因ともなり、さらにはミスの再発を防ぐこともできなくなります。とりかえしのつかないミスや事故が起きるときというのは、必ずその前に、「小さな兆し」ともいえるものがあります。「報・連・相」を怠らない職場で

あれば、その段階で食い止めることができます。朝礼は限られた時間で行いますから、なにもかもをそこに求めることはできません。ごく事務的な連絡は、掲示板や連絡ノートでいいでしょうが、確実に伝えるべきこと、絶対に忘れてほしくないこと、といった重要な連絡、報告は、掲示板や連絡ノートだけではなく、朝礼でもきちんと伝えることがとても大切です。

月に1回でも朝礼のやり方を変えてみる

たとえば、こんな朝礼風景があります。

- 1 オープン15分前、店長を含めて3人のスタッフが集まる
- 2 全員立ったままで、司会進行は店長が担当
- 3 店長は日報を見ながら、前日実績、当月予算達成率、本日の予算を読み上げる
- 4 店長がそのほかの連絡事項、本日の営業ポイントを話す

開始からほぼ10分で終了です。

こうした朝礼はめずらしくありません。決して「間違った朝礼」ではありませんが、

毎日毎日この繰り返しだけでは、朝礼に使われる時間があまりにももったいないと思います。なんとなく「1日のけじめ」と称して、同じことを繰り返しているだけの朝礼は、「けじめ」にすらなりません。これでは、ヘタをすると「とりあえず参加することに意義がある」だけの朝礼になってしまうおそれもあります。小学校のときの「早く終わればいいのに」「朝礼がなければあと10分寝てられたのに」というあの朝礼になってしまっているのではないのでしょうか。

そして、このタイプの朝礼だと、そこに重要な報告、連絡が入っていても、みんなの耳には届かないかもしれません。聞いているような姿勢でも、実はさっぱり聞いていない、ということになりかねません。

朝礼の方法は、お店によって、また、店長のマネジメントスタイルによって決めるべきものだと思いますから、すべてのお店で使える最良の方法はありません。

しかし、あるお店では、朝礼を週1回こんな風に変えました。

- 1 全員椅子に座ってオープン30分前に開始
- 2 司会を決めずに雑談の中で、最近困っていること、自分の接客時の体験やお客様の声などを話す

3 店長や、経験の長いパートさんがアドバイス

4 最後に、店長から連絡事項、予算の確認、作業指示。時間がないときは「連絡ノートを見るように」という指示で終了

この朝礼は、たしかにこれまでより早く出社する必要があるなど、勤務時間とのかねあいもありますが、週に1回でも、月に1回でも、こうした時間を多少無理をしてもつくることは、「報・連・相」の徹底はもちろん、お店の雰囲気 realistically 変わります。

⑤

朝礼は「メンバーのヤル気心にスイッチ」を入れる場

朝礼のパターンは、ほんとにお店によってさまざまです。

あるお店の朝礼は「体育会系朝礼」として有名です。「お店が入っているビルフロア全員に聞こえるくらい大きな声で発声練習」をするのです。「いらつしやいませ!」「どうぞお試しになってください!」「ありがとうございます!」といった、元気な声がフロア全体に響きます。ほかのお店のスタッフがいつしよに唱和しょうわしていることもあるそうです。

こうした「声出し」は、さまざまな業種の朝礼で行われますが、「スイッチを入れる」という意味ではとても有効です。

朝礼には「仕事スイッチをオンにする」という大事な役目があるのです。

プライベートモード、通勤モードから、はつきりと「仕事モード」にスイッチを切り替えるのです。「オフ」になっていたスイッチを、朝礼で「オン」に変えるわけです。

こうした体育会系朝礼のいいところは、多少寝ぼけた状態でも、大声を出すことで強制的にスイッチが入ってしまう、ということなのです。

また、朝礼の時間を利用して「ロールプレイング（役割演技）」を取り入れているお店もあります。たとえば「小柄なお客様にコートを販売する」といったテーマを決めて、実際に誰かがお客様役をつとめ、販売のシミュレーションをするのです。

こうしたシミュレーションは、スキルの共有につながることはもちろん、その場でほかのスタッフや店長に相談もでき、同時に、自然に仕事のスイッチが「オン」になります。

お店は、それぞれ環境や課題が違います。したがって、すべてのお店に共通する「朝礼のお手本」はありません。

大事なことは、どんなお店を目指すのか、自分たちのお店には何が足りないのかを見極めて、一番有効な朝礼を見つけることです。

スタッフに元気がなく覇気はきがない、ということなら時には「体育会系朝礼」もいいでしょう。

経験の浅いスタッフが多いお店なら「ロールプレイングを組み入れた朝礼」もきつ

朝礼は「メンバーのヤル気心にスイッチ」を入れる場

「オフ」を、朝礼で
「オン」に変えよう!



プライベートモード、通勤モードから、はっきりと「仕事モード」
にスイッチを切り替える

と有効です。毎日同じ朝礼にする必要はありません。週1回は「ロールプレイング朝礼」、月の初めの日だけ「声出し朝礼」といった形にしてみるのもいいかもしれません。

元気なお店にしたい、スタッフ同士で販売スキルを切磋琢磨したい、そうした「ビジョン」が見えていれば、朝礼の形は自ずと決まってくるのではないのでしょうか。

ビジョンをしっかりとイメージして、仕事のスイッチを入れることが朝礼の役目です。その意味で、私はいつも「ひとりでも朝礼はやりなさい」と言っています。

どんなやり方でもいいのです。お店に着いて開店準備をする前に、自分のスイッチをきちんと「オン」にすることがあなたの朝礼です。あえて、声に出して日報を読む、ということでもいいでしょう。

たったひとりの早番でも、まず声出しをしてみるのもいいでしょう（ビルのフロア中に響くほどの大声ではなくてもいいですよ）。

⑥ 朝礼は「コミュニケーション」の場

店長の「お悩み」の2番目は「チームづくりが思うように進まない」ということです。1位は「売上げが思うように上がらない」ですが、現場で店長の話を聞いていると、本当に深刻な悩みはこちらのような気がします。

特に若い店長さんたちにとっては、スタッフとの人間関係を築き上げることは簡単ではないでしょう。スタッフ同士の時なら、友達同士のような関係ですんだかもしれませんが、自分がリーダーになれば、これまで通りというわけにもいきません。だからといって「急に偉そうなことは言えない」と悩む人もいます。

店長よりも年上のスタッフがいることもあります。アルバイトスタッフでも、経験は店長よりずっと長い、という場合もあります。

また、他店舗から異動になって、初日から初めてのスタッフを統率とうそつしなくてはならないこともあるでしょう。

店長はこうしたスタッフに、「こんなお店にしていきたい」というビジョンを伝え、

みんなでいっしょにがんばろう、という気持を高め、チーム全員がお客様のために、という空気をつくらなければならないのです。

つまり、売上げ以前に、スタッフとのコミュニケーションがうまくとれなければどうにもならない、ということです。

コミュニケーションをしっかりとる、ということは「仲良くする」ということはちよつと違います。かといって、ケンカをしろ、妥協だきあうしろ、ということでもありません。

大切なのは自分のビジョンをみんなに正しく伝えて理解してもらうこと、いっしょにやる気になってもらうことで、そのためには、伝えるべきことがきちんと伝わる、叱るべきときには叱ることができる、ほめるべきときには素直にほめられる、という関係をつくることです。

コミュニケーションの第一歩は「話す」ことです。折りに触れ、話すこと。言いにくいことも、言わずにすませたいことも、言わなくてもわかっているようなことも、ちゃんと口に出して伝えることです。

ほめるときはともかく、若い店長さんたちにとって部下のミスや手抜きを注意する

朝礼は「コミュニケーション」の場



朝礼はいいコミュニケーションの第1歩

いい朝礼ができればコミュニケーションの80%は達成

叱ってしまうというようなことも、防ぐことができるはずなのです。そんな関係が「いいコミュニケーションがとれている状態」です。

そのためにこそ、朝礼を活用してください。忙しいお店で、スタッフと話す時間をとることはなかなか大変です。けれど、朝礼の時間ならなんとかとれるはず。朝礼は、いいコミュニケーションのための第1歩とってください。いい朝礼ができれば、コミュニケーションの80%は達成できた、といっても過言ではないのです。

こと、叱ることは、とても気が重いかもしれません。適切な注意や叱責でも、「相手に憎まれたいだろうか」「ふてくされて辞めてしまわないだろうか」「チームの雰囲気が悪くならないだろうか」と、心配はつきないでしょう。実際、「ちよっと叱ったら泣いてしまった」「次の日は辞める、と言い出した」といった話も聞きます。

けれども、大切なことは「言わなくてはいけないことは何度でも言う」「憎まれても言う」「それで辞めるならそれまで」なのです。「言わなくてもわかってほしい」とどというのは間違いです。（ただし、本当に良いチーム、つまり店長のビジョンを理解してもらっているチームなら、阿吽あうんの呼吸でわかってくれると思います）

だからといって、店内でお客様がいるところで「なぜこの段ボールを片づけないの！」などと頭ごなしに叱れと言っているわけではありません。そんなことをしても、そんな場面を見せられるお客様が不愉快になるだけです。また、叱られたスタッフにとっても、そういう叱られ方ではいくら店長が正しくても、お客様の前で恥をかかされたという意識は残りません。

「叱り方」「注意の仕方」にもコツはありますが、それ以前に店長とスタッフが同じ目的とビジョンを共有してさえいれば、店長が思わずお客様の前でキレてスタッフを

7

朝礼は「観察」の場

スタッフのコンディションを見極める

朝礼は「観察」の場でもあります。毎日の朝礼で、スタッフの体調やモチベーションの有無を見極めることができます。ギリギリに駆け込んでくるスタッフには何か事情があるのかもしれませんが。平然と遅れてくるスタッフにはモチベーションが下がる理由があるのかもしれませんが。まず、朝礼が始まる時点でこうしたことを見極めることができるはずです。

そして、朝礼中も、スタッフ一人ひとりの表情や顔つきに注意をはらってよく見てください。（朝礼時の表情は心のバロメーターです）

前述の通り、朝礼では、事務連絡だけではなく、店長自身のビジョンを何度でも話し、「わかっているはず」のことも、大事なことだと思えば、いろんな言い方で何度でも話すことが大切ですが、一方的に話すスタイルばかりではなく、時にはいつもより、少し朝礼の時間を長めにとって、スタッフ自身に「最近気になっていること」や

朝礼時の表情は心のバロメーター



「最近うれしかったこと」などを話してもらうのもいいでしょう。アルバイトスタッフや、パートスタッフにも「困っていることを話して」と促してあげるといいでしょう。

こういったスタイルの朝礼は、スタッフ同士がお互いを知ることとコミュニケーションをよくする効果がありますが、スタッフのコンディションを知るうえでも、一方的に話すスタイルより効果的です。

ほかのスタッフが「そうそう」「あるある」「私も……」とうなずいて、話し始めればグッドコンディションだといえるでしょう。そういうときには、しっかり話を聞き、「今は雑談の場じゃないから」などと

さえぎらないことです。アルバイトスタッフ同士が、アドバイスをし合うようになれば、あなたの店は、とてもいい方向に向かっています。スタッフの悩みに、すべて店長が答える必要はないのです。

アドバイスできることはその場でアドバイス、場合によっては終礼や帰り際にフォローしてあげてもいいのではないのでしょうか。

たまにはこんな形の朝礼をやることで、コミュニケーションもよりよいものになるはずです。形にこだわらず、スタッフを観察する場、意見を聞く場として考えることも大事なことです。

ぜひ、あなたのお店に合った方法を探してみてください。

スタッフの「辞めたい」を減らす

店長にとっても、お店にとっても、ほんとに困るのがスタッフの「辞めたい」です。「そんなこと言われても……」と思うでしょう。

スタッフにいきなり抜けられてしまえば、シフトはめちゃくちゃになるし、各自の負担は重くなります。「せめて次が見つかるまで」と引き延ばしても、不平不満が募

るばかり。「辞めさせてくれない」とイヤイヤ顔のスタッフがいれば、スタッフ全体の士気にも関わります。

「辞めたい」理由は大きく分けると三つです。

①結婚、引っ越しなど本人の環境が大きく変わる場合。

これは、本人も「なるべく迷惑をかけない辞め方をしたい」とは思っているものの、辞めることは決定事項になっている場合がほとんどです。「結婚をやめろ」というわけにはいかないし、「片道3時間かかって通ってきて」というわけにもいきません。しかしその場合でも、できれば、なるべく早く言ってもらいたいのが店長の本音。普段の朝礼がいいコミュニケーションの場になっていれば、スタッフはそうした事情を早めに店長に伝えやすくなり、最低限のダメージで済むはず。できるかぎり早く知らせてもらえれば、人員の手当にも余裕が持てます。

②「他店に誘われた」という場合。

こちらは、今より好条件、好環境が見込める場合で、それはつまり「現状への不

満」があるからです。これは新人より経験のあるスタッフに多いことですが、よく様子を観察していれば、その前兆は必ず見わかります。朝礼などでの発言が減ってきたら要注意。休憩をいっしょに取るなどして、ゆっくり話をしてみるといった先手を打つことも可能です。その意味でも、朝礼は一方的に店長が話すだけのものにせず、時折はスタッフが自由に発言、提案できる場にしたいものです。

③「ほかにやりたいことがある」という場合。

これは、新人スタッフにありがちです。だいたいこういう場合は「ある日突然」。なんで先週は「夏のバーゲンがんばります」と言っていた子が、なんでいきなり「やっぱり辞めます」なの？ と言いたくもなるでしょう。しかし、こういうケースは、要するに「思っていたほど面白くない」とか「やっぱり接客が大変」というような、漠然としたイメージのギャップや、モチベーションの低さが原因で、確たる「理由」はないことが多いものです。

「前の店長とやり方が違うからイヤ」という気持が「辞めたい」になることもよくあります。

スタッフのひとりが「辞めたい」と言ってきたようなときに、焦ってチーム全体に気合いを入れようと「これまでの店長と私はやり方が違いますから！」などと、切り口上で宣言してしまうのは逆効果になることが多いものです。「辞めたい」がほかのスタッフに伝染してしまうこともあります。取りようによっては「辞めたい人は辞めていいのよ」と言われているように聞こえることもあるのです。

大切なのは、もう一度、自分のビジョンをきちんと話すことです。それがスタッフに本当に届いているか、話せばなしにせずによく見ていきましよう。「最近の小さなうれしい体験」などを、スタッフそれぞれが披露する、という朝礼も効果的でしょう。人の「うれしい体験」を聞くことで「自分もそんな体験してみたい」という気持ちになります。探してみれば、あまり面白くないと思っていた仕事の中にも、「素敵な体験」「感動体験」「小さな喜び」はあるものです。それを探して、朝礼などで30秒でも話すことは、販売の仕事の喜びを知るきっかけにもなるものです。

うまくいっているつもりのお店でも、なんだかマンネリになってくることもあります。

売上げは必ずしも悪くないのに今ひとつお店に活気がない、休憩までの時間がやけに長く感じる、みんなが疲れた顔をしている、笑顔が少ない、売り場であくびをかみ殺すスタッフが目立つ、お包みも慣れてきたふんどことなく乱暴……そんなこともあるでしょう。

すぐに売上げに響くことがなくても、こうした兆候がある場合はすぐに手を打つべきです。放置しておけば必ず売上げが落ちてきます。

このようなときの朝礼は少し時間を取って、「もう繰り返す必要はない」と思うようなことでも、しっかりと話をしましょう。

何度も繰り返したはずの、店長のビジョンを話し、何のために自分たちはこの仕事をしているのか、を伝えるのです。

朝礼には、「リセット力」があります。

手抜きや甘えが見えたら、すぐに修正できるのが朝礼のいいところ。「最近たるんでる」とか「だらけてる」とスタッフを注意したり、叱咤激励するよりも、店長自身が初心に戻ることを目的とした朝礼を心がけてみてください。

売上げが伸びているときほど、何か基本的なことを忘れてはいないか、と日々自分に問いかけ、スタッフに問いかける必要があります。

朝礼は軌道修正の場でもあり、基本に戻す力を持っているのです。

毎日やるものだから、そして短いものだから、朝礼はマンネリ化しがちです。それでもできてしまうのが朝礼のこわさだということをよく知っておきましょう。

何も考えず、漫然と日報を読んで「がんばりましょう」でも、朝礼は朝礼です。

しかし、朝礼にどんな意味があるのかを一生懸命考え、情熱と信念を持って実践している店長さんのお店は、必ず伸びます。

たかが朝礼、されど朝礼。1日ほんの何分か朝礼に意義を感じてやり続けることが、店長自身、そして、スタッフ自身を磨くことにつながるからです。

▼売上げが悪くて悩んでいるときの朝礼

▼プライベートでいやなことがあった翌日の朝礼

▼退職者が続出してお店が暗くなっているときの朝礼

こんなときこそ店長さんのリーダーシップが問われています。

チームのため、メンバー一人ひとりのため、そして何よりもお客様のために、「手抜き」や「妥協」のない朝礼をやり続けてください。自分自身の成長のためにも。

お店は、決して店長の人格以上にはならないのです。

朝礼は自分を磨く場、どうかそう思って明日からの朝礼に臨んでみてください。

終礼といっても、「お疲れ様でした」のみの、「退社合図」でしかないものもあれば、むしろ朝礼より時間をとり、かなり長いミーティングをする場合もあります。

これはどちらがいい、ということではありませんが、終礼は朝礼とのバランスで考えるべきです。

朝礼を「ビジョンを伝える場」と位置づけるのなら、終礼には別の役割を与えましょう。単なる「終わりの合図」ではなく、店長のあなたが「スタッフをねぎらう場」と位置づけてみてもいいでしょう。「みんなで今日1日を反省する場」「朝礼の課題がどれだけ実現できたかを検証する場」でももちろんけっこうです。

「朝は最低限の連絡事項だけ」に絞り、終礼に時間をかける、という方法もあります。ただ、モチベーションがイマイチで、まだじゅうぶんなコミュニケーションが取り切れていないうちから、延々と店長が話すパターンの終礼を続けると、次第にスタッフの顔に「うんざり」の色が浮かび、そのうちに時計を見たりするスタッフが出てき

ます。「早く帰りたいオーラ」が全員から出てきたときに、いくら話をしてムダです。

朝礼で、スタッフや店のコンディションをよく確認して、終礼の役割を決めましょう。

終礼の方法も、一つではありません。ミーティング形式でもよいでしょう。ミーティング形式はチームづくりにとても有効ですが、スタッフ一人ひとりと向き合うことができる分、あるていど時間も必要ですから、短時間勝負の朝礼より、終礼時に行ったほうがいいかもしれません。

終礼時に、なんだか元気がなかった、ミスがあって落ち込んでいるスタッフがいるのに気付いたら、たまには帰り道、飲み会を開くのもいいのではありませんか？

うまくいっている強いチームは、「仕事とプライベートは分けます」なんてかたくななことは言わず、よく飲みにも行くものです。飲み会も、一種の「終礼」かもしれませんね。

⑪

朝礼が変わればお店が変わる

ここまで、朝礼は何のためにやるのか、どういう場であるべきなのか、などを述べてきましたが、一番言いたい結論は、朝礼のやり方一つで**お店が変わる**ということです。他の会議やミーティングと違い、朝礼は毎日必ず行うわけですから、単に朝のあいさつや連絡のために毎日漠然とやっているお店と、店長がいつも朝礼を通じて自分のビジョンを伝え、報連相を徹底し、スタッフのコンディションを見極めようとしているお店とでは、1年もたたずに圧倒的な差が出るものです。

たかが朝礼と思わず、自分のお店朝礼をぜひもう一度見直してみてください。

大きく変えなくてもいいから、意識して小さな工夫を加えてみてください。毎日ではなくてもいいから、週に1回でも、月に1回でも、違ったスタイルを取り入れてみてください。1年後、あなたのお店は、必ず今よりも元気なお店、チームとしてまとまったとてもいいお店になっているはずです。

『朝礼を変えればお店が変わる』。継続は必ず大きな力になるはずです。

第2章

【実践編】

スタッフがまとまる！ 売上げが伸びる！
具体的な朝礼実践術

PART1

状況別

こんなときには
こんな朝礼で
スイッチを入れる！



①就任初日、どんな「目標」を掲げるか

Q 店長になって初めての朝礼、どんなことを「目標」として掲げればいいでしょうか？

A 店長になる前に、「自分だったらこうするのに」「こんなお店になったらいいのに」と考えていたことがきつとあるはずです。それを思い返してみてください。

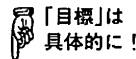
「もっと先輩にいろいろなことを習いたい」

「もっと売り場に鮮度がほしい」

「もっとお客様に愛される店にしたい」

もし、あなたが店長になる前に書いていたノートや日記があれば、まずそれを読み返してみてください。

ムリに立派なことを言おう、と考えるよりも、これまで感じていたことを具体



的に思い返して、一番強く感じていたことをあなた自身の言葉で語りかければいいのです。

ポイントは、できるだけそれを具体的に話すこと。

どんな店長も「いいお店にしたい」と思っています。けれど「みんなでいいお店にしましょう！」だけでは、いくらなんでも、漠然としすぎていると思いませんか？

同じことを伝えるのでも、

「お客様に、『また寄りたい』と思っていただけるお店にしましょう」

「お客様に『ありがとう』と言ってもらえるようなサービスができるお店になりましょう」

「特に買いたいものがなくても『あなたの顔を見に来たわ』と言ってもらえるような販売員をスタッフみんな目指しましょう」

そうした具体的な言葉で、あなたの思いを伝えてはどうでしょう。

さらに、あなたの経験の中から「お客様にとっても感謝された経験」「ありがとう、と言っていただけ経験」などを話せば、なお、あなたの気持ちがわかりやす

くなります。

特に、若いスタッフ、経験が浅いスタッフが多い場合には、できるだけ具体的な例示をしないと、なかなか意図が伝わらないものです。

話は具体的に。たとえば、

「毎日、心からのサービスを積み重ねて、お客様に喜んでいただくことが、いいお店づくりにつながること」

「同じ目標を持つことが、チームワークにつながり、売り場の雰囲気によさにつながること」

といえそれが結果として、売上げにつながることが、自然に伝わりやすくなります。

②同じ職場（お店）で店長になってしまった

Q 店長に就任して初日の朝礼、自分よりも年上のスタッフもいます。どんな話をしたらいいでしょうか？

A いよいよ、緊張の初日ですね。これまでの同僚や、単なる先輩後輩の関係だったスタッフが、自分の「部下」になったわけです。スタッフの中にはあなたよりも年上の人がいれば、なおさら。「どうやって、みんなをまとめていく」と不安でいっぱいなのかもしれません。

まずは自信を持ってください！ けれど、店長になったからといって、「偉くなった」というわけではありません。店長というのはお店の中の「役割のひとつ」だということを、忘れないようにしましょう。もちろん、店長は時にはスタッフを叱らなくてはならないこともあります。けれど、それは「店長が偉いから」ではなくて、「それが店長の役割だから」です。

かといって、なにもやたらに卑屈になったり、みんなのご機嫌きげんをとって八方美人になる、という必要ありません。

初日の朝礼は、まず自分のビジョンを初めてみんなにはっきりと話すときです。ビジョンとは、「あなたが、この店をどんなお店にしたいのか」ということであり、これこそがあなたの「自己紹介」です。

たとえば「お客様が、特に買いたいものがなくてもつい立ち寄りたくなるような、フレンドリーなお店にしたい」「この店に来れば、きっと自分に似合うものを教えてくれるようなお店にしたい」……どんなビジョンでもかまいません。あなた自身が、それまで漠然と思い描いていたことをビジョンに掲げて、自分の言葉で率直に話しましょう。

できれば、なるべく早いタイミングで全員が集まる場をつくり、少し時間をかけて店長のビジョンを話すのが効果的です。どうしてもできない場合には、何回か、同じ話をしなくてはならないことになりますが、やはり、**同じ場で、同じ時間、同じ話を聞く**、というほうが、同じビジョンを共有すべきスタッフへの訴求度合いも違ってきます。チームワークが重要な職場だからこそ、なるべく全

 全員に
集まってもらう

 自分の
ビジョンを話す

年上のスタッフとの関係



員を集めて、キックオフミーティングをしたほうがいいと思います。

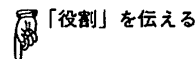
まず、自分のビジョンを話した上で、それを具現化するには、スタッフ全員の協力が必要だ、ということ伝えてみましょう。全員で、そのビジョンを共有して、お客様本位のサービスを提供することが店長を含めた全員の使命なのだ、ということ伝えるのです。

ご質問にある「年上のスタッフ」についてですが、あまり気にしすぎる必要はありません。むしろ、年上のベテランスタッフは、いい関係をつくることであれば、店長の大きな力になります。

朝礼後半は、ややくだけてミーティング風にして、たとえばベテランスタッフの名を挙げ、

「Aさんの、お客様への接し方や、Bさんのコーディネートはとても勉強になります。こうした部分はAさん、Bさんがみんなのコーチ役になって、普段からみんなに伝えてあげてほしいのです。新しいスタッフはAさんから会話を学び、Bさんのコーディネートのコツを盗んでほしいと思います」

といった話をしてみたらどうでしょうか。



「役割」を伝える

店長が「役割」のひとつであるように、スタッフそれぞれに、「役割」があるということ、スタッフそれぞれにメッセージとして伝えるようにしてみてください。

個人個人の長所を見い出して、「そのいい部分をみんなに分かちあってほしい」「さらに磨いてほしい」と話せば、年上、年下に関係なく、スタッフは「自分にもきちんと役割がある」ということを認識してくれるはずです。同時に「店長が役割を果たしている」ということもわかってくれるでしょう。

どうしても気になる年上のスタッフがいる場合には、「どうしてもあなたの力が必要だ」と朝礼だけではなく、別の機会を設けてでも、はっきり伝えましょう。きちんと協力を要請されて、気分が悪くなる人はまずいません。「わかってきているはず」では伝わらないのです。

必要だと思ったことは、口に出して言うべきです。黙っていても協力してくれるのが当たり前、と思っただけではダメですよ。

③業績テコ入れのために異動になった

Q 店長としての実績を認められ、不振店の立て直しのため、異動になりました。初日の朝礼、どんな話をしたらいいでしょうか？

A さあ大変です。いくら実績を認められたとはいえ、「ブランド内で売上げ最低店」「テナントビル内でもお荷物の店」「これでダメなら閉店」など、アタマが痛くなるようなシチュエーションの店に配属になってしまったら、これは気が重いですね。

ヤル気満々、気合い120%で初出勤、ここはガツンと一発朝礼で喝かうを入れよう、と意気込むのもひとつの方法。

要するに、「ヤル気がない者はすぐさまこの場を去れーっ!!」ついて来られない者はやめちまえ!」というパターンです。

店長のキャラクターや、店の性格によっては、これが効くこともあります。売

上げが悪くても、問題意識が低く、危機感ゼロ、スタッフも「自分のせいじゃないし」ぐらいにしか感じていないような場合は、店長が「鬼」になって、スパルタ式熱血指導力を発揮する、という方法も「正解」のひとつです。これでスタッフが一ピリっと引き締まり、いい意味での緊張感を持って店が立ち直った例も数多くあります。

こうしたタイプで成功する「鬼店長」の多くは、むやみに金棒かなぼうばかり振り回すのではなく、本質的な部分ではスタッフの気持をよく理解できる情に厚いタイプが多いようです。

きちんと公平にスタッフに目配りして、きびしくすべきところは容赦ようしゃなく叱る、という形を取る場合には、同様にほめるべきときはしっかりほめる、という面が不可欠で、性格的な明るさも必要です。「怒るときはコワイけれど、少しでも成果を上げればきちんと評価してくれる」という一種の父性的な資質が求められるのが、このタイプの店長です。

女性でも、こうしたタイプの店長は多く、なにも大声でどならなくても、きびしく喝を入れながらみんなを引っ張っていく「姉御型店長あねご」もいます。

いろいろなタイプの店長

熱血指導型タイプ
＝情に厚いタイプ

私に
ついてきて！

ヤル気のないヤツは
とつとやめろ！

姉御タイプ

必ず真剣に聞くから
どんな小さなことでも話してね

コミュニケーション
重視タイプ

なんでもいいから
とにかく話してもらおう

しかし、これはキャラクターの問題で、タイプの違う店長がこれをやろうとすると、どうしてもムリが出てきます。

特に、経験が浅いスタッフや女性スタッフが多い、小規模で人数が少ない、といったお店の場合は、いきなり全員が萎縮（いしゆく）してしまい、売り場の雰囲気が悪くなることもあります。

また「ヤル気がないなら全員すぐやめて！」と言ったら、ホントにみんなが辞めてしまった、という笑えないような例もあります。それでもかまわない、という強い覚悟で臨む場合は別として、「スパルタ型はちよつとムリだな」と思うときには、こんな例を参考にしてみてください。

ご質問とまったく同じようなパターンで、赴任（ふにん）したある女性店長は、初日に、こんな朝礼をしたそうです。

「負け続けているチームに最初からビジョンだの売上げ目標だのを話しても仕方がないと思ったので、とにかくみんなでこの店をよくしていこう、とだけ言いました。その上で、一番強調したのは、なんでも聞くから、なんでも話してほしいということ。思っていることがあったら、どんなに小さいことでもいいから、そ

 問題の「核心」は
小さな不満に覆われている

れが仕事だと思って私に言っただけ、と言いました」

この店長は、

「商品のことでいい、スタッフのAさんがイヤだ、でもいい、備品の文房具が古い、でもいい、どんなことでいいから、いつでもいいので話してもらいたい。必ず真剣に聞くから」

と言ったそうです。

これは、非常に大事なことでと思います。うまくいっていないお店のスタッフは、間違いなくさまざまな「不満」「不安」「悩み」を抱えており、必ずその中にお店がうまくいかない本質的な原因が隠されているからです。

しかし、いきなり「本質的な問題はなんだと思う？」と言われても、決して核心に行き着くことはありません。

一番本質的な問題点、悩みの「核」ともいうべきものは、日頃、口に出さないたくさんの方々の小さな不満に覆われて、かちかちに固まっているのです。

この女性店長は、「とにかく聞く」ことで、本質的な問題点のまわりにある小さな悩みを一枚ずつはがしていこうとしたのです。これは、とても根気のいる仕事です。

事です。

ときには「スタッフのBさんがあいさつを返してくれなかった」というような正直いって「そんなこと気にしなければいい」と思うようなことでも、「バカバカしい」と切り捨てずに、どうしてだろうね、どんなときにそういうことがあったの、と聞いていくことで、少しずつ、気持ちがほぐれ本来の「問題点」が洗い出されてくるのです。

つまり、何をしたのか、というと「コミュニケーション」というだけのことなのです。部下の話を小さなことでも徹底的に聞く、とにかく聞く。なかなか話してくれない人でも、聞き続けていけば必ず大事なことを話してくれます。

「そんなこと売上げとは関係ない」「仕事とは無関係」と無視してしまえば、「どうせ言ってもしょうがない」になり、不満の核はますます固く大きくなってしまいます。

こうした小さな不満は「話した」ことだけで解決してしまうこともあり、「文房具が古い、使いにくい」といった比較的簡単に解決できる不満も出てきます。売上げが最悪である、といった「大きな問題」「最大の問題」にいきなり切り



込むよりは、小さな問題点を「関係ない」「つまらない問題」と排除せずにきちんと取り上げていくことが、大きな問題解決の第一歩になるはずです。

「なんでも、どんなことでも言ってほしい」ということを最初の朝礼で伝えたその店長は、折に触れ、スタッフに声をかけたそうです。

「どこに住んでいるの」「下の名前はなんていうの?」、スタッフ全員にあだ名をつけたりもしたそうです。そうしたちよとした気配りから、スタッフは少しずつ、悩みや不満を店長に話すようになり、どんどんチーム力が上がっていきました。

じきにお店の雰囲気ガラリと変わり、本来の「お客様本位」のサービスができるようになり、結果的に売上げも大きく伸びたそうです。

④ スタッフがひとりしかない

Q 小さなお店で、朝礼といっても、店長ひとり、スタッフひとり。一対一の朝礼です。どんな朝礼をしたらいいのでしょうか？

A ふたりだけならかしこまって朝礼なんかする必要はない、と思うかもしれませんが、せんが、やっぱり朝礼はきちんとしてから仕事に入りましょう。

朝礼は、仕事のスイッチをオンにするための大事な時間です。販売の仕事は、直接お客様に接し、商品に接し、お金の受け渡しをする仕事。いくら少数数の親しいスタッフだけのお店でも、開店前の数分でも「朝礼」の時間はとりましょう。別に「朝礼」という名前でなくてもかまいません。堅苦しく感じるなら、好きな呼び名をつけてしましましょう。

一対一で、定期的にスタッフと接する機会があることは大きな強みです。

全部で4、5人程度のスタッフであっても、店長とスタッフが一対一できちん

と向かい合う時間というのは、なかなかとれないものです。朝礼が一対一ならば、確実にスタッフ個人ときちんと向き合って「打ち合わせ」ができるのですから、コミュニケーションも通常よりずっと密になるはずですよ。

だからこそ、「あ、おはようございまいす」だけで、そのまま雑談のように連絡事項などを話しながら仕事に入ってしまうのではなく、数分間でも向かい合って座るなりして、「では、今日の打ち合わせを始めます」と、連絡事項を確認、最近気になっていることなどを、お互いに話し合うように進めればいいでしょう。

もし、そのスタッフにクレームがあがってきたとき、一対一の朝礼なら、ほかのスタッフを気にせずに、「こんなクレームがあったのだけど、どんな状況だった？」などと、話をよく聞き、いっしょに改善点を見つけていくこともできます。「一対一朝礼」は、きちんとした連絡の場であり、ミーティングの場であり、時には店長がスタッフを直接指導できる最高の場です。

ひとりしかスタッフがないから、朝礼をやらないではなく、ひとりだからこそしっかりと朝礼を行い、スタッフのたくさんいるお店ではできない独自の朝礼の場にしてください。

「一対一朝礼」で
直接指導できる

⑤朝は店長しかない

Q 店長含めてスタッフ3人の店です。店を開けるのはいつもひとり。朝礼なんてできないのですか？

A そういうお店もめずらしくありません。むしろ、そういうお店のほうが多いかもしれませんね。けれど、20人の店でも、5人の店でも、ひとりの店でも、「朝礼」はやるべきです。

朝礼とは、仕事のスイッチですから、何らかの形で行われなければならないものなのです。通勤時間から、そのままとなく店を開ける準備をして、ななくずしめにお客様を迎えてしまふ、という形では、どこでスイッチが入ったのかわからなくなってしまうす。

朝礼だから、ひとりで鏡に向かって話せ、というわけではありません。

たとえひとりであっても、お店に来たらまず、必ずすべきことを決めておきま

朝必ずすることを
決めておこう

しよう。たとえば、開店前にお店に入り、連絡ノートを開き、1日の売上げ目標、その日重点的に売るべき商品などの連絡事項を確認するのはもちろんですが、それに加えて、「午前中の目標」を書き込む、というような形を決めておく、というようなことでもかまいません。それも「ひとり朝礼」のひとつの形です。

「午前中の目標……冬物のパンツに、春物ニットを合わせたコーディネートをおすすめる」

「遅番が入るまでの目標……今日は今年初めての雪、わざわざ来てくださったお客様に必ず感謝のひとことを伝える」

目標が達成できたかどうかは「ひとり終礼」として、ノートなどに書き込むことにしておきましょう。

こうした「朝礼」の形を決めておけば、ひとりで店を開けても、顔を合わせないスタッフがいても、気持が共有できます。

店長自身の「ひとり朝礼」も同様です。店長の場合は、自分の目標だけではなく、その日スタッフに伝えなくてはいいけないことなどを整理して、連絡ノートや掲示板に書き込んでおくなどしておきましょう。

⑥新しいスタッフを迎えるとき

Q 新しいスタッフを迎える日、今日はどんな朝礼をすればいいでしょう？

A 新入社員を迎える場合、アルバイトスタッフを迎える場合、などいろいろなケースがあると思いますが、共通していえるのは、まず緊張している新人の気持ちをじょうずにほぐし、その日から始まる現場の仕事にうまくとけ込ませる必要がある朝礼が必要です。

できることなら、新人が職場に加わる日は、遅番、早番を問わず、スタッフ全員が出席して顔合わせをすることをおすすめします。

自分のためにわざわざ集まってくれたという「私の想い」がヤル気心に火をつけると思います。

朝礼では、まず話は新人に合わせ、場合によっては当日の細かい連絡事項は抜

自己紹介も
ひと工夫

きにしてしましましょう。まず店長から短く、新人が加わったことを話し、続いて、**スタッフ全員の自己紹介を先にしてしまうのもいい**と思います。

簡単な自己紹介に加え、「自分を動物にたとえると」といった、**共通のひとこ**
とを加えると、場がとても和みます。先輩スタッフが、

「このお店にきて2年になる鈴木です。得意分野は、『在庫整理』！ 在庫のことなどでわからないことがあったら聞いてね。自分を動物にたとえるならネコ。ちょっと気まぐれで昼寝が好きです」

「アルバイトの山田です。〇〇大学2年生で、月、水、金の遅番を担当しています。販売の仕事はこのお店が初めて。自分を動物にたとえるなら、上司の言うことをよく聞く犬だと思ってるんですが、友だちからはタヌキに似てるって言われます」

店長さん自身も、同じように自己紹介をしてもいいでしょう。

「私の得意分野は、コーディネート。動物にたとえると、すごく心配症で臆病
なのでウサギかなー」

たとえば、こんな自己紹介が先輩スタッフからあれば、緊張でガチガチの新人

ポジティブテーマで和やかな朝礼



さんの顔にも、きっと笑顔が浮かぶはずで
す。

「えー、店長はウサギじゃなくて、オオカミだと思いまーす！」なんて突っ込みを入れるスタッフがいるかもしれませんね。

場が和んだところで「じゃあ、新人の島田さんから、抱負^{ほうふ}をひとことお願いします」とうながせば、緊張もほぐれた状態で、その人らしいあいさつをしてくれるはずで
す。

最後に、「どんなお店にしたいのか、どんな気持でがんばってほしいのか」を店長さんからひとこと付け加え、「じゃあ、新しいスタッフといっしょに、新鮮な気持でがんばりましょう」と締めれば、気持のい

い朝になるはずで

和やかな朝礼が成功すれば、そのまま新人さんもスムーズに売り場の雰囲気にとけ込んでいけるのではないのでしょうか。

「動物にたとえると」以外で、**手軽なおすすめの「ひとこと」**は

「好きな芸能人は○○です」

「好きな色はみどり色」

「似ている、と言われたことがある芸能人は○○」

などが「定番」。「コツ」は、ひとこと「理由」を付け加えることです。

「赤が好きです」だけではなく、「情熱の色だから、赤が大好きです」と言ったほうが、話し手の個性が出やすくなります。スタッフの自己紹介を促すときは、「好きな色と、その理由をひとことお願いします」という感じで！

どんな「テーマ」でもかまいませんが、なるべく「好きなもの」「好きな人」「得意なこと」など、**ポジティブなテーマ**のほうがおすすめ。「嫌いな芸能人」といったテーマは、飲み会では盛り上がりますが、朝礼の場では、うっかりすると、「え、その芸能人、私は大ファンなのに」と、なんとなく気分がシラケてしま

うこともあります。

ネガティブなネタはさけて、なるべく明るいテーマを選びましょう。

先輩は自己紹介の最後に、ひとこと、新人にパーソナルな「贈る言葉」をかけてあげる、というのでもいいですね。

「宴会部長もやってます！ 夜の部はおまかせください！」

「ダイエット失敗歴15回です、いい方法あったら教えてね」

そんな楽しいひとことでもいいし、先輩らしく「得意分野」を付け加えてもいいでしょう。

「ギフト包装が得意！ ギフト時期にはコーチします」

「ミセスのお客様の接客が得意です」

「繊維せんいオタクといわれます。素材についてわからないことがあったら聞いてください」

きびしいひとこと、現状の課題、イベントの準備状況、山のような連絡事項……ほんとはそういう話をしたときでも、新人が参加する日は、あえてそれをちよつと忘れてみましょう。きびしい話は、明日からいつでもできるのですから。

⑦経験の浅いスタッフしかない

Q 経験の浅いスタッフが多く、お手本になってもらえるベテランスタッフもいません。店長の私自身も販売経験はたった半年。スタッフがついてきてくれるかどうか不安です。どんな話をすればいいのでしょうか？

同じような悩みを抱える店長さんは、たくさんいます。

A 経験が浅いと、どんな時期にどんな仕事をすればいいのか、どんな計画を立てていけばいいのか、といった見通しはなかなか立てにくいでしょう。

本社・本部がしっかりしている会社であれば、引き継ぎもしっかりしているでしょうし、エリアマネージャーなどからの指示もあると思いますが、オーナーがいるだけ、といったお店の場合は、こうした指導をってもらうこともできないかもしれません。

まずはチーム力
アップ！

不安はあると思いますが、経験の浅いチームだからこそ、みんなの力を合わせた「チーム力」を武器にしましょう。経験は後からついてくるものです。まずは、スキルアップや売上げアップのことを心配するよりも、チーム力のアップが肝心です。

販売の仕事の楽しさを、店長を含めてみんなで共有していけるような雰囲気をつくれる朝礼ができるといいですね。

店の規模の大小や組織の違い、スタッフの経験の違いはあっても、販売の仕事の「原点」は同じです。

むしろ、経験が浅いことが武器になることもあります。つまり、全員の気持が「原点」に近いからです。それに、経験や先入観がない人ほど、白紙の状態で、日々の経験をどんどん吸収できます。

「店長にもスタッフにも経験がない」ことは、むしろ武器にできる！ と思ってください。

ですから、朝礼でも、ムリに「店長なのだから」と気負わず、「店長という役割は受け持っているけれど、みんなと同じように経験の浅い販売員のひとり」と

「今日はこれを全員でやってみよう」

いい、何かひとつ、お客様とパーソナルな話をしてみようと思う、という形での提案です。

お話しをしてみようと思う」

「今日私は、お客様と接するとき、必ずレジでひとこと商品とは関係のない

と提案するのでもいいでしょう。店長さん自身が、

「今日は、みんなでこんなことをしてみよう」

と提案するのでもいいでしょう。店長さん自身が、

「みんなは、このお店でどんな販売員になりたい？」

「どうすれば、お客様に好かれる販売員になれると思う？」

自分たちのお店でどんな販売員が求められているのか、どんな販売員が愛され

るのかを、みんなに問いかけてみてはどうでしょう。

「どうすれば、お客様に好かれる販売員になれると思う？」

自分たちのお店でどんな販売員が求められているのか、どんな販売員が愛され

るのかを、みんなに問いかけてみてはどうでしょう。

自分たちのお店でどんな販売員が求められているのか、どんな販売員が愛され

るのかを、みんなに問いかけてみてはどうでしょう。

自分たちのお店でどんな販売員が求められているのか、どんな販売員が愛され

るのかを、みんなに問いかけてみてはどうでしょう。

経験の浅いチームだからこそ「チーム力」を武器にしよう！



いう部分をうまく伝えて、「チーム」の雰囲気や大事にしましょう。もちろん、いくら経験が浅くても、店長は店長ですから、それなりの責任を自覚することは大切です。しかし、必要以上に重く考えずに、「グループリーダー」「チームのキャプテン」ぐらいのつもりでのぞんでもいいと思います。「原点」というのは、販売の仕事の本質である「お客様に喜んでもらえること」を指すことです。

販売の仕事というのは、最終的には「人」の勝負だと思います。お客様に愛される販売員は、たとえばブランドやショップが変わっても、顧客をしっかりとつかんでいるものです。そうした意識をみんなで持

といった提案は、大きな効果があると思います。また、「今日は、最近お客様に喜んでもらえたことを、みんなからひとつずつ教えてほしい」

という問いかけをしてみよう。

ごく日常的なことでも、「最近お客様に喜んでもらえたこと」を、小さなことでも思い出し、それを口にすることは、大事なことです。

「あ、けっこう楽しいことってたくさんあったんだ」

「思い出してみるとやっぱりお客様のひとことって、うれしいな」

ということに気付くことができます。

「小さな幸せ」や「うれしいこと」というのは、ちゃんと探さないと、「なんとなく当たり前」に感じて、気が付かないことも多いのです。

そうした小さな「うれしさ」の積み重ねこそが、販売という仕事の最大の喜びでもあります。時には「売れた！」という喜びにも勝るものなのです。もちろん、そのうれしさの積み重ねが「売上げ」につながることはいうまでもありません。

⑧ 売上げ不振になってしまった

Q 店長になって以降、お店がすぐきびしい状態です。売上げはいつこうに伸びず、スタッフのモチベーションもがた落ち。売り場には笑顔ありません。自分の責任も感じています。こんなときの朝礼はどうすればいいでしょうか？

A そんなときは、「売上げのことは忘れろ」という朝礼をすすめます。どんな店長でも、どんなお店でも、売れないときは必ずあります。「いつも売れて売れて困っちゃう」なんてお店はほとんどないのですから、とりあえずちょっと開き直ってしましましょう。

売れなければ、スタッフの気持も沈みます。沈めば笑顔が出ない、売り場の雰囲気^{あいき}が沈む、スタッフに余裕がないからお客様も楽しめないし、買う気にもならない、いっそう売上げは落ちる、という悪循環^{あくじゆんかん}はどんどん深みにはまるのです。

そんなとき朝礼で、気合いを入れるつもりでスタッフを責めたり、ミスや、日常の接客態度などを叱っても、かえって雰囲気は悪くなることが多いものです。スタッフも、それぞれに責任を感じているのです。けれど、どうしていいのかわからない、何をやっても叱られる、という状況に落ち込んでいますから、そこを、

「あなたたち、ヤル気あるの！」

とばかりに頭ごなしに叱っても、逆効果です。

「まず、売上げのことは忘れよう。売上げのことばかり考えていたら、なおさら売れないよ」

と話し、むしろ、**売上げには直接関係のない提案**をしてみましょう。

「今日は、各自、お客様に、売上げとは関係のないサービスを何かひとつとして差し上げましょう。たとえば、年配のお客様がお嬢さんといっしょにお見えになったら、ちょっとひと休みしていただける椅子をさつとご用意する、小さいお子さん連れの方がいたら、スタッフのひとりがお子さんと遊んであげて、お客様をしばらくフリーにして差し上げる、ということでもいい。商品をすすめるのではな

 売上げとは直接関係
ない提案をする

 不振のときこそ、店長自身
身が元気になれる朝礼を

く、あえてそういうサービスで、喜んでいただきましょう！」
そんな話をしてみてはどうでしょう。

「何が大切なのかを、もう一度考えてみましょう。一番大切なのは『売上げ』ではなくて、お客様自身です。お客様が喜んで、楽しんでいただくためには、まずスタッフの私たちが仕事を心から楽しみ、売上げのことは忘れて、何でもいいからお客様を喜ばせる楽しいサービスを考えましょう！」

一生懸命やっけるのに売上げが伸びず、毎日怒られてばかりいる、というスタッフの気持ちを切り替えるにはいい方法です。きっと、スタッフだけではなく、店長自身も元気になれる朝礼になるはずです。

⑨ お客様からのクレーム

Q お客様からのクレームがあったときなどは、朝礼でどういうふうに伝えればいいでしょうか？

A いつも「お客様第一」と思って仕事をしていても、接客サービスにクレームはつきものです。日頃から、ミスのないように、お客様が満足してくださるようにと、いくら気をつけていても、クレームを100%防ぐことはむずかしいものです。

そこで、まず「クレームはチャンスなのだ」と考えてください。ネガティブに受け取って、クレームの責任だけを追及したり、スタッフ個人をきびしく叱るだけでは、せっかくの「チャンス」を生かせません。

「チャンス」というのは、もちろん「2度と同じミスや誤解などを生まない」態勢や、気持の持ち方をきちんと確認し、改めるべき部分を改めるチャンス、とい

クレームはお店をよくするチャンス！



うこと。つまり、今より良いお店にするためのいい機会なのです。

クレームには、実にさまざまなものがあります。商品に対するクレーム、ブランドに対するクレーム、スタッフ個人に対するクレーム、時にはお客様自身の誤解や、「言いがかり」に近いと思われるクレームもあることでしょう。

ファッション関係のショップであれば、

「Mサイズと言ったのに、Sサイズが入っていた」

「一度洗ったら縮んでしまった」

「洗濯したら色落ちした」

「シミがついていた」

「共布ともぬのが入っていなかった」

「ほつれがあった」

「すぐに毛玉けだまができた」

「おつりが間違っていた」

「セールの商品を返品に応じてもらえなかった」

「販売員ににらまれた」

いろいろなクレーム



「ムリに買わされたので返品したい」

「在庫を探してくれるように頼んだのに、いつまでも連絡がない」
 などなど、内容はさまざま。

またクレームの方法も、お客様が直接ショップに電話をかけてこられるケース、本部などにメールで連絡があるケース、その内容が本部から店長に伝えられるケースなど、さまざまです。扱う商品点数が多くなればなるほど、クレームの件数も増えます。

しかし、どんなケースであれ、とにかくクレームについての情報を受けたら、それはできる限り早く、正確に伝えることが大事です。

クレーム処理は、「熱いうちにできるだけ早く」が鉄則です。

お客様に対する対応を早くすることが、まず第一。そして、次に日常で大事なことは、原因をよく分析して、再発を防ぐことです。

朝礼でほかのスタッフがいる場合に、「当事者」の名前をあえて挙げる必要はありませんが、まずどんなクレームがあったのか、ということはあるかぎり、スタッフ全員に迅速に伝える必要があります。連絡ノートなども併用しましょう。

「お客様がどう感じたのか」を全員に伝える

伝えるときのポイントは、まず「お客様がどう感じたのか」ということです。場合によっては、お客様の誤解もあるかもしれませんが、まずは「お客様はこれこれのことを不快に感じた」ということを、きちんと伝えましょう。その上で、ミスであれば「なぜそうしたミスが起きたのか」「同じミスを繰り返さないためにはどうすればいいのか」「ミスが起きやすい原因がどこにあるのか」といったことを、みんなで考える朝礼にできればベストです。さらに、そのクレームがひとりのスタッフのミスが原因だったとしても、そのミスが誰にでも起こりうる可能性を考えて、再発防止のアイデアや解決策を出し合う場にしたいものです。

朝礼というのは、個人のミスや責任を追及する場ではありません。お客様のために、お店を少しでもよくするための場です。

「みんなの前で恥をかかせる場」「公開でミスを叱る場」ではないのです。

こうしたことは、クレームが発生する前に、スタッフみんなに伝えておきましょう。ミスはどんな人にもあること、本人に悪意がなくてもお客様の受け取り方によっては不快感を与えることがあること、何より大切なのは「お客様がどう感

基本に戻った問いかけを試みる

じるか」ということだ、と繰り返し伝えておきましょう。

「洗ったら縮んだ」「シミがあつた」というクレームに対して「ドライクリーニング表示なのに洗濯機に入れるほうが悪い」とか、「セールで10000円の商品にそんなクレームつけなくても……」と思うのは大きな間違いです。

スタッフ内にそんな空気があるときには、

「気に入った服をセールでみつけてうれしい気持で帰ったお客様が、着ようとしてシミがついていたら、どんな気持になる？」

そうした、**基本に戻った問いかけ**を朝礼の場で行いましょう。間違っても「たいたことじゃないけど」「小さなことだけれど」「あまり気にすることはないけれど」といった前置きで話してはいけません。

当たり前のことですが「小さなこと」が**大事なのです**。その小さなことを、大きなチャンスと店長さん自身がまず意識していれば、こうした言葉は出てこないはずです。

ケースによって対応はそれぞれ違いますが、まず、店側に明らかなミスがあった場合には、「なぜ起きたのか」「再発を防ぐアイデアはないか」というこ

繁忙期にミスが出ないチームこそ一流



とに時間を割き、ミーティング形式でアイデアを出し合ってみてください。
特に、セールの時の繁忙期^{はんばうき}に、1日数件もクレームがあったというような場合は、必須です。繁忙期に起きやすいミスをみんなで確認し、再発しない方法を考えましょう。繁忙期にミスが出ないチームこそ一流のチームだと思います。

「みんなで決めたこと」は、みんなで守るという意識が強くなります。店長がひとりルールをつくり、「この通りやりましょう」という方法は、内容は正しくても、ときに「やらされている」という感じが強くなり、あまり意識に残らないことがあります。

小さなルールでも、「自分が出したアイデア」であれば、きちんと守ります。

大事なことは「ルールを守る」こと



店長が考えたアイデアでも「提案」として話し、それについての意見を全員から言ってもらう、付け加えることがあれば言ってもらう、という形にすれば、かなり効果的です。

大事なことは「ルールを決める」ことではなく、「ルールを守る」ことです。

もうひとつ、お客様からのクレームが非常に個人的なことだった場合、たとえば、

「販売員の態度が悪い」

「目つきが悪い」

というようなもの。

商品や、ミスに関するクレームではなく、スタッフの接客に関して何らかの不快感を訴えるクレームです。

実は、こちらのクレーム処理のほうがむずかしく、伝え方、指導の方法などで店長さんがアタマを痛めることも多いのではないのでしょうか。

けれど、本当は、こちらのほうが店にとっては重要なクレームであることが多いのも事実です。もちろん、ミスは許されませんが、日常的な接客態度にお客様が好感を持っていたいている場合は、万一ミスや商品に対する不満があってもお客様に与える不快感が必要以上に大きくなることはありません。

接客、販売の仕事は、お客様と相対するときだけが仕事ではありませんが、やはりお店での接客態度がもっとも大きな部分を占めています。

しかし、この「スキル」をアップすることが一番むずかしいのです。お客様は千差万別で、同じサービス、同じ態度、同じ言葉づかいをしていても、お客様に

販売員個人に対するクレームのほうが重要



 どういう態度が不快感を与えてしまうか研究してみる

よってそれはそれを不快と感じることがあるのです。
マニュアル通りの接客は、入れ替わりが多く多人数のスタッフを抱える店の場合、接客の平均点を上げる上では「安全」かもしれませんが、「マニュアル通りの接客が不快」というお客様もたくさんいます。
「お礼の言い方がぞんざい」
「釣り銭を放り投げるように渡された」
「すすめられた服が気に入らないと言ったらふてくされたような顔をされた」
といったお客様のクレームは、まず「スタッフ側の意図」は横に置いて、「お客様がどう感じたのか」を、ストレートに受け取りましょう。その上で、「どういう態度や、言い方をすると、販売員の意図に反して不快感を与えてしまう可能性があるのか」といった「勉強会」をしてみるのもいいでしょう。
「レジ打ちをしながら話すと、お客様の顔を見ないことが多く、横柄ごうべいな感じになるので、話しかけられたら、手を止めたほうがいい」
「お包みをしながら話をすると、上目づかいになって、目つきが悪い感じを与えるのではないか」

クレーム処理の鉄則

-  クレーム情報を受けたらできるだけ早く、正確に伝えること
-  できるだけ早く、お客様に対応
-  スタッフ全員に迅速に伝える
～どんなクレームがあったのか。お客様はどう感じたのか。不快に感じたこと
-  原因をよく分析して、再発を防ぐ
～そのミスは、なぜ起きたか。どうすれば、同じミスを防げるか。ミスが起きやすい原因がどこかにないか
-  店側に明らかにミスがあった場合、ミーティング形式でアイデアを出す
～なぜ、起きたか。再発のアイデアはないか





お客様に与える印象をどう
「演出」するかを指導する

「お客様より背が高い場合は、威圧的な感じを与えることがあるので、なるべくソフトな言葉づかいで」

など、クレームとは直接関係のない、いろいろな接客の工夫が出てくることも多いはずですよ。

クレームが明らかに特定のスタッフに向けられている場合、**原因もスタッフ個人の「個性」にある**と思われる場合は、朝礼で「原因と対策を考える」よりも、これは個別に話をしたほうがいいでしょう。

「スタッフにいらまれた」などというクレームがあった場合、これをストレートに朝礼で伝えて「にらまないようにしましょう」と言っても、意味はありません。「にらんだつもりなどありません」と反論されるか、泣き出すかのどちらかということになるだけです。

もちろん本人には「悪気」などないことがほとんどですから、

「お客様からこう指摘があったけれど覚えている？」

「どういう状況だったの？」

と、きちんとクレーム内容を伝えた上で、話をよく聞いてみましょう。その上

で、相手の長所も認めながら、

「〇〇さんは明るくて元気で勢いがあって、そこがいいというお客様も多いけれど、内気なお客様だと『すすめられると断れない』『買いたいものがないときは寄りにくい』ということもある。時には『なんとなくコワイ』と感じるお客様もいるんだよ」など、お客様が「**どう感じる可能性があるのか**」を話し、

「お客様によっては、いつもよりも少しテンションを下げて、静かな感じで話してみたら……」など、いっしょに「作戦」を考えてみてはどうでしょう。

「販売のプロ」になるためには、**常に個性だけを前面に出すだけではなく、お客様に与える印象を「演出」することも必要だ**、ということを指導するいい機会です。

「〇〇だから直せ」ではなく、「メイクをちょっとソフトにしてみたら」「こんなコーディネートで接客してみたら」「声のトーンを少し下げてみたら」といった話までできる関係が築ければ、そのスタッフは大きく成長するはずですよ。

クレームの話にうまく納得してくれそうにない場合には、時には閉店後に食事に行き、ゆっくりコミュニケーションを取るのもいいかもしれません。

⑩ スタッフに遅刻が多い

Q なぜかスタッフに遅刻が多いのです。なんとかしたいと思っているのですが、朝礼ではどんな話をしたらいいでしょうか？

怒る前にしっかりと理由を聞く

A スタッフの遅刻問題には、多くの店長がアタマを悩ませています。なぜか、やたらに遅刻するというスタッフがいて、いくら注意しても直らない、連絡さえすれば遅刻してもいいと思っている、早番スタッフの遅刻で開店時間が遅くなってしまった……などなど、よく聞く話です。

まず、個人レベルでの対応ですが、遅刻が多いスタッフに対しては、**怒る前に「なぜ遅刻が多いのか」その理由を聞いてみてください。**頭ごなしに叱っても解決しないので、とりあえず理由を聞いて、その理由に応じて対処するしかありません。

単なる寝坊とか、それも前の日の飲み過ぎというようなことであれば、これは

「遅刻」の奥にある問題が
わかれれば、対処できる

社会人としての自覚を促すしかありませんが、よく聞いてみると、長期間にわたって体調が悪いとか、通院中であるとか、学生アルバイトの場合は授業との両立に困っているとか、家が非常に遠いとか、シフトなどの工夫で解決できる場合もあるかもしれません。

また、話を聞いているうちに、

「チームにうまくとけ込めていない」

「売上げがほかの人に比べて低く、朝礼でそれを言われるのがいやだ」

「相性のよくないスタッフがいて、その人と同じシフトになるとどうしても遅れがち」

というような、別の問題が出てくることもあります。もちろん、だからといって遅刻していい、ということではありませんが、ただ叱るだけではこうした問題を知ることはできません。

「遅刻」の奥にある問題がわかれば、次のシフトを組むときにこうしたことに配慮を加えたり、売上げに悩んでいるのならベテランスタッフにアドバイスをしてもらう、ということも考えられます。



時給から引いたところで、埋められない迷惑や損失があるのです。

ベテランスタッフにとっては当たり前のお話であっても、「なぜ遅刻をしてはいけないのか」を、時には朝礼で話しておくことも必要かもしれません。

「まず、お客様に迷惑がかかる」

「シフトにも影響が出るので、ほかのスタッフにも迷惑がかかる」

「朝礼など、引き継ぎがきちんとできず、大きなミスのもとにもなる」

「朝礼や引き継ぎなしで売り場に入ると、きちんと仕事のスイッチが入らず、その日1日の仕事のクオリティが下がる。それがお客様に伝わることはもちろん、周囲のス

だいたい、遅刻が多いスタッフというのは「仕事が面白くない」「楽しさがわからない」「向いていないのではないか」といった気持を抱えていることが多いものです。

だんだん遅刻が増えて、『欠勤』が増え、結局辞めてしまう、というパターンにはまりそうな気配が見えたら、単に「遅刻」をとがめることよりも、仕事の楽しさや、原点を思い出してもらえようような配慮をしたほうがいいでしょう。

「遅刻するときは、必ず連絡する」というのは、当たり前ですが、「連絡すれば遅刻してもいい」と思っているスタッフがいるのも事実です。遅刻をしないように、と注意すると「でも私、連絡しましたけど」と開き直られてしまうこともあるのが現実です。

まだ「仕事」というものがよく理解できていない学生スタッフなどの場合も、こうしたケースがあります。学校の授業に遅刻するのと、仕事に遅刻するのは、大きく違うことをよくわかってもらいましょう。

簡単にいえば、学校は学費を払って通うもので、仕事は給料をもらって通うもの。「じゃあ時給から引いてくれればいいですから」ですむものではありません。

タッフにも影響する」

もっとも困るのが、開店スタッフが遅刻するというケースです。これは、開店時間になっても店が開かない、という最悪の事態を引き起こします。

折に触れて、

「万一そんなことがあったら、朝一番で楽しみにして来てくれたお客様がどんな気持ちになるか、考えてみて」

といったことも話しておきましょう。

私が営業のトップのときには、遅刻欠勤の常習者は、店長の責任でそのクセを直しなさい、もしそれが不可能なら、本人のためにも会社のためにも、直属の上司に相談して会社としての判断をしてもらうよう、店長に話していました。

（社会人としての生き方を教えることも店長の大切な仕事ですからね）

いろいろな側面からの説明のしかたがあるとは思いますが、

「遅刻は、場合によっては欠勤より悪い」

ということを、しっかりと伝えてください。

⑪「辞めたい」という相談を受けたら

Q スタッフのひとりから「辞めたい」という相談を受けています。まだ、本人も決めかねているようですが、できれば辞めずに続けてほしい……そんな日の朝礼、どんな話をすればいいでしょう。

A まず、朝礼で何を話すか、ということ以前に、スタッフが「辞めたい」というのは、どういふときなのか、を考えてみましょう。

同じ「辞めたい」でも、いろいろ理由があります。ひとつは結婚や出産、引っ越しなどによる家庭の事情、次にもう次の職場が決まっている場合、もうひとつ、一番多いのが「理由がはっきりしない」場合です。

出産、引っ越しなどの場合は、あらかじめ話してもらっているはずなので、本人やスタッフになるべく負担がかからないシフトを考えればいいことです。退職

して別の職場に勤めることが決まっているような場合は、これも個人的に対応するしかありません。

どんな理由であれ、店長にとってスタッフがひとり減ることは大打撃です。やむを得ない理由の場合は、「なるべく早く言ってもらえる雰囲気をつくっておき、早めに対策をとる」ことしかありません。

しかし、一番困るのが、理由がはっきりしないけれど「なんとなく辞めたい」という場合です。

 本人の立場に立って話を聞いてあげる

これについては、日頃からコミュニケーションをしっかりととり、何が不満なのか、何に迷っているのか、ということを把握し、機会をとらえて話を聞いたり、相談に乗ったり、時には飲みながら悩みを聞く、という機会をつくって、**本人の立場に立って話を聞いてあげることが大切です。**

けれど、そういう個別の対応とは別に、朝礼でも心がけたいことがあります。

朝礼の場できなり、

「田中さん、辞めようかどうか迷ってるみたいだけど、みんなともつとが
んばろう」

などと言い出しては、本人も、周りのスタッフもとまどってしまってしまうでしょう。「ちょっと迷っている」程度の人も、ここまでオープンに言われると、かえって追い込まれて「じゃあやっぱり辞めよう」という気分になってしまいます。

「迷っている雰囲気」があるスタッフがいる場合には、とにかく「楽しい朝礼」を心がけるのがいいと思います。

たとえば、スタッフ同士が「ほめ合う」朝礼。

「今日は、ひとことずつ、チームのスタッフの『いいところ』『お手本にしたいところ』をみつけて、ひとつずつ発表しましょう」

といった朝礼はどうでしょう。

まず店長から、スタッフそれぞれの長所を挙げてでもいいと思います。

「山田さんが、年配のお客様に対して、さりげなく椅子をすすめたりする気遣いがとてもよかった」

「田中さんの、『ありがとうございました』という声がすごく明るくて、気持がいい」

といったことでもいいのです。辞めたい、と迷っているスタッフの「長所」もち

やんとみつけてほめてあげましょう。スタッフがお互いに「いいと思ったところ」をひとことずつ、挙げるのです。

辞めたがっているスタッフにムリをして、お世辞をいう、ということではありません。スタッフが別のスタッフを認め、お互いにいいところを探していこうとすると、ごく短時間のことで、気持は非常にポジティブになります。

忙しさの中で忘れていた「販売の楽しさ」を思い出すことができるのです。

はつきりとした理由がなく「辞めたい」と思う人は、みんな「自分はこの仕事に向かないかもしれない」「仕事が楽しくない」と漠然と思っています。

けれど、どんな人にも、いいところは必ずあります。

「昨日、お客様に見せた笑顔がすごくよかった」

そんなことでも、スタッフや店長からひとこと言ってもらえれば、それだけで「じゃあもうちょっと続けてみようかな」という気持にもなるものです。

長所をほめる、というのは、簡単そうですが、実際にはなかなか言う機会もありません。営業中に「山下さん、今の笑顔よかった!」と、すぐに言えるのが一番ですが、忙しいときなどは、つい言いそびれてしまいがちですので、これを朝

礼の場で、ひとこと言ってもらえると、誰でもちょっとジンとくるものです。さらに、

「先日お客様が、『大山さんにこんなコーディネートをすすめてもらったけれど、あれ、すごくよかった！ 友だちにほめられた！』って喜んでいらしたよ」

といったひとことを、お互いに伝え合える朝礼なら最高です。

「販売の仕事って、やっぱりいい仕事なんだなあ」

「こういう喜びがある仕事なんだ」

ということが、はつきり認識できるでしょう。つまり、仕事の楽しさを思い出し、お客様に喜んでもらえることの幸せを思い出すきっかけになるのです。

これは、なにも「辞めたい人」がいるときの朝礼には限りません。とき折、こうした朝礼を意識的に行って、チームのモチベーションを上げるとは、「スタッフの辞めたい病」の最大の予防策にもなるのです。

⑫ なんとなく売り場に活気がない

Q なんとなく、売り場がダレている感じがします。特に売上げが激減しているわけでもなく、クレームが多発しているわけでもないのですが、売り場に今ひとつ活気がないようなとき、どうやって気分を変えればいいでしょう。

A 売り場には、たしかにこういうときがあります。なんとなく、雰囲気（ふんいき）が「まったく」してしまっている場合です。具体的には、

「売り場でスタッフに笑顔が少ない」

「それほど忙しいわけではないのに、お客様への接客がなんとなくおざなり」

「スタッフの反応や動作が、いつもより遅い」

どんなお店にもそんなときがあるものです。セール直後でちょっと気が抜けたときとか、2月、8月などのヒマな時期にはよくこんな雰囲気になります。

こういうときには、前述した「気合い入れ」も悪くはないのですが、ヘタをするとかえって「空回り（からまわ）」になって、気分がいつそうシラケてしまうこともあります。

忙しいときのほうが「気合い入れ」は「効く」ので、ヒマな時期の気合い入れは、必ずしも効果的とは限りません。また「最近、なんとなくたるんでいる」「だらけている」というような厳しい叱責（しっせき）も、

「そんなつもりはないのに」

「別にミスがあったからでもないのに、なんで怒（おど）られるの」

「売上げは悪くないのに」

といった気分が広がってしまうことがあり、そうなるとかえって売り場が暗くなってしまう、逆効果です。こんな場合に有効なのは、**自然な形でちょっとした緊張感を取り戻させるような朝礼**です。

「気分がマンネリ」「まったく」「のんびり」というとき、スタッフに欠けているのはなんといっても「緊張感」です。

朝礼で、てっとり早くスタッフに緊張感を取り戻してもらう方法で、一番簡単

 ちょっとした緊張感を取り戻すような朝礼を試してみる

なのは、「司会進行役を代わってもらう」ことです。朝礼の最初に、「今日の進行は杉山さん、お願いします。連絡事項はノートに書いてあるから、これを伝えて、ひとことみんなに声をかけてね」

と、その場でいきなり頼んだほうが効果的です。アルバイトのスタッフにいきなり頼んでしまう、というやり方でもいいでしょう。

人前でいきなり話す、というのは誰でもけっこう緊張するものです。まして、いきなり頼まれたり、アルバイトスタッフだったりすると、まったく予想していなかったぶん、さらに緊張度は増します。指名された本人だけではなく、指名されなかった人もちよつと緊張するでしょう。

店長はきちんと「読むだけでじゅうぶん」な連絡事項をノートなどに書いておいて、それを渡してあげてください。

「え！ 私？」

とスタッフはとまどうでしょうが、書いてあることを読むだけですから、恥をかくようなことにはなりません。

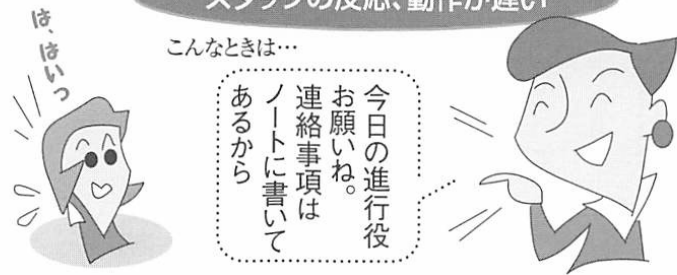
もしも、付け加えなくてはならないことがあれば、店長さんから補足します。

お店に活気がない

売り場でスタッフに笑顔がない

接客態度がなんとなくおざなり

スタッフの反応、動作が遅い



「今、川田さんから発表があった通りです。二番目の事項については、できるだけ早く各自で対応してくださいね」

といった程度でじゅうぶん。補足の必要がなければ、

「カンペキだね！ ありがとうございます」

とひとことほめてあげてください。アルバイトスタッフが「カンペキ」とほめられれば、本人もうれしいでしょうし、周りから拍手が起きることもあります。

この場合は「最後にひとこと……」などと、店長が長々としゃべったりしないこと。せっかく生まれた緊張感が、またもとに戻ってしまうので、そのままの雰囲気で行く

らせてください。

そうすると、いい緊張感とテンションがそのまま売り場に持ち込まれます。

「ああ、びっくりした」と言いながらも、ちょっと誇らしげなスタッフの様子や、売り場の雰囲気を見ていれば、明らかに「空気が昨日とは変わっていることがわかるはずです。

いい意味での適度な緊張感を取り戻すと、売り場がいきいきしてきます。

また、別の方法として、客数が少なく比較的ヒマな時期であれば、普段はなかなかできない目標を掲げてみるのもいいでしょう。

「今日は、接客の合間を見ながら全員で売り場を徹底的にキレイにしましょう」

「今日は、繁忙期に備えて、お包みが手早くきれいにできるように、山田さん、みんなにアドバイスをしてみてください」

といったことでもかまいません。

過大な目標を与えたり、「よけいな仕事が増えた」と感じないでいどの、楽しく達成できるような身近な目標があると、マンネリ気分も引き締まります。



楽しく達成できる
身近な目標を掲げる

13 スタッフの気持を引き締めたい

Q なぜかこのところ売上げが減少、スタッフには笑顔も見られず、ミスが続出、辞めていくスタッフも出ています。まず、スタッフの気持を引き締めたいのですが、どんな朝礼をしたらいいいでしょう？

A お察しします。辛い立場ですね。1回や2回の朝礼くらいで、すべての問題が解決するものではありませんが、いい朝礼でスタッフの気持がガラリと変わることもあります。

方法は一概にはいえませんが、いろいろなパターンが考えられます。

男性の体育会系店長なら、

「お前らいったい毎日何やってんだ！」

「辞めたいヤツはとっとと辞めろ！ いるほうが迷惑だ」

というパターンの「気合い注入」もありです。

けれども、それは自分のキャラクターではない、という店長さんも多いでしょう。

また、若いスタッフの中には、なぜ仕事をしているのか、なぜ売上げを上げなくてはいけないのか、といったことが、よくわかっていない人も多いでしょう。

そういうスタッフが多い中で、きびしく叱ると「叱られた」という気分だけが伝わって、「なんで叱られているのか」が、まったく伝わらないことも多いのです。

「売れないと店長が困るから怒ってるんじゃないの」

「売れなくても、別に時給変わらないし」

「雰囲気悪くなるから怒るのやめてほしいんだけど」

「店長がコワイから店を辞めたい」

というような気分になってしまうと、手が付けられません。

ある女性店長の場合は、売上げが伸びず、スタッフの士気が下がってしまったとき、叱るのではなく、みんなに、懇々と語りかけたそうです。

 みんなに問いかけて、販売の「原点」を思い出してもらう

「今、みんなはこのお店をどう思っている？ お客様を楽しませるお店をつくりたいといってたよね？ そういうお店になっていると思う？」

こうした問いかけが、大声でとられるよりも、スタッフの心に届くこともあります。

「いいお店をつくって、お客様に喜んでもらう」

「お客様が幸せな気持ちになれるような服を買ってもらいたい」

といった、**販売の「原点」**をわかってもらうこと、思い出してもらうことが、こんなときには一番大切かもしれません。

「やる気がないなら辞めなさい！」

は最後の手段にとっておいてもいいでしょう。

⑭ベテランスタッフのマンネリ気味な雰囲気を変えたい

Q 店長の私自身はヤル気じゅうぶんなのですが、ベテランが多く、なんだか店の雰囲気、マンネリ気味です。雰囲気を変えることができる朝礼はありませんか？

A ベテランスタッフが多いと、仕事に慣れているぶん、すべてがルーティンワークのようになってしまふことがあり、それが、店の雰囲気にも現れます。接客も型通りで可もなく不可もなく、という感じで、売上げはますます。

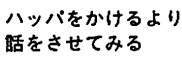
「まあまあ、これでいいだろう」という安心感はあるものの、どこことなく緊張感に欠ける、という状態です。しかし、店長自身は、

「もっといいお店にしたい」

「もっと活気のある売り場にしたい」

「もっとお客様に喜んでいただけるサービスがあるはず」

「もっと売れるはず！」



ハッパをかけるより
話をさせてみる

「もっと売れるはず！」
と思っているわけです。これはとてもいいことで、店長である以上そう思うのが当然です。しかし、なぜか店長のテンションに、ベテランも若手スタッフも追いついてきてくれない、という状態です。店長のヤル気が空回りして、店長だけが興奮しているように見えてしまうと、悪循環が起きます。これではいけない、とスタッフにハッパをかければかけるほど、スタッフの気持が引いていく、なんだか店長の一生懸命さが痛々しくなるようなことも……。

どうもそんな気配があるな、という場合は、「ハッパをかける」よりも、むしろ**スタッフ自身に考えさせる、しゃべらせる**、という朝礼にしてみてもどうでしょう。たとえば、若手スタッフに向けて、

「先日の店長会で、F店ではこんなサービスをしているという話を聞きました。これもいいサービスだと思いますが、私たちのお店にも、他のお店に自慢できるようなサービスはいろいろあると思います。どんなことがあると思うか、みんなで挙げてみて」

というようなことでもいいと思います。また、ベテランスタッフには、

「今まで、お客様と接していて、うれしかったこと、お客様にとっても喜んでいただけ経験をひとつずつ話してみてください」

といったことでもいいでしょう。

「ほかの店ではこんなサービスをしている。見習ってがんばれ」という形だと、ベテランスタッフから、

「そのていどのことなら、自分たちだってやっているのに」というネガティブな反応が生まれることもあります。

朝礼で「反省したほうがいいポイント」や「改善すべきこと」を話させると、その日の売り場が暗くなってしまう。売り場スタッフ全員からネガティブオーラが立ちのぼり、とても笑顔で接客ができる雰囲気ではなくなってしまうのです。反省点、改善点の洗い出しなどは、やるなら終礼で、または全員でのミーティングなどを利用したほうが効果的です。朝礼では、ベテランスタッフそれぞれに役割を与えて、定期的に話をしてもらったり（ベテランスタッフは得意なことがあるはず）、教育（お直しやマナーなど）を受け持ってもらうと全体のモチベーションも上がり、マンネリも打破されると思います。

⑮セール大成功したあとは

Q セールが大成功！ 売上げ目標も楽々クリアでした。こんな日には、どんな朝礼がおすすめででしょうか？ 引き締めるべきですか？ ほめまくってもいいですか？

A ほめましょう！ ためらわずにほめて、みんなで喜び合う朝礼にしてください。まじめな店長さんほど「こんなときこそ、喜んでばかりいないで、きちんと引き締めなくては！」と思うかもしれないですが、喜ぶときは「みんなが喜ぶ」ことが、チームワークには何より大切なことです。

いつもきびしい店長が、手放しでみんなといっしょに喜べば、それだけでもスタッフはうれしく思うはずです。

「昨日の売上げ、425万円！ 目標の124%達成です！」

高らかに発表しちゃってください。みんなから拍手が起きるでしょう。昨日の

手応えはわかっているはずですから、チームのみんなも、その発表を待っているはずです。

個人売りで、ダントツの成績を上げたスタッフがいた場合にも同様です。

「大田さん、個人売り63万円！ 今期の最高額です」

といったことも、やっぱり朝礼でみんなの前で発表してあげたいものです。

 ほめてマイナスになることは何ひとつない！

1位から最下位までを毎回発表することはありませんが、販売員である以上、売上げが多かったときは、評価されるのが当然です。評価されなければ、仕事をしている喜びも楽しさもなくなってしまいます。「あまりほめすぎるとよくないかも」などと、よいけいなことは考えず、結果を出した人は、まずみんなの前でほめるのが第一。たとえ、そのスタッフに遅刻が多かろうが、それはそれ、後から別の機会に考えればいいことです。ほめてマイナスになることは、何ひとつありません。

「昨日の売上げ1位の川上さん、昨日の勝因はどこにありましたか？」

「そしてさらなる目標は？」

と、みんなの前で、店長さんが聞き手になってインタビューしてもいいでしょ

みんなでよろこび、ほめ合う朝礼



「なぜ、昨日はあんなに売れたのだと思う? みんなから何でもいいから、挙げてみて」と問いかければ、

「お客様が重なったときに、すぐ山田さんがフォローに入ってくれた」

「スタッフ間の連携れんけいがとてもスムーズだった」

「店頭にあったコーデイネートがすごく好評で、コーデイネート通りにお買い上げいただくケースが何件もあった」

「入り口左側のニットが、すごくよく回転した」

「全員、すごく笑顔がよくて、接客もいきいきしていた」

「大下さんの指示がすごくわかりやすかつ

なぜ売れたのかを全員で考えてみよう

メンバーに感謝の気持ちを現わす

う。

結果がよかったときには、まず「ほめること」「みんなで喜ぶこと」が鉄則だと思います。ただほめるのではなく、チームのメンバー一人ひとりに心から感謝の気持ちを現わすことが大切です。

それと同時に、もうひとついい方法があります。

まずはみんなで喜んだあと、「なぜ昨日はあんなに売れたのか」をみんなでいっしょに考えてみる、という朝礼です。

セールが成功しているスタッフ全員の「ノリ」をさらによくする意味でも、「なぜうまくいったのか」「どうして売れちゃったのか」をスタッフに発表させ、全員で共有することが大きな自信となるはずです。うまくいったことを話すのは、楽しいことですし、店長はじめみんなが心から「知りたい」と思っていることですからね。

それも、「セール成功の理由を分析してレポートで提出して」といった方法ではなく、翌日まだ記憶が新しいうちに、朝礼の時間を使って、フリートークのミーティングをしてみるといいと思います。

た」

「20万円以上買ってくださいったお客様が3人いた」

「昨日は買わなくても、『また来るから』と言ってくださいったお客様が多かった」
などなど、とにかく断片的であっても、成功の要因を思いつく限りみんなで挙げていくのです。

「お客様のAさんは、30万円もお買い上げいただいたけれど、どうやっておすすめしたの？」

と、担当スタッフにみんなで聞いてみるのもいいでしょう。

「どうやって、セールをのぞきに來ただけのお客様の買いたい気持ちに火を付けたのか」を、スタッフから詳しく聞いて、みんなで学ぶのです。

「最初は、何を探していらしたの？」

「なぜトップスを4枚も買ってくださいったの？」

など、ざくばらんに話していくと、たとえば、

「最初は、パンツを見ていらしたけれど、お客様がいつも着ている雰囲気とは違うので、コーディネートに迷っているようだったから、すばやく組み合わせやす

いニットやジャケットを何組かお持ちしておすすしめしたら、どれも『欠かせないアイテム!』と、思っていたみたい。ストールや、ベルトもおすすしめしたら、それも買っていたいて……」

「店頭のボディのコーディネートを気に入っていたようなので、色違いのパターンと、ボトムをパンツに変えたパターンも、組み合わせてお見せしたら、全部買っていただけだ!」

「ベーシックニットの品質の良さを強調して、長く着られるとご説明したら、全色買っていただけだ」

「前回買っていたいたパンツを覚えていたので、それに合うジャケット、コートなどをおすすしめした」

などなど、具体的な「成功例」の「内幕(?)」を、みんなで話していくうちに、話すことでさらにチーム力も高まります。

失敗に学ぶことはたくさんありますが、成功例から学ぶことも非常に大きいのです。

成功の理由がしっかりわかれば、それはそのまま明日の売り場で、また次回の

セールですぐに役に立ちます。ほめるべきときはしっかりとほめて、それを明日につなげてください。

ただひとつ、店長が知っておかなくてはならないことは、普段から「言うべきことはきちんと言うこと」「叱るべきことは叱ること」です。

いつもスタッフの顔色ばかり気にして、ほめてばかりの店長では、本気でほめたときにも「またなんか言ってるよ……」と思われるだけです。

日頃、言うべきことをきちんと言ってくれる店長だからこそ「ほめられればホンモノ」と、感じてくれるのです。「媚^こびる」のではなく「本気でほめる」ためには、やっぱり日常のきびしさが大事なのです。

16 交代で休みをとるとき

Q セールも終わり、今週からは交代で休みをとります。こんなときに朝礼で話しておくことは、

A

世の中が連休に入ると忙しくなるのがこの業界。大忙しが一段落してから、スタッフが交代で連休をとる、というパターンが多いと思います。

まず、気をつけることは、セール後などの「ほっと一息」ついたときに、一番ミスが出やすくなります。大忙しの後は、ふと気がゆるむ時期なのです。

特に金銭の事故には注意が必要です。1日に200万〜300万円と売上げがある繁忙期には、レジ精算時の過不足が出ることもないのに、30〜40万円ぐらいのときのかえって過不足が出る、ということもめずらしくありません。

忙しいときほど、みんな気が張っているのでミスが出にくいのです。

気がゆるむと、いきなりレジの打ち込みミス、現金の受け渡し間違いなどが増

えるのは、どの店でも同じです。ヒマな時期には魔物が棲んでいる、と思ってください。

セールなどが終わって、これからみんなが交代で休む、といったときには必ず朝礼で、この時期にミスが多発しやすいことを告げて、意識的に気を引き締めるように話しておいたほうがいいと思います。「もうじき休み」「明後日から旅行」と、うきうきしている人もいるでしょうし、店長が休みの間は羽を伸ばそう、なんて考えているスタッフもいるでしょう。

楽しい気分には水を差したくないのですが、大きなミスなどが出たら、それこそ楽しい気分など根こそぎ吹っ飛んでしまいますから、ここはきちんと注意を喚起しておくべきです。

連休のシフトは、スタッフ全員の希望を聞いて、うまくずらしながら休むことになりましたが、ここで注意しておきたいことは、どうしても「全員が希望通り」にはならないことです。やはり、誰かが多少がまんして、別の人の希望を通してあげることになります。

これは、どんな職場でも同じですが、「まず第一に考えるべきは、どんなとき

連休のシフトはまず第一に
「お客様に迷惑をかけないこと」

でもお客様には迷惑をかけないこと」で、次が「ほかのスタッフにもなるべく迷惑をかけないこと」。

スタッフ同士は、お互い様、という譲り合いも必要だ、ということを、希望を出してもらおう時点で話しておきましょう。

また、休みのシフトが決まったら、

「休みをとるバランスは、1年を通して見れば必ず均一になるようにします。Bさんは、連休を本来の希望からずらしてとってくれたから、来月は希望の日に最優先で休んでもらいます。いつがいい？」

といったフォローをしてあげるといいでしょう。

こうした話をきちんと朝礼でしておく、「自分が休みをとるために、誰かがまんしてくれているのだ」ということを、はっきりみんなで共有できます。

「誰かがまんの上に自分の休みもある」ということを理解していれば、その後、やたらに気がゆるむこともないのでは？

連休をとって旅行に行ってきたスタッフが、連休明けの初出勤、というようなときも要注意です。

旅行帰りのスタッフに
「報告」してもらうのも手

特に海外などに行ってきたスタッフは、お土産話をしたくてうずうずしているのです。学生時代なら、通学の途上で、先生がくる前の教室で……とおしゃべりの時間はたくさんありますが、お店ではそんなヒマはなかなかありません。出勤したらすぐ朝礼、すぐ開店です。

旅行帰りのスタッフがいたら、朝礼で「旅行の報告」をさせてしまおう、というのも手です。

「今日からBさんと入れ替わりでCさんが休みに入ります。Bさん、ゆっくり休めましたか？ Bさんは海外で『充電』してきたそうですが、どんな旅行だったのか、少し報告してもらいましょう」

と、声をかけて、しゃべらせてあげましょう。少しここでしゃべる場を与えてあげないと、結局、営業時間中に、あっちでコソコソ、こっちでクスクス……と私語ばかりが増えることになります。

朝礼の一番の目的は
「仕事スイッチのオン」

A どんなに連絡事項が多くても、「連絡事項オンリー」の朝礼はなるべくさけましょう。

あまりにも多い場合は、話すだけでは伝わりませんから、簡潔に連絡ノートに書くとか、誰でも目を止める掲示板や、後方ドアの内側、ストック場所のホワイトボードなどに書いておく、という方法との併用が必要です。きちんと書いて、みんなが確実に読む、という工夫をしておけば、ムリに朝礼で全部読み上げる必要もなくなります。一番重要なことだけを朝礼で話し、「後は読んでおいてください」でじゅうぶんです。

朝礼の、一番の目的は「仕事スイッチのオン」。

17 連絡事項が多すぎる

Q 連絡事項がやたらに多くて、朝礼ではそれを伝えるだけで精一杯です。どうすればいいでしょうか？

せめて最後に「気合い入れ」



毎回長すぎる連絡事項だけの朝礼では、どうしても機械的になり、「立って聞いていればいい」「後で連絡ノートを読んでおけばいい」という気分になりがちです。

それでも、どうしても言っておきたい大事な連絡事項が多く、時間もない、というときには、**せめて最後に「気合い入れ」**だけでもやっておく、というのはどうでしょう。

連絡事項を伝えた最後に、たとえば、円陣を組んで、

店長「今日も1日、お客様のためにー」

全員「ファイト！」

それだけで、じゅうぶんです。物足りなければ、みんなで、こういうときのための

「コール」のようなものを何パターンか、考えてみてはどうでしょう。もしかすると、学生時代の体育祭で、応援担当だったスタッフががいるかも。もし、そんな人がいたら、「気合い入れ」を担当してもらってもいいですね。セール中など、忙しいときには特におすすめです。

みなで「大きな声を出す」というのは、それだけで、テンションが上がり、仕事のスイッチが入ります。

ノリのいいスタッフがそろっているときは、声を出すかわりに「一発芸」で締める、という手も。たとえば、「せーの」で、全員が「変顔」をして終わる、なんていうパターンもあります。これも、最後にみんなで声を出して笑う、ということでスイッチが入ります。声を出し、笑顔のまま、仕事に入れるというわけです。

ただし、あまり大ウケで盛り上がりすぎると、しばらく仕事にならない、とか、その前の連絡事項を全部忘れてしまふ、という「逆効果」になるので、そのあたりは気をつけてください。

面白すぎるネタは、飲み会にとっておきましょう。

こうした「気合い入れ」、居酒屋のチェーン店などでは毎日行う場合もありますが、居酒屋に限らず、じょうずに取り入れると効果的です。

要はメリハリです。毎日判で押したように同じことばかりでは、話すほうも聞くほうも飽きてしまいます。また、連絡事項も朝礼だけでは伝わりにくくなります。

連絡事項が多い日、特に忙しい日、なんとなく来てきた感じがする日、月の初め、週の初め、といった部分でうまく変化をつけるために、「気合い入れ」「声出し」などを使ってみてはどうでしょう。

適度にテンションを上げ、そのままの明るさで売り場に散っていく、というのが理想的な朝礼の「終わり方」です。

⑱ 連絡ノートはどう利用するか

Q 朝礼で伝えきれないことなども書き込む「連絡ノート」などは、どう利用すればいいのでしょうか？

A お店には、いろいろな書類があります。本部がある場合は、さまざまな指示が書かれた週報、月報のようなものや、エリアマネージャーなどが流す書類、売上げ目標や達成金額などを店長が報告するもの、さらにお店の中で連絡事項を伝え合うノート、在庫関係の書類、お取り置きやお直しなどの専用ノート……さらに掲示板を併用する場合もあるでしょう。

できるだけ、それらすべてが読みやすく、書き込みやすく、管理しやすいのが理想です。本部でフォーマットが決められているものなどは、「明日から変える」というわけにもいきませんが、店ごとに用意するものは、スタッフで相談しながら、書き込みやすく読みやすいものを、みんなで工夫してつくったほうがいいと



スタッフで相談して書き込みやすく読みやすいものを工夫する

思います。

お店の状況にもよりますが、なんでも書き込める「落書き帳」「交換日記」のようなものを用意して、スタッフ同士のコミュニケーションをはかっているところもあります。

ただ、あまりいろいろなものを用意すると、本当に必要な連絡事項を見落としたりするおそれがあるので、そこはきちんと区別してください。

連絡ノートをきちんとつくっておくと、朝礼のとき、連絡事項の伝達だけで時間がなくなってしまう、ということもありません。

「細かい連絡事項は、ノートを見てください」ですみますから、その日一番大事だと思うことだけについて、店長が話をしたり、みんなからの意見をもらう時間にあてることもできます。

ぜひ、おすすしたいのは、こうした「回覧用」のノートとは別に、店長はもちろん、スタッフみんなが、各自「パーソナルノート」をつくることです。これは、みんなに見せるものではありませんから、どんなものでもかまいません。手帳でも、普通のノートでも、日記帳でも、パソコンを使っても、携帯のメモ機能



全員で各自の「パーソナルノート」をつくらう

連絡ノートとパーソナルノート

連絡ノート

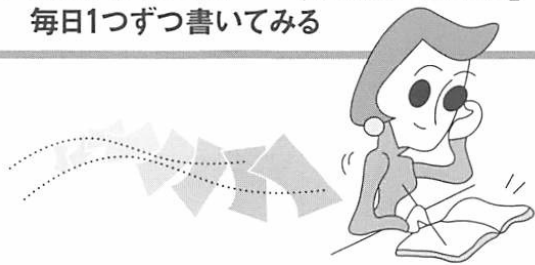
スタッフ同士のコミュニケーションをはかる

- ▶何でも書き込める「落書き帳」「交換日記」
- ▶「読みやすく」「書きやすく」みんなで工夫する

パーソナルノート

仕事の上で気付いたことを何でも書き込む

- ▶店長候補なら……「私が店長になったら」をスタッフ目線で書いておく
- ▶新人スタッフなら……「うれしかったこと」を毎日1つずつ書いてみる



などを使ってもかまいません。

とにかく、仕事の上で気付いたことをなんでも書き込むノートをつくることは「おすすめ」です。

特に、近い将来店長になる可能性が高い人には「私が店長になったら」というテーマのノートをつくってもらえると、とてもその人の助けになります。

「自分ならこうするのに」「自分が店長だったらここを変えたい」といったことは、店長になる前はいろいろ思っていたはずなのに、なぜか店長になると、とたんにすっかり忘れてしまうものです。

店長になってみると、いろいろこれまでなかった仕事が増え、「スタッフの目線で見えていた問題点」が見えにくくなります。

「いろいろ考えていたはずなんだけど、なんだったわけ？」ということにとくなりがちです。

その日のために、ノートをつくっておくのです。

「朝礼が長すぎる。5分以内にしたい」

「連絡事項ばかりの朝礼だと聞いていない人が多い」

 必ずひとつ「うれしかったこと」を書くことをすすめよう

「クリスマス時期のディスプレイは、みんなでアイデアを出し合いたい」
「スタッフと気軽に飲みに行く店長になりたい」
「掲示板をもっと活用したほうがいい」
どんなことでもいいのです。このノートは、実際に店長になった人にとって大きな財産になるはずです。入ったばかりのスタッフにも、同じようにノートをつくることをすすめてあげてください。
もちろん何を書いてもいいのですが、新人スタッフにおすすめのテーマは「どんな接客をしたら、どんなものを買っていただけた」という「うれしいこと」。毎日ひとつずつ書いてみては、とすすめてあげてください。
販売の仕事は、楽しいことばかりではありません。商品はそう簡単に売れるものでもありません。辛いことや、イヤなこと、思い通りにいかないことがあるたびに、「この仕事、向いてないのかなあ」と思うことも多いはずです。
だから、せっかくこうしたノートをつくるなら、「反省点」ばかり書かずに、必ずひとつ「うれしかったこと」を書くようにすすめてあげてください。どんな小さなことでもいいのです。

 このノートは「朝礼のネタ」になる

「お店の雰囲気今日は明るかった」
「お買い上げはいただけなかったけれど、すごく素敵なお客様が寄ってくれた」
「ジャケットを見ていたお客様の荷物を預かって差し上げたら、ありがとう、とお礼を言っていただけだ」
「先輩に、着ていた服をほめてもらった」
そうした「小さなうれしさ」を、探して書いておくだけで、「けっこう楽しいことってたくさんあるんだな」と感じることができます。
いやなことがあったときでも、そのノートを見れば元気が出るはず。
「後から読み返して、元気が出るようなポジティブなことを書いておくといいわよ」
とアドバイスしてあげてください。これは、店長自身にもおすすめます。
クレームや、反省、注意点は記録しておいても、「よかったこと」は、意外に記録に残っていないものなのです。このノートは、読み返すと、「朝礼のネタ」にもなるので、ぜひつくってください。

年度初めの朝礼

▼…………スタッフ7人くらいのカジュアルシヨップ

店長 さて、今年度最初の朝礼になりますね。最初が肝心かんじんですから、よろしく願います。では3月1日の朝礼を始めます。みなさん、おはようございます！

スタッフ おはようございます。

店長 昨日は遅くまで棚卸たなおろしお疲れ様でした。昨日が会社にとっての大みそかで、今日は会社にとっての元旦です。改めて、昨年度は1年間お疲れ様でした。

（年度計画についての結果や行動目標Ⅱ「顧客が何人増えたか？」「個店イベントはどうだったか？」など1年間が計画に対してどうだったか？をメンバーに簡潔に話しましょう）

さて、今年度の店方針ですが……先日の店会議でお話した会社方針は「サービスのレベルアップ・グレードアップをしよう」です。山田さん、覚えていますか？

山田 言われたら思い出しました。

店長 みんな覚えてくださいいね。さて、お店にとっての「サービスのレベルアップ・グレードアップって何だろう？」って考えたとき、伊藤さんはどういうことをイメージしますか？

伊藤 えーっ。売上げが上がるとか、顧客きよくが増えるとか、そんな感じですかね？

店長 ありがとうございます。私もそういうことなんだと思うんです。

でも、売上げが上がるとか、顧客が増えるとかいうことって、結果だと思っんです。レベルアップしたりグレードアップした結果でそういうことになるんだと思います。もっとお客様に喜んでもらいたい、とか、また来てもらいたいとか、そのために、私たちの接客技術がレベルアップしたり、グレードアップするような、そういう「スキルアップ」に取り組む1年にしたいと思います。今日から1週間、ぜひみなさんが1年間スキルアップのために何に取り組むか考えてください。

私は、通信教育でカラーリストの資格に挑戦しようと思っています。リサーチにいたり、本を読むことだってスキルアップだと思っんです。

このことは、来週からみなさんひとりずつとミーティングをしたいと考えています。

そのときまでに、自分が何に取り組みたいか？ 考えておいてくださいね。それでは今日、新年度スタートの日でもありますから、初心に戻って気を引き締める意味も含めて、接客7大用語の発声訓練をして、朝礼を終わりたいと思います。

スタッフ はい（発声訓練）——終了——

店長 では、本日もよろしく願います。今年度も笑顔で、元気にスタートしましょうね。

スタッフ よろしく願います。

朝礼実例集②

店長就任初日の朝礼

▼……………売上げ・スタッフ仲も不調な店の立て直しに他店舗から異動して店長に就任

店長 それでは〇月〇日の朝礼を始めます。おはようございます！

スタッフ おはようございます。

店長 今日から、みなさんといっしょに働くことになります、〇〇と申します。

よろしく願います。

（数字の確認・連絡事項を簡単に伝える。これは詳しく連絡ノートに書いておく）
初めにみなさんにお話ししたいことがあります。

私はこのお店を、「お客様に楽しんでお買い物をしていただける、お客様の笑顔があふれ出すお店」にしていきたいと思っています。

でもそれは、私ひとりでは決してできないことです。みんなのお店ですから、みんなの意見が必要です。そこで、私はまずみなさんのお話を聞きたいと思っています。もったいなかったらいいのに…、この仕事を担当したい…、心配事がある…、何でもかまいません。正解も不正解もないので、質問・要望・グチ（これにはお酒の席が必要かな？）ドシドシご応募ください。

Aさん（スタッフ）、私はAさんの第一印象はとってもチャームिंगな笑顔の持ち主だなーと感じましたよ。その笑顔をもっともっと出していけるように、私に力を貸してくださいませんか？

スタッフ（Aさん） はい、がんばります。

店長 BさんもCさんも、私に力を貸してくれますか？（みんなと握手！）では今

日からニューメンバーでの新たな1ページです。

はりきっていきましよう!! 今日も1日よろしくお願いいたします!

スタッフ よろしくお願いいたします。

朝礼実例集③

クレームが入った翌日の朝礼

▼…………購入した物と違うサイズの商品が袋に入っていた、というクレームが入った

店長 それでは、○月○日の朝礼を始めます。おはようございます!

スタッフ おはようございます。

店長 (定例の数字の確認と本日の連絡事項を伝える)

今日はみなさんと少しディスカッションをしたいと思います。

内容は、昨日お客様にいただいたお叱りの言葉についてです。

お客様のお買い上げいただいた商品のサイズが間違っていたそうです。

Aさんは、今回の件でお客様がどのような気持ちになったと思います?

Aさん 悲しい気持ちだったと思います。

店長 そうですよ。お気に入りの商品に出会って購入をして、家に帰ってわくわくしながら袋を開けたら、違う商品が入っていたというのはショックですよ?

ではBさんは、お客様にこのような悲しい思いをさせないために、これからみんなでどのようにしていけばよいと思いますか?

Bさん お買い上げの際にきちんとサイズを確認して、お客様とも相互確認していく必要があると思います。

店長 そうですね、ではみんなで徹底しましょう。

そして最後に、今回ご連絡いただいたお客様は、サイズ違いをお店にとりに来てくださることになりました。私たちの謝罪の気持ちと、このようなことを気づかせていただき、わざわざご来店いただける感謝の気持ちを、どのように伝えましょうか? Cさん何か提案ありませんか?

Cさん まず心からお詫びをして、お詫び状をお渡ししたらいかがでしょうか。

店長 いいですね。では、お詫び状は私が書いてお渡ししますね。お詫びの言葉は、店のみんなで伝えましょうね。

お叱りの言葉は、お客様にきちんと謝罪し、自らを磨いていけるチャンスです。繰り返し返さないこと、未然に防ぐことが大切ですので、さらに気持を引き締めて今日からお仕事していきましょう。

それでは本日もよろしくお願いいたします。

バーゲン初日の朝礼

▼……………スタッフ15人くらいのファッション・雑貨店

店長 それでは〇月〇日の朝礼を始めます。おはようございます！
スタッフ おはようございます。

店長 さてさて、みなさんが待ちに待ったバーゲンです（笑）。昨日は遅くまで準備お疲れ様でした。昨日は曇り空で心配だったんですが、店長の普段の行いがよいから今日はいいい天気になりました（笑）。

まずは予算、シフトの確認をします。

（計数・シフトについては時間刻み、販売集中時間の動きの徹底）

本日は、本部からも上田さん、中田さん、下田さんが応援に入ってくれています。すみませんが全員、朝礼後シフト表を確認してください。

普段と違う動きになっているところがありますから、みなさん注意してください。前のバーゲンでは休憩の1便がずれ込んで、夕方の販売集中時間に食い込んでしまいました。今日は、1便は11時半スタートですのでよろしく！

では、各カテゴリーのリーダーから商品の徹底事項をお願いします。

（商品の徹底事項は、特にオフ率、値下げ価格、セール投入商品、在庫などについて簡潔に）

キャッシャーを担当する人は、オープン前に売り場で商品の確認をしてください。今朝のチラシには、50%OFFになった〇〇と◇◇のスニーカーと1000円のポロシャツが載っています。お客様の問い合わせがあると思いますから必ず確認してください。

お店の前の広場では、今日から抽選会があります。3000円のお買いものごとに1回抽選できます。

(運用の注意ポイントは細かく伝えましょう)

抽選会のお客様も重なって、店頭は相当混み合うことが予想されます。

いつものバーゲン同様にお客様の身の回り、体の不自由なお客様、お子様づれのお客様には常に気配りしてください。

最後に、バーゲンは売上げも気になりますが、一番みなさんにこだわってほしいことはバーゲンを楽しみにご来店されるお客様に、「忙しくてもできる限りのサービスを心がけよう!」ということです。ひとりでも多くのお客様に「ありがとう」といわれるように1日ががんばりましょう!

では、バーゲン初日よろしく願いいたします。

スタッフ よろしく願いいたします。

朝礼実例集⑤

新人スタッフを迎える朝礼

▼……スタッフ4〜5人のSPA型ショップ

店長 それでは○月○日の朝礼を始めます。おはようございます!

スタッフ おはようございます。

店長 まず、本日から入社してもらうことになりました山田栄子さんです。

先に、山田さんにメンバーを紹介します。みなさん順番に自己紹介お願いします。

田中 田中ピー子です。入社して2年です。出身は山田さんと同じ名古屋です。自

慢はお客様を笑わせることです。よろしく願いいたします。

山田 よろしく願いいたします。

伊藤 伊藤シー子です。私はまだ入社4カ月です。最近販売に少しだけ自信を持てるようになったので、毎日が楽しくて仕方ありません。よろしく願いいたします。

山田 よろしく願いいたします。

店長 山田さんは、販売のお仕事が初めてで、今日はとても緊張していますが、面接のときも、昨日お店にあいさつに来てくれたときも笑顔がかわいくて、印象的です。ね。高校まではソフトボール部でキャプテンだったんですって。きっとがんばり屋さんだと思いますから、みなさん、不慣れなところはサポートしてあげてください。

それでは山田さん、自己紹介をお願いします。

山田 今、店長さんから紹介していただきました山田栄子です。このブランドと接客が好きで、この会社に入りました。特技は明るい性格で、みんなを笑わせることです。一生懸命がんばりますのでよろしくお願いします。

店長 山田さん、ありがとうございます。山田さんの今日のスケジュールですが、午前中は私が〇〇（ブランド名）とお店について説明します。休憩後は田中さん、すみませんが、館内を案内して管理事務所やストック、休憩室などを教えてあげてください。そうだ、事務所に行ったら、営業担当の〇〇さんに連絡しておくので、紹介してあげてあいさつしてきてください。それと入館証の手続きをしてあるので、入館証を受け取ってきてください。

田中、山田 はい、わかりました。

店長 今日中に山田さんと話した上で教育スケジュールをつくりましますから、担当になった人はよろしく願います。仕事を教えることは、改めてその人のスキルアップになるからよい機会だと思って、わからないことは私にきいてください。山田さんがメンバーに加わって、1日も早くお店と仕事に慣れるように全員がサポートしましょう。お客様にもドンドン紹介してあげてね。

歓迎会は明後日、幹事は伊藤さんでしたよね。よろしくお願いします。

伊藤 歓迎会はバッチリです。

（数字の確認・連絡事項を簡単に伝える。これは詳しく連絡ノートに書いておく）

店長 今日も1日よろしくお願いします！

スタッフ よろしく願います。

朝礼実例集⑥

売上げが落ち込み続きでスタッフも暗いときの朝礼

▼……………スタッフのみなさんは毎日がんばってくれているがなかなか売上げが上がらない

店長 それでは〇月〇日の朝礼を始めます。おはようございます！
スタッフ おはようございます。

店長 ここで数字の確認といきたいところですが、今日は売上げに関して話すのは止めたいと思います。なぜかというと、今はいったん売上げのことを忘れてほしいからです。私たちは、販売を通じてお客様に楽しい幸せな時間をプレゼントするお仕事

をしていますよね？ みなさんは、お客様と接していく中で、どのようなとき、楽しくなったりうれしくなったりしますか？ イメージしてみてください。どのようなシーンが浮かびますか？

（質問してもよい）

店長 私は、お客様に商品をおすすめしたときに「そうそう！ こんな〇〇が欲しかったの」と言われたら、とってもうれしく感じます。なら、それを楽しみませんか？

今日は売上げを気にせず、お客様との時間を楽しみましょう！

先ほど、頭に思い浮かべた楽しいシーンをイメージしながら、お店に立ちましよう。お店のスタッフは笑顔でいるのが一番！ しんみりなんて似合いませんよ！

楽しそうな雰囲気のお店には人が集まってきます。

今日は、思う存分接客を楽しむデーです。それでは、本日も1日よろしく願います。

スタッフ よろしく願います。

（このように短い朝礼も効果的です）

第2章

【実践編】

スタッフがまとまる！ 売上げが伸びる！
具体的な朝礼実践術

PART2

月別

こんな時期には
こんな朝礼で
スイッチを入れる！



1月

バーゲン！ 福袋は売れたけれど、中旬に大きくギアチェンジ

1月といえばバーゲンです。クリスマスが終わり、ディスプレイの変更、福袋の準備など年末からの大忙しのまま、新年に突入です。

1月のセールは、半期の成果がすべて出るときです。前月から準備が始まり、直前の売り場準備まで、どういう形で準備してきたのか、チーム力のすべてが、ここで現れるときなのです。まず1月の上旬は、バーゲン真つただ中。

朝礼では、スタッフの役割分担をしっかりと確認しておきましょう。連絡事項も多くなりますから、大事なことは掲示板やホワイトボードなどを併用して、ストックや後方の出入り口など、目につくところに掲示をしておきましょう。

セールの一番忙しい時期が落ち着いてくる1月中旬に注意したいのは、ベシツクな部分の仕切り直しです。セールの真つ最中は、一人ひとりのお客様にゆつくり接客することができず、細かい部分の掃除も後回しになりがちです。

その忙しさに慣れてしまうと、セールが一段落して少しヒマになり、せっかく時間

があるのに接客がおろそかになっていたり、相変わらず掃除が後回しで昨日の段ボールが開けたまま置きっぱなしになっていたり、ということが起きてきます。

セールが一段落した時期の朝礼では、はつきりギアチェンジして、

「セールのときのテンションや、接客スピードに慣れ、そのままのペースで仕事をしていると、接客や掃除が雑になりがちです。お客様には、雑な接客の乱雑なお店、という印象を与えることもあります。ちょっと立ち止まって、時間があるからこそきちんとした接客、ていねいな応対、きめ細かい店内の掃除を心がけてください」

というように、注意を促しておくといいでしょう。また、1月も下旬になると、ちょうど春物の立ち上がりの時期になり、品揃えの意図をきちんと理解し、売り方の研究をする時期です。

朝礼の時間を利用して、春物のコーディネート大会などを行ってもいいでしょう。冬物のパンツに、出始めの春物をどう組み合わせるかといったことを、みんなで研究する機会をつくってください。朝礼の10分でもいい時間帯でも、効果的な「勉強会」ができるもの。ガラガラと時間をかけるよりも、朝礼で勉強したことを、すぐにその日の売り場で実践する、という繰り返しのほうがむしろ効果的です。

2月は、どのお店もヒマな時期です。「ニッパチ」（2月と8月）は、あまり焦っても仕方ありません。むしろ、ヒマだからこそできることを実践する月にしましょう。ゆつくり接客ができる時期なので、朝礼では、時間をかけてお客様と接するよう、スタッフに指導をしてください。

また、この月を「勉強の月」と位置づけて、月初めに全員に伝え、普段はなかなかできない研究や勉強をしたいものです。単に「勉強」といっても、一人ひとりが、自覚を持って「勉強」するのもむずかしいので、こういふときこそ、朝礼を活用してください。もちろん、30分〜1時間ていどの時間をとって、スタッフ全員で勉強会を開いてもいいのですが、連絡事項などもあまり多くないこの時期であれば、テーマを決めた「朝礼勉強会」が効果的。

たとえば、月曜日の朝礼を「勉強会」に決めて、「春物コーディネート」「冬物売り切り」などをゲーム感覚でやってみるような朝礼がいいでしょう。

もちろん、日中の売り場で、先輩スタッフが後輩を指導しながらの接客スキルアップや、普段はなかなかできない他店リサーチを交代で行ってもいいと思います。

他店リサーチをしてきたスタッフには、翌日の朝礼で、リサーチ結果を発表してもらいます。

「では、昨日〇〇のリサーチをお願いした山田さんに、感想を発表してもらいましょう」と促し、「お店の概要（大きさ、人員、商品特徴など）」「接客を受けての感想」「学びたいと思う部分」「反面教師とした部分」などを3〜5分ていどで発表してもらいます。

販売面では、春と冬がクロスする時期なので、お客様からよくある質問としては「いつごろまで着られるかしら」といったものがあります。こうした質問には、できるだけ具体的にお答えすることが必要です。

「3月上旬までならお召しいただけますが、4月になると気温によってはこの素材は少し暑苦しく感じられます」

「気温が20度ぐらいまでならOKです」

「3月上旬までとなりますが、この商品はデザインがベーシックなので来年も、じゅ

うぶんお召しになれます」

などと、具体的にお答えできるように、素材などについてもよく把握しておきましょう。こうした季節の変わり目の時期には、「とにかくお買い上げいただければいい」ではなく、買っていただいたお客様が、季節はずれの服で恥をかくようなことがないように気を配るべきです。

2月の朝礼では、ロールプレイング方式などを取り入れて、前述のような事例にもとづいてお客様への対応を全員で確認するようにしてください。

また、3月が新年度の場合、2月は決算棚卸しの月でもあります。

棚卸しの方法は、伝票やリストを見ながら手作業で行うアナログ方式、デジタルピッキングで行う方式、また専門の業者に頼む場合など、お店によって違いがあります。いずれにせよ、一番大切なのは棚卸しの当日よりも事前の準備とスケジュールリングです。朝礼でスケジュールと役割分担、担当者を発表し、スケジュールにしたがって、ストック整理、お取り置きやお直し上がりなどの整理をしておきます。

当日も、棚卸しは9時から17時までと時間を決めて、日中の販売集中のスタッフなどもあらかじめ決めておいて、朝礼でみんなに伝えましょう。

3月

新年度スタート。方針・目標を伝える

3月が新年度の場合は、最初の朝礼は年度方針の発表です。

ここは大事！ 学校でいうなら始業式のようなものですから、年度初めはできるだけ、全スタッフが集合して、ブランド目標、お店の目標といったものを、簡潔に話してください。

スタッフ全員が顔を合わせる機会は、多少無理をしても、ときどきつくったほうがいいでしょう。できれば月に1度、それがムリならせめて年度初めには集まりたいものです。ほかに、新しいスタッフが加わったときなども全員が顔をそろえたほうがいいと思います。

場所、時間、メンバーが違えば、同じ話を同じようにしたつもりでも、雰囲気によって受け取り方には温度差が出ます。朝礼は、同じ情報を共有することが大きな目的のひとつです。その日は休みの人や、遅番の人も早く出る、といったことが必要になります。毎回同じ人がわざわざ出てくる、ということにならないよう配慮して、シ

全員で意見交換できる時間を!



フトを工夫してみてください。
年度初めの朝礼で年度方針を話す、という
ことになる、一方通行の「演説」だけ
になってしまいがちです。きちんと言うべ
きことを話したら、せっかくみんなが集ま
ったのですから、できるだけ全員で意見交
換ができる時間をとりましょう。ワンウェ
イの朝礼は、なかなかスタッフの心に届き
ません。ひとことずつでも全員に決意表明
などを言ってもらえば、参加意識が芽生え、
場も引き締まります。

年度初めに全員が集まる朝礼は、普段よ
り時間も少し長めにとり、なるべくなら座
ってやりましょう。何も会議室などでなく
ても、ロッカールーム、ストック部屋など

に小さな丸椅子を寄せて、丸くなって座るといいことです。飲み物なども
準備すれば、いっそうリラックスできます。

あいさつだけは立って、後は座る、でもよし、最初から座って行うもよし、やり方
はあなた次第です。

座る場所なんかない、という場合は月に1度でも、カフェなどでミーティングをす
る、といった時間をとることをおすすめします。

立ったままのミーティングだと、「意見を言って」とうながしても、なかなか話し
てくれないものです。「立ったまま」というのは、「エラい人のお話を聞かされると
き」または「すぐ終わる場合」です。意見を言い合う、という目的にはまったく向い
ていません。

椅子に座るだけで、意見が出やすくなることを覚えておきましょう!

なお、3月は時期的に謝恩会、幼稚園の入園式、卒園式といったイベントが続いま
す。

こうした行事は、接客時にも必要な情報ですから、近隣の学校などにあらかじめ問
い合わせて、リストをつくり、朝礼で連絡しましょう。

もちろん、こうした行事におすすめるのにふさわしいコーディネーターや、おすすめトークなどもあらかじめ研究しておくことが必須^{ひつす}です。できれば、近隣の幼稚園などの入卒園の日に、校門の側などを歩き、さりげなくファッションなどを観察しておく、今後の参考になります。

「こういうスタイルの方が多いけれど、こんなコーディネーターなら、きちんとした場所にふさわしく、かつ個性的」

「こちらのアイテムは、アクセサリーや小物次第で、ほかのシチュエーションにも使い回しがきく」

といったお話しが、自然にできるようになります。

こうしたアドバイスも、朝礼の時間を使って、若いスタッフに伝えていきましょう。

4月

新入社員を入れ。フレッシュマンに習わす。初登壇の売り場づくり

4月は新入社員が入ってくる月ですが、本当はそれ以前から「受け入れ準備」が必要です。4月に入る前に、後方もすみずみまできちんと掃除をして、書類整理もして

おきましょう。誰が何を教える、といった役割分担を決めておくことも大事。できれば、新人ひとりに、「指導係」をひとりずつつけられればいいのですが、それができない場合は、誰かひとりが「新人教育担当」になってもらいましょう。または、分野ごとの「コーチ」を決める方法もあります。Aさんは接客、Bさんはコーディネーター、Cさんはフィッティング、Dさんは売り場展開……それぞれ、自分の得意分野を手分けて新人に教えていくという形です。日常的な仕事の中で教えていくのはもちろんですが、あるていど時間をとってやっていく場合は、新人担当のスタッフがスケジュールを立てて進めます。

新人スタッフが加わる初日の朝礼は、なるべく全スタッフを集めて行います。新人も、何度もあいさつをしなくてすみますし、全員が集まってくれたことへの感謝や緊張感も生まれます。ほかのスタッフも、心を新たにしているいい機会になるはず。

もしも全員が集まらないのであれば、初日の朝礼に出席できないスタッフは、ちょっとしたカードなどに「ウェルカムメッセージ」を書いておいてあげるといいと思います。

「田中さんへ 今日はお休みにあたっていてごあいさつできませんが、10日にお目に

かかるのを楽しみにしています」といった、先輩からのメッセージカードを、捨てられずにずっととってある、という人もいます。

こうしたカードを渡してあげる小さな気遣いが、緊張した新人の気持をやわらげます。そして何よりも、人を喜ばせること、人に接することの喜びを伝えることが、スタッフのサービスの感性を育て、実際の接客に生きてきます（サービスの感性は、人間同士の関わりで教わるものなのです）。

朝礼の手順は、まずは店長から簡単な紹介、スタッフ全員の自己紹介、先輩は少しくだけた雰囲気得意分野や、好きな芸能人、好きな色などを付け加えたり、新人へのひとことを添えてあげてください。そのあとで、新人からの自己紹介をもらうと、いい雰囲気自然にチームに入れます。

5月

夏が始まる！ 母の日。ディスプレイを大きくチェンジ。連休シフト

5月は夏の始まりです！ ゴールデンウィークには客数も増える時期。

「一人ひとりのお客様と深く接する」ことも大事ですが、たくさんのお客様と接する

ことができる時期には、お客様全体の傾向を洞察することができます。「どんなものをほしがっているお客様が多いのか」「どんなコーディネートを望んでいる方が多いのか」といった部分を意識的に見るようにして、朝礼で情報交換をしましょう。

もちろん、全体の状況をつかむだけではなく、この時期は新規のお客様も獲得したとき。夏のセール直前の「プレセール」（顧客限定セール）にご招待し、長くおつきあいをいただけるお客様を増やしていきたいでしょう。

多くのお客様とお話できる時期は、自分の個性や、良さを多くの方にアピールできるチャンスです。来月のプレセールのご案内などをしながら、顧客カードの記入をお願いしてみましょう。こうした接客時のポイントは、朝礼で店長さんからきっちり伝えて、みんなで同じ目標を共有するようにしましょう。

また、母の日のプレゼントを探しに来られたお客様への対応などについても、朝礼で確認するようにしてください。その場にはない方へのプレゼントを探す方には、どういう接客がいいのか、といったことなどを、朝礼を使って練習しておいたほうがいいと思います。

店長さんみずから、またはスタッフの誰かが実際に「母親へのプレゼントを探しに

■ 朝礼シミュレーション



来たお客様」の役になり、実際に売り場で、シミュレーションをするのが一番効果的です。

Aさん（スタッフ）「母のプレゼントを探してるんですけど」

Bさん（スタッフ）「アイテムはお決まりですか？」

Aさん「スカートとかパンツは、試着してもらわないとサイズが心配なので……、トップスのほうが…」

Bさん「お母様は普段どんな服をお召しですか？」

Aさん「あんまり服とかかわらないですよー」

Bさん「どのような色をお召しになれることが多いですか？」

Aさん「とにかく地味な色、地味な柄ばかり選んでみたいで……、ページュとか、グレーみたいなものばかり。たまには、赤やピンクも着ればいいのに、と思うんですが……」

Bさん「それでしたら、雰囲気明るくなつて、あまり派手な印象にならないワインレッドとか、ちよつとスモークがかかったピンクのニットはいかがでしょうか？ また、色は着慣れているグレーで、襟元えりもとに刺繡ししゅうやビーズづかいがカワイイものなら、抵抗な

くお召しただけだと思います」

といった、具体的な接客が練習できます。プレゼントをおすすめる場合は、うまくお客様から、実際に着る方の情報を聞き出すことが必要です。いきなり年齢を聞いたりするよりは、だいたいのサイズや、好みの色、普段の傾向などを、会話の中で自然に聞き出せるようにしておきたいものです。

母の日のプレゼントは、「普段母親が着ているタイプのもの」を贈りたい場合と、「せっかくのプレゼントだから、普段母親が買わないようなものを贈りたい」場合があります。そのどちらなのかを見極め、ときには、折衷案せっちゅうあんをおすすめることも必

要になります。贈られた人が実際に喜んでくれることが、贈る側にとっての喜びです。着る方が年配であれば、色やデザインだけではなく、素材が薄すぎないか、デザインがタイトすぎないか、家で洗濯ができるかどうか、といった部分にも気を配って差し上げましょう。

こうしたポイントは、実際にシミュレーションをすると、よくわかります。お客様役のスタッフは、自分自身の母親に実際にプレゼントを贈るつもりでやってみてください。

また、ギフト包装が増えるので、朝礼で「お包みコンテスト」などをやってみるのもいいかもしれませんね。

6月

梅雨からプレセール、バーゲン

お店にもありますが、アパレルの場合はプレセールの準備、または実際にプレセールを実施するところが大半です。プレセールは現在の在庫で行うことが多いと思いますが、ストック場をきちんと整理しておかないと、すぐにバーゲン用商材が入ってく

るので大混乱になります。商品の入荷予定を、朝礼で伝え、スタッフが対応できるようにしておきましょう。

お客様への準備としては、ご案内のDMを出すことがメインです。

それぞれのお客様の個性や好みに合わせてコーディネートしたものをデジカメで撮って、これを同封してお送りしたり、前回買っていたいたパントに合わせたコーディネートは何通りかつくってお送りするなど、いろいろな工夫が考えられます。こうしたDMのアイデアを出し合う場として朝礼を活用してもよいでしょう。

ただ、こういったパーソナルなコーディネート提案は、急な思い付きでできることではありませんから、日頃から自分のお客様の個性をきちんと把握し、喜んでいただけるご提案ができるようにスキルを磨いておく必要があります。

朝礼を使って、新人のスタッフにこうした手順や方法も教えておきましょう。

プレセール実施時期は、新人にとって、先輩の接客を学べる大きなチャンスでもあります。まだ自分のお客様を持っていないスタッフは、先輩がお客様とどう接しているのか、どんな話をして、商品をお買い上げいただいているのかをよく観察するように、朝礼で伝えます。「新人に見られている」という意識を持てば、ほかのスタッフ

もより緊張感を持って接客スキルを発揮してくれると思います。

顧客といってもいろいろなタイプの方がいます。

どちらかといえば、販売員についている顧客というよりはブランドの顧客、という方に接するときは、個人的な話を増やすよりも、ブランドについての情報をメインにしたほうがいいでしょう。セール情報はもちろん、今後のブランド展開予定など、最新の情報をご提供できる準備が大切です。

特にほしいものがなくても、スタッフ個人との会話を楽しみたい、と気軽に寄ってくださるタイプのお客様ならば、時には自分の個人的な話を織り交ぜてもいいと思います。

「どんな話しかけてほしいと思っているお客様」「ひとりでゆっくり売り場を見て回る時間がほしいお客様」「自分では思いつかないような、少し冒険したコーディネート提案してほしいお客様」「安心して着られるものを、黙っていても見せてほしいお客様」など、お客様は一人ひとり、まったく違います。

スタッフは自分の個性だけで常に同じ接客をするのではなく、あくまでお客様に合わせた対応ができるようにならなくてはいいけませんので、「お客様タイプ別接客ト

ク」などのロールプレイングを、朝礼の時間を使って行ってみてはどうでしょう。

このように、六月のプレセールでは、新人はもちろん、ほかのスタッフも、お互いに学び合って、お客様への洞察力を深めてください。

7月

夏だ！。前半からバーゲン、後半クリアランスセール

とにかくバタバタするバーゲン本番。はんぼうき繁忙期には、本社などからヘルプスタッフが入ったり、臨時アルバイトが入ったりする場合もあり、朝礼は連絡事項も山のようになってしまうことがあります。

セール時期は、スタッフ一同普段より早くお店に出ていると思いますから、朝礼も普段より時間をとったほうがいいでしょう。通常10分ていどなら15分、普段が5分ならせめて10分はとりましょう。

連絡事項をきちんと伝えたら、あとはセールに向かうモチベーションを高める朝礼を心がけます。

セールは、お店にとって半期に一度の「お客様感謝祭」です。開店直後から忙しく

なることがわかっているときにだらだらと話しをすると、ヤル気に水を差すようなことにもなりかねませんから、必要なことだけを簡潔に話したら、あとは、スタッフにひとことずつ「意気込み」を語ってもらう、締め^しめに店長がひとこと話す、というよう^ななていどでじゅうぶんです。

「バーゲン^{バーク}は半期に一度のお客様感謝祭です。みんなで気合い入れて、しっかりとがんばろう！」

と終われば、元気に仕事に入れます。

バーゲン期間中は、接客の合い間に在庫の確認、商品の補充ととても忙しくなります。開店から閉店までの「通し」勤務になるケースも多いので、店長はその点も考慮し、休憩時間を規定より少し増やすとか、休憩時のために飲み物や、お菓子を用意しておく、といったことも、スタッフのチームワーク、士気に大きく影響しますから、心にとめておいてください。

朝礼の連絡事項の中で、

「昨日までの準備お疲れ様でした。今日は一日忙しくなりますので、お菓子と飲み物を後方に用意してあります。休憩のときにそれでパワーを補給してください」

のひとことを加えると、スタッフへの^{ねぎらい}の気持が伝わります。

8月

秋に備える！モチベーションも商品も計画も、仕切り直しの月

8月は夏物売り切りの月ですが、売り場の忙しさでいえば、2月と同様やや「ヒマ」な時期。

しかし、2月と違うのは、3月の年度初めからちようど半期が過ぎた折り返し地点^{てん}ということ^なです。ここできちんと半期を振り返り、必要な^らば年度計画を修正する必要^ひがあります。

朝礼では、スタッフにも各自半期の振り返りと反省を話してもらってもいいでしょう。

年度の始めに、前年度を振り返り、しっかりと反省をした上で年度計画を作成しているはずですが、区切りのいいところまで来たときには、きちんと、これまでやってきたことを見つめ直す機会が必要です。

もちろん四半期に一度とか、月に一度、というサイクルでの区切りもありますが、

半期の区切りは、後半戦をよりよい結果にするために、全員で当初の計画に対してできていること、できていないことを、しっかり見つめ直すことが大変重要です。

普段はニコニコ朝礼の店長も、こういうときは意識的に引き締まった朝礼になるようにしてみてください。

朝礼には「メリハリ」が必要です。いつも同じ手順、決まった流れ、この時期は必ずこの話……という感じで、それも同じようなテンションでドラドラやっていると、「終わったとたんに聞いたことを忘れる」ことになり、店長のほうも、「話し終わったら忘れた」ということになりかねません。

朝礼は、その日にするべきこと、今日から変えるべきこと、などを確認する場です。終わったとたんに忘れるようでは、毎日朝礼をする意味がありません。

「今日話さなければいけないこと」「今だからみんなで考えなくてはいけないこと」を店長、スタッフが共有するためには、店長がそれを態度や話し方にはっきり出して伝える必要があります。

「半期の反省」というテーマは、非常に大事なテーマですから、「和気あいあい」で話し合うテーマではありません。

あらかじめスタッフに「来週は交代で全員に半期の反省を話してもらいますから考えておくように」と伝え、普段より緊張感を持って臨んでもらうようにしてもいいと思います。

加えて、忙しいセール直後に、ふっと気がゆるんで出るミスや、掃除の不行き届き^{ふゆきとど}、雑な接客などについても、きちんと注意を促し、ベーシックな部分を見直すように配慮することも必要です。

交代で連休をとり、郷里に帰ったり、旅行に出かけるスタッフもいる時期ですが、全員が気持よく休める、また気持よく職場に戻れるように、連絡は早めに密に、をスタッフ全員で確認します。

休み明けスタッフには、「お土産話^{みやげばなし}」をしてもらって、気分よく仕事が再開できる朝礼にしてもいいですね。

9月

シーズン切り替え！新しいテーマへの取り組み

夏物のクリアランスセールも終わり、半期の総括^{そうかつ}もできた時期。修正点がはっきり

■ 準備と仕込み



クトメールを送る、接客スキルをさらに磨いておくこと、などたくさんあります。

また、朝礼の時間を利用し、フリートーク形式で、「秋のテーマ」を出し合って、これからの商戦に生かせるヒントを探すのもいいでしょう。

秋冬といえば、オシャレ心に火がつく時期、それが「なぜなのか」も考えてみてはどうでしょうか。

「学生は新学期」「OLは夏とはがらりと違う通勤着がほしくなる時期」「食欲の秋」「スポーツの秋」「ちよつとオシャレをして出かけたくなる時期」「旅行に行く服がほしくなる時期」などなど、秋の行事などを確認し、そのシーンに合わせたおすすを

したら、これを実行に移していく時期に入ります。

9月というのは、特別に忙しい時期ではありませんが、ひとことというと、半期にわたって培^{つちか}ってきた力が試される。チームの実力や体力が試される時期ともいえます。たとえば、店によっては、まだ夏物の残りを売っているかもしれませんが、すでに秋冬物をいち早く展開し、10月からの秋冬本番に先駆^{さきが}けてしっかり売っている店もあります。

こうしたことは、9月になってからいきなり接客攻勢をかけてもできることはありません。半年間の積み重ねと、スケジュールの立て方、チームワークがここでものをいいます。

夏物の在庫を抱えすぎているか、秋冬の立ち上がり商品をきちんと説明して買っていたことができるか、秋冬商戦の本番に備えてその年のトレンドテーマが把握できているかどうか、「準備」と「仕込み」がここで生きてくるのです。

朝礼をする上での注意は、秋冬本番直前、という切り口だけではなく、本番の勝負は9月で決まってしまう、というぐらいにハッパをかけてもいいでしょう。

9月になってからすべきことは、10月の秋冬物実売時期に備えて、お客様にダイレ

考えておくと、その後の仕込みや、接客にも役立ちます。

10月

秋冬物本番、本格実売期。気温変化にも注意

10月に入ると秋冬物本番、本格実売期に入ります。

この時期は、お客様も多いので一般的な動向をしつかりと見極めて冬商戦に生かすことをスタッフ一人ひとりに自覚してもらいましょう。

ひとりでも多くのお客様にアプローチして、情報をしつかり収集すること。ここで情報を集めきれないと、冬商戦は間違いなく失敗します。

そういう大事な時期だということを、朝礼でも伝える必要があります。

「今年人気の色は？」

「興味を引いている素材は？」

「みんなが目をとめるデザインは？」

「人気のコーデイネットは？」

といった視点から動向を探り、雑誌に掲載されて人気のアイテムなども朝礼で発表

し合い、今後の品揃えに入っているかどうかを、みんなでチェックしましょう。

「こんなアイテムがあればいいのに」

「去年はあったけれど、今年はないの？」

などといった声に敏感になりましょう。

お客様の声を朝礼で吸い上げ、本部にフィードバックするなど、冬までに対応できることも数多くあるはずです。

（ひとりの人間の目や耳は二つですが、スタッフが5名いれば10の目と耳からお客様情報を入手できます）

だんだんと寒さに向かう時期ですから、気温変化にも注意を払いましょう。前年の気温変化なども振り返り、どの時期にどんなものをおすすめしたらいいか、ということも確認が必要です。気温の長期予報なども参考にして、仕入れの変更・修正を行うことも必要です。

いつごろから着られるコートか、早めに着たい場合のコーデイネットは、などについても素材やデザインの特性をよく知っておくよう、みんなで心がけてください。

11月

冬商戦実売時期。クリスマス演出。会話力アップを

11月になると気温も下がり冬本番の月です。朝礼では、まず冬商戦の「勝敗」を決定づける大事な時期だという意識の共有をしましょう！

コートなど防寒物の需要がアップし、ラインナップもそろってきます。ただ、コートの販売ピークは、実際には1月です。フェア中などはともかく、よく気温動向や、その年のトレンドを見極めて、コートばかりに集中しないように、接客のストーリーに配慮することも必要です。

もうひとつ、大きなイベントが迫っています。そう、クリスマスです！ 最近では、10月中は、10月31日のハロウィン向けに、オレンジと黒のディスプレイ、11月1日からは、もうクリスマスディスプレイ、というところもめずらしくありません。

お店が入っているビルや、ブランドの指示、本社の指示などで違いがあると思いますが、いずれにせよ、11月中、それも早いうちにはディスプレイを変更することになると思います。

クリスマスのディスプレイは、「やりたくない」という人はいないはず。お店のスタッフにとっても楽しいイベントになるはずです。

朝礼などで、気分を盛り上げて「ディスプレイ主任」を決めたりして、みんなで知恵を出し合うディスプレイができれば一番いいですね。

ビル内のお店がすべて参加して「ディスプレイコンテスト」を行うところや、ブランドでコンテストを行っているところもあります。

ここは、学生時代の学園祭前夜を思い出して、みんなで協力してお店を飾りたいもの。楽しみながらチーム力を上げるいいチャンスです。

ギフト包装も、クリスマス向けは特別ですから、これも場合によってはみんなでアイデアを出し合い、工夫をしてみてはいかがですか？

こうしたお店のイベントへ向けての仕込み、仕掛けの意気込みから、お客様に楽しさが伝わって、購買意欲を湧かせるのです。

12月

年末年始の締めくくり。区切り、はじめるあじわいを

駆け足で見てきたお店の1年も、もう12月です。

ここでセールの計画を立てているようでは、もう間に合いませんから、ここまで仕込んできたことをきちんと実践し、ルーティンワークをこなしながら、臨機応変に動くべきときです。

12月といっても、大半の会社は決算期というわけではなく、年末年始といっても、お店の営業は続くわけですから、実は仕事上の区切り、というものはあまりありません。

実際、お店での12月は本当にあつという間、大晦日は初売りの準備で夜中の12時を過ぎてしまうお店もめずらしくはないでしょう。

しかし、仕事上のカレンダーはともかく、どんなに忙しくてもやっぱり、年末年始の区切りは、暦通りに行いましょう。

「私たちに暮れも正月もないのよ」では、あまりにも寂しすぎます。

■ 1年の締めくくり



たとえ、年中無休のお店でも、大晦日の朝礼では、必ず「今年1年お疲れ様でした。どうもありがとうございます」とひとこと話しましょう。仕事に区切りはついていなくとも、私たちの生活にとって、年末年始は大きな区切りです。ですから、「みなさん、今年はどういう年でしたか？ 私は3月に初めて店長になってから勉強勉強の日々でした。頼りにならない店長だったと思いますが、みなさんのおかげで、なんとか一年が終わりました。来年もどうぞよろしくお願いします」と、店長からの年末のあいさつをしてください。

スタッフそれぞれからも同様に、来年の抱負を話してもらえるといいですね。

年末の最終日は、売上げもちょっとだけ横に置き、1年の締めくくりをしましょう。もちろん、大晦日の深夜までいっしょだったスタッフと、元日の朝に顔を合わせる事になったとしても、**新年の朝礼では、きちんと「新年のごあいさつ」**をしてください。

忙しいお店で働いているからこそ、こうした普通の「区切り」や「けじめ」は大事にしたいもの。この「区切り」や「けじめ」のときにこそ、**店長は自分の言葉で心から感謝の気持を表すようにしてください。**

第2章

【実践編】

スタッフがまとまる！ 売上げが伸びる！
具体的な朝礼実践術

PART3

ひと味違った 10分間アイデア朝礼で、 スキルアップ！



『コーディネートトレーニング朝礼』

コーディネート力は、売り場スタッフに必須の能力です。アパレルの場合、単品商品の知識がいくらあっても、なかなか売上げにはつながりません。お客様は「どうやってコーディネートしようか」ということを決めかねている場合のほうが多いのです。だからこそコーディネートの一例として、店頭にはイチオシアイテムを含んだコーディネートボードがディスプレイされているわけです。

しかし、店頭のコーディネートがすべてのお客様に似合うとは限らず、お客様が求めているコーディネートとは違うこともたくさんあります。すでに持っているものと組み合わせることができるか、ほかのアイテムと組み合わせ着回すことができるか、ということを知りたいお客様がたくさんいます。特に通勤に着たい服の場合、着回しができるかどうかは、重要な要素です。

となると、売り場スタッフは、**お客様の要望を察知して、さまざまなコーディネートを接客中にその場で次々と繰り出さなくてはいけない**、ということです。その場で

■ コーディネートトレーニング



初めて考えていたら間に合いません！
日頃から、コーディネートについては、先輩に教わったり、ファッション雑誌などで研究したりして、勉強を続けていなければなりません。ときどき、スタッフ全員で次のようなコーディネートトレーニングをしてみるといいでしょう。

- 1 ひとつキーアイテムを決める（その日売りたいパンツ、スカートなど）
- 2 参加スタッフ全員が、その商品を軸にして、商品を5アイテム以上使ったコーディネートをして3分以内に考える
- 3 終わったら、各自コーディネートのポイントを1分以内で発表

このトレーニングは、ごく短時間で行うのがポイント。ベテランスタッフは3分ではなく1分に短縮してもいいでしょう。また、みんなでその日の「グランプリ」を決めて、グランプリに決まったコーディネートに飾ってディスプレイする、というようにすれば張り合いも出るし、ゲーム感覚で楽しくスキルアップが図れます。誰にでも「苦手商品」がありますが、こうした訓練を続けていると、ほかの人のコーディネートを見ることができ、苦手商品もコーディネート次第で、うまくアピールできることが学べるはずです。

接客シミュレーション朝礼

次は本文中でも折りにふれて書いてきた接客シミュレーションです。いろいろなシチュエーションを設定して、スタッフがお客様の役になって売り場での接客をシミュレーションします。

1 シチュエーションを設定

接客シミュレーション



例① 春物のスカートを見に来たお客様

に、スカートとニットのコーディネートで商品をおすすめする

例② 小柄なお客様にコートをおすすめ

する

例③ お客様の母様に、プレゼント用のコーディネートに3万円以内で提案する

2 スタッフのひとりがお客様の役になって、売り場で接客を受ける

3 別のスタッフが、実際のお客様をお迎えしたときと同じように、テーマに沿って数分間接客

最終的には買っていたことにしても、お買い上げいただけなかったことにしてもかまいませんが、みんなで気付いたことを言い合う時間をとりましょう。

「ここは、こういう言い方のほうがいいと思う」

「コーディネートは、2パターンお見せしたほうがいい」

「試着をおすすめるタイミングがよかった」

などなど、ざっくばらんに！

テーマを、「お客様が返品に來られたとき」などと設定してもかまいません。いざというときに、きちんとした対応ができるように、こうしたケースもあらかじめシミュレーションしておくとう安心です。

むずかしいテーマのときは、ベテランスタッフが見本を見せ、その後から別のスタッフがトライすると思います。

【ゲーム朝礼】

何となく売り場がだれているとき、眠そうなスタッフがいるとき、スタッフに元気

がないときなどには、思い切ってゲーム朝礼を試してみませんか。アタマを活性化して、笑いが生まれると雰囲気が変わります。

5分程度でざっと終わるゲームをいくつか用意しておくとう便利だ。

テレビのバラエティ番組などでやっているような、みんなが知っているものが一番です。「ーにあってーにないものは……」という「あるなしゲーム」や、おなじみの「山手線ゲーム」「ファッショ用語限定しりとり」「○で始まる有名人」「漢字に○が入る地名」など、ごく手軽に短時間でできる楽しいものを選びましょう。

負けたら簡単な罰ゲームを用意するとさらに盛り上がります。罰ゲームといっても、「変な顔をする」とか、「最近の恥ずかしい経験を1分以内で話す」というていどのみんなで笑えるものにしましょう。

アタマが活性化し、リラックスすると仕事のモチベーションも上がります。臨機応変に、こうした朝礼をやってみてください。

『おたたみコンテスト朝礼』

新しいスタッフが入った時期などに、スキルアップの「環^{いっかん}」として行うといいでしょう。まず店長自身が、ブラウスなどのアイテムをたたみ、

「縦横がこの大きくなるようにたたんでみて」

でスタート。スタッフは全員で、「お手本」と同じように、しかもできるだけすばやくたたみます。

ブランドによっては、「たたみ板」があり、どの商品はどのサイズにたたむということがきちんと決められている場合もありますから、こうした場をときどき用意して、全員のスキルアップをしましょう。

タイムも計り、たたみ終わったらサイズを確認、一番早く正確にたためた人がその日の「おたたみマスター」(?)です。

新人スタッフはなかなかうまくできないでしょうが、こうした場で「お手本」をたくさん見て、実際の売り場で実践すればどんどん上手になっていくはずですよ。その日

の「マスター」は、その1日、新人のコーチ役になるなどして、手助けをしてあげることにするとよいでしょう。

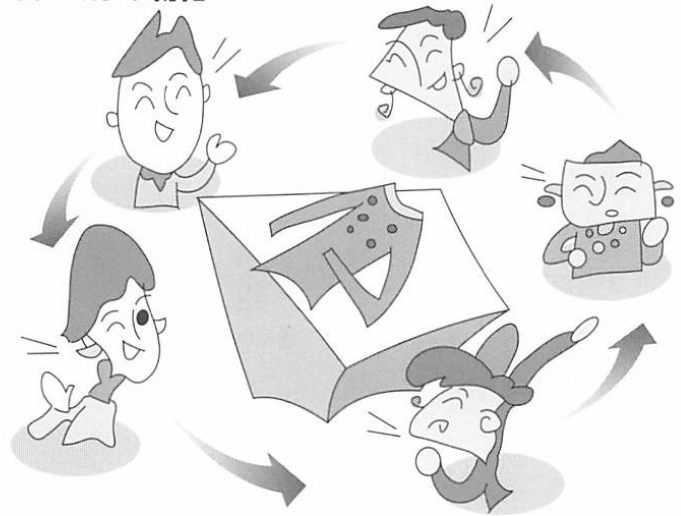
慣れないとたたみにくいシフォンのスカートや、つるつるした素材のアイテム、しわになりやすいブラウスなども、こうしたコンテストの「教材」にして、みんなで楽しく練習してください。

『アイテムほめ朝礼』

これも新入社員がいるときなどにおすすめです。

- 1 商品を一点決める
- 2 全員がひとことずつ、その商品の「いいところ」をいう
- 3 1周したらまた最初の人に回り、思い付かなくなった人は脱落、最後までほめ言葉が続いた人が「勝者」

■ アイテムほめ朝礼



特に新人の場合、その商品をどうやってすすめたいのかわからないことが多いので、こうしたゲーム式の表現カトレーニングは効果的です。

同じジャケットでも、

「生地が張りがありきちんとした印象になる」

「ベーシックなデザインなので着回ししやすい」

「家で洗濯できる」

「しわになりにくい」

「着ていく場所を選ばない」

「長く着られる」

「今シーズンの流行色をさりげなく取り入れている」

「ウエストが細く見える」

「アクセントが上にあるので、脚が長く見える」

「日本人の肌色がキレイに見える色」

などなど、一枚の服をさまざまな角度からほめることで、ポキャブラリーを増やし、お客様に臨機応変に対応することができるようになります。

『3分間スピーチ朝礼』

人前で話すことに慣れると同時に、テーマに沿って話の内容を考えるトレーニングです。

- 1 あらかじめ、当日の担当者とテーマを決めておく
- 2 担当者は、3分以内でスピーチ
- 3 時間があれば全員に、ひとこと感想を聞く

■ イメージトレーニング朝礼



表現力アップに役立つ、楽しい朝礼です。まず、何色でもいいので、カラーを1色決めます。3分間で、その色から感じるイメージをひとり一つずつ、どんどん順番に言っていくだけ。

「青」がその日のテーマなら、「秋晴れの空」「深い海」「孤独」「健康的」「さわやかな青春」「サファイヤのような輝き」「貴婦人のドレス」「クリスマスイルミネーション」「学校のプール」……何でも思いつくものを挙げていきましょう。最低でもひとり五つぐらいは挙げられるボキャブラリーはほしいものです。カラー以外では、繊維の素材をテーマにして、表現力を競うのもおすすめです。

『イメージトレーニング朝礼』

テーマは何でもかまいませんが、「最近感動したこと」など、ポジティブなテーマがいいでしょう。フリートークとは違い、ひとりできちんとテーマのある話をするのは、慣れないとむずかしいものですが、どんな順番で話せばわかりやすいか、どんな話し方をすれば自分の「うれしさ」や「感動」が伝えられるか、と考えて準備することとは、お店での接客にも役立ちます。

また、毎回「仕事をしていてうれしかったこと」「スタッフにお礼を言いたいこと」といった、職場内のいい話をしてもらうのも一案。数カ月に1回は、全員が話そうにしておくと、仕事中にうれしいことがあると「あ、この話、今度のスピーチ朝礼で話そう」と思うようになります。「うれしいこと」「感謝したこと」を、心にとめるようになると、「けっこう仕事って楽しいことが多いのね」「ウチのスタッフってみんな親切なのね」と改めて気付くこともあるでしょう。

チームワークのよいお店をつくる一助ともなるでしょう。

「麻」がテーマであれば、
「シャリ感がある」「クールな」「さらっとした」「涼しげな」「ハリのある」「ドライな感触」「ノスタルジックな」「ナチュラルな」と、麻素材の持つ印象を挙げていきます。

ボキャブラリーが乏しいと感じたら、ファッション誌などの記事から、自分ではなかなか使えない形容詞をみんなで抜き出して、少しずつボキャブラリーを増やしていくようにしましょう。

「バランスが絶妙」「ボーイズライク」「自然の風景にとけ込む色」「ゴージャスな存在感」「辛口のデザイン」「格調高い」「ビビッドな色彩」「緻密で繊細なデザイン」「スタイリッシュでクール」……といった、表現の中から、使ってみたものを探し、実際に接客の中で使ってみましょう。

『ラッピング朝礼』

ラッピングひとつで、お客様に最高の感動を届けることもできるのです。

自分で買い物をしたときを思い出せば、すぐわかると思いますが、買ったときうれしさよりも、「幸せの最高潮」は、やっぱり家に帰って包装を解いた瞬間です。

気に入ったものを買ったときというのは、早く家に帰って開けてみたくてたまらなくなりますよね。

帰り道のワクワク、包装を解いたときのワクワク、とワクワクがだんだん大きくなって、開けたときに最高潮になるのが、理想のラッピングです。

お店によって決まりがあるときは、まずそれを完璧に、美しくかつ速くできるように練習しましょう。「おたたみコンテスト」同様、「ラッピングコンテスト」も開いてみてください。

ギフトラッピングとなれば腕の見せどころです。

店ごとに工夫できる場合は、みんなでアイデアを出し合い、お互いに教え合ってマスターしましょう。

コーディネートで買い上げたいたものは、そのままコーディネートした形で包装、メッセージカードがあるときは、うまく手にはさんだように入れたり、胸ポケットからのぞかせたり、という工夫もできます。持ち運んでいるうちに、端に寄った

り、シワになったりせず、しかもお客様が持ち帰りやすいラッピング、という工夫も必要でしょう。

他店などで見かけたいいいアイデアを披露^{ひろう}して、みんなで意見を出し合う、という方法も楽しいでしょう。

朝礼の時間を利用する「ミニ勉強会」をしてみませんか？

第3章

1年366日 朝礼がピリッとしまる 「話のネタ」集



『タイムリーな話題、雑学的ネタをたえず仕入れておこう』

ここまでは、「こんなときにはこんな朝礼を」「こんな月にはこんな朝礼を」といったことを説明してきましたが、366日毎日毎日、朝礼で話をするのはなかなか大変です。

朝礼では、スタッフに毎日の連絡事項をきちんと伝え、後は自分の言葉で気持を伝えるのが基本です。

また折に触れて、ニュースなどで話題になっている問題を取り入れたり、心を打つ先人の言葉を引用したり、暦の記念日や行事に関する話題を取り入れたりして店長がもっとも伝えたいお店のビジョンや、沈滞ムードのときにモチベーションを上げるための事例やキーワードに引用すると効果的です。

時には雑学的な話題でも、スタッフが笑顔になり、活気のある朝礼にすることもできます。

新聞はなるべく興味をもって1〜2紙くらいはざっと読んでおくことも必要。パソ

コンや携帯でもかまいませんから、見出しだけでも毎日チェックしておきましょう。

意外なネタがたくさん拾えるのが、たとえば日経MJ（流通新聞）のような業界紙です。新商品の情報や話題の店、消費動向、マーケティング情報などが雑誌よりもいち早く掲載されますから、楽しく読めます。他業界の情報が広くわかるので、自分の業界だけのことを書いた業界紙よりも、かえって話のネタは拾いやすいと思います。

たとえば、

「この春は、ファッション業界以外でも、インテリアやクルマのボディカラーも『大人の赤』が話題です。普段は赤を着慣れていないお客様に、大人っぽい赤のコーディネート提案できるように、考えてみてください」

などなど、さりげなく、かつ説得力のある話ができます。

通勤電車の中吊り広告も、大事な情報源。アパレル関係のショップであれば、自分では買わないファッション誌もきちんとチェックを。ファッション誌の発売が重なる月末などは要注意。

「今月はA誌、B誌、C誌ともに、表紙に細かい花柄のアイテムを使っています。お客様も注目していると思いますから、なるべく店頭の特売品にする打ち出しを強化

し、商品陳列もキメ細かく行って、お客様の動向をよく見極めてください」

などの話に応用してください。

また、**流通**、**小売りに限らず社会的に大きな問題になった事件や事故**が起きたときは、特に注意が必要です。**他山の石**とするためにも、必要に応じて、事件・事故について、「何が問題なのか」「なぜこのようなことが起きたのか」「この事件・事故から学ぶことは何か」などを、朝礼で話すようにしてください。

「みなさんもニュースでご存じだと思いますが、昨日B駅のファッションビルでお子さんがエスカレーターで遊んでいて、脚をはさまれる事故がありました。私たちのお店もエスカレーターが近いので、小さなお子さんを連れたお客様がいるときは、さりげなくお子さんの相手をしてあげて、ひとりでエスカレーターに近づかないように気を配りましょう」

といった注意は非常に有効です。

テレビを見るときは、スポーツ選手や監督の会見、インタビューなどに注目です。
スポーツ選手の言葉は、それが勝ったときであれ、負けたときであれ、一般の人にも力を与えてくれるものが多いものです。

「昨日マラソンで優勝したA選手は、勝因を聞かれて沿道のファンの応援に支えられたことを話していました。私たちも、お客様に喜んでいただくことで、お店のファンをもっと増やし、力をもらいたいと思います」

といった話し方もできるでしょう。

好きな本の中の言葉、話題の映画のセリフ、ドラマやマンガのセリフ、流行っている曲の歌詞などにも、元氣を与えてくれる一節があるはずです。

もちろん自分がかつて親や先生に言われた大事にしている言葉でもいいでしょう。身近なところから、話の材料を見つけるのは、慣れるまでは少しむずかしいかもしれませんが、意識的に数週間続ければ「あ、これもネタにしたいな」「これもいつかみんなに話したい」という材料がどんどん見つかるはずです。

ポイントは「あ、この話はみんなに教えたい」「この言葉はみんなも感動してくれるはず」という、自分の感覚を一番大事にすることです。

「このセリフは、Aさんが好きそうだな」とか、「Bさんも、この話を例に出せばよくわかってくれるはず」というふうに、次々とアイデアが浮かぶはず。

こんな面白い使い方もできます。たとえば、接客中笑顔が少ないスタッフに、ひ

とこと注意したいようなときでも、

「笑顔はいつでも、どこでも発信できるように体で覚える！ ブルース・リーも『燃えよドラゴン』で「頭で考えるな、肌でつかめ！」と言っています！」

といった話し方のほうが、すんなり受け入れてくれることもあります。

まずは身の回りや、好きなものの中から、材料を探してください。

しかし、なんといってもこれから取り上げる1年366日の「今日は何の日」は、日々の話題の基本です。

今日はどんな日なのか、頭を整理して朝礼に臨み^{のぞ}ましょう。

「今日は何の日?」カレンダー366日

朝礼の冒頭や、最後のシメにちょっと使うと、いつものマンネリ朝礼がひと味変わります。

単に「雑学ネタ」として使うもよし、その日その週の「テーマ」として使えるものもありますよ！

また、朝礼には直接関係ありませんが、お客様へのDMの中に入れてみたり、特に商売的に使えるネタは、販促ネタやイベントにも活用できると思いますので、お店のメンバーで有効に活用してみたいかがでしょうか。

■使い方

たとえば、こんな使い方です。

▼9月6日の例

「今日は『黒の日』だそうです。秋冬の重点アイテムも黒が多いことですし、今日は特に黒を中心にしたコーディネートで勝負してみましよう！」

▼10月10日の例

「今日は目の日！ アイメイクにこるのも楽しいですが、今日はおお客様の『視線』に敏感に反応したり、お客様の目を見て接客することなどに気をつけてみてはどう？」
お客様とのなげない会話の中でも使えるネタがあると思います！

▼12月27日の例

「……というわけでいよいよ今年もあとわずか！ 年末年始と忙しい日が続きます。ところで、今日はピーターパンの日だそうです。1904年にロンドンの舞台で初めて『ピーターパン』が上演されたそうですよ。仕事で輝いていれば、きっと私たちのところにもピーターパンが来てくれますよ。では、今日も1日がんばりましょう！」

1月

January

- ▼1月1日 元旦、鉄腕アトムの日 初の国産アニメ「鉄腕アトム」がフジテレビで放映（1963）
- ▼1月2日 初夢、盂蘭盆会、初荷、皇居一般参賀、箱根駅伝
- ▼1月3日 ひとみの日（語呂合わせ）
- ▼1月4日 官庁（用）始め 石の日
- ▼1月5日 いちこの日、囲碁の日
- ▼1月6日 消防出初め式
- ▼1月7日 七草（せり、なすな、ごぎょう、はこべら、ほとけのざ、すずな、すずしろ）
- ▼1月8日 国産初の人工衛星「さきがけ」打ち上げ（1985）
- ▼1月9日 明治天皇即位（1867）
- ▼1月10日 110番の日
- ▼1月11日 鏡開き
- ▼1月12日 初の大相撲ラジオ中継（1928）
- ▼1月13日 国公立大学共通一次試験実施（1979）
- ▼1月14日 南極に残されたカラフト大、タロとジロの生存確認（1959）
- ▼1月15日 地下鉄 新橋―渋谷間開通（1939）
- ▼1月16日 禁酒の日 1920年のこの日アメリカで禁酒法施行
- ▼1月17日 防災とボランティアの日、おむすびの日
- ▼1月18日 都バス開業の日
- ▼1月19日 家庭用消火器点検の日
- ▼1月20日 学校給食開始（1947）
- ▼1月21日 初大師 川崎大師、京都の東寺が有名
- ▼1月22日 飛行船の日 国産初の飛行船「雄飛」が実験飛行に成功（1916）
- ▼1月23日 電子メールの日 11（いい）23（ふみ）の語呂合わせ
- ▼1月24日 法律扶助の日
- ▼1月25日 日本最低気温の日 旭川市でマイナス41度を記録（1902）
- ▼1月26日 文化財防火デー

- ▼1月27日 国旗制定記念日 日の丸が国旗に(1870)
- ▼1月28日 コピーライターの日
- ▼1月29日 人口調査記念日 初の全国戸籍調査実施(1872)。当時の人口は3311万8255人
- ▼1月30日 通話料金が1分間10円(1970)
- ▼1月31日 ソバの日(毎月末日)

2月

February

- ▼2月1日 テレビ放送記念日 日本初のテレビ放送開始(1953)
- ▼2月2日 灸の日
- ▼2月3日 第11回冬季オリンピック札幌大会(1972)
- ▼2月4日 立春(この頃)
- ▼2月5日 プロ野球創立記念日
- ▼2月6日 海苔の日
- ▼2月7日 北方領土の日
- ▼2月8日 ロカビリーの日 日劇でウェスタンカーニバル(1958)

- ▼2月9日 服の日、ふくの日 下関ふく連盟が制定。下関では「ふぐ」を「ふく」という
- ▼2月10日 ふとんの日 2(ふ)10(とん)の語呂合わせ
- ▼2月11日 建国記念の日
- ▼2月12日 菜の花忌
- ▼2月13日 名字制定記念日 平民に名字(1876)
- ▼2月14日 チョコレートの日 バレンタインデー
- ▼2月15日 初の人間国宝指定(1955)
- ▼2月16日 天気図記念日
- ▼2月17日 ツタンカーメン王の墓を発見(1923)
- ▼2月18日 嫌煙運動の日(1978)
- ▼2月19日 プロレスの日 1954年力道山、木村組対シヤープ兄弟のタッグマッチを記念
- ▼2月20日 アレルギーの日、旅券の日
- ▼2月21日 日刊新聞創刊の日 初の日刊新聞は1872年創刊の「東京日日(にちにち)新聞」
- ▼2月22日 猫の日 2月22日(ニャン、ニャン、ニャン)の語呂合わせ

- ▼2月23日 富士山の日 「2」(ふ)「2」(じ)「3」(さ)んの語呂合わせ

- ▼3月5日 珊瑚の日 語呂合わせ

- ▼2月24日 クロスカントリーの日 英国で初の統一ルール(1877)

- ▼3月7日 消防記念日

- ▼2月25日 夕刊紙の日 「夕刊フジ」創刊(1969)

- ▼3月8日 国際婦人デー みつばちの日

- ▼2月26日 日本初の血液銀行オープン(1951)

- ▼3月9日 ありがとの日(サンキュー)

- ▼2月27日 横綱審議委員会設置を決定(1950)

- ▼3月10日 砂糖の日 佐渡の日 サボテンの日

- ▼2月28日 ビスケットの日 水戸藩士蘭学医、柴田方庵はオランダ人から学んだビスケットの作り方を水戸藩宛の手紙に書いたのがこの日(1855)

- ▼3月11日 パンダ有名に。1869年に中国四川省の民家で、フランス人神父がパンダの毛皮を見たことから西洋でもパンダが知られるようになった

- ▼2月29日 閏日(リープ・デー) 暦を調整するため4年に一度ある日。英語で leap day

- ▼3月12日 半ドンの日 1876年のこの日から官公庁で土曜半休、日曜休日制が実施。「半ドン」は土曜半休

3月

March

- ▼3月1日 マーチの日 「三月」行進曲も MARCH
- ▼3月2日 ミニの日 ミニスカート輸入(1965)
- ▼3月3日 ひな祭り 平和の日 耳の日 語呂合わせ
- ▼3月4日 ミシンの日 サッシの日

- ▼3月13日 サンドイッチの日 イギリスのサンドイッチ伯爵の誕生日
- ▼3月14日 ホワイトデー 全国飴菓子工業協同組合の発案(1980)
- ▼3月15日 靴の日 日本初の靴工場「伊勢勝造靴場」がで

きた日(1870)

▼3月16日 国立公園指定記念日 最初の国立公園は瀬戸内海、雲仙、霧島の3カ所(1934)

▼3月17日 聖バトリックの日 アイルランドでキリスト教を布教した聖バトリックの命日。緑色のモノを身につけて祝う

▼3月18日 明治村開村記念日 明治の建築物を数多く移築して開園(1965)

▼3月19日 ミュージックの日

▼3月20日 電車の日

▼3月21日 カラー映画の日 初のカラー映画「カルメン故郷に帰る」が公開(1951)

▼3月22日 放送記念日 東京放送局(現NHK)が日本初のラジオ放送(1925)。第一声は「アー、アー、アー、聞こえますか。JOAK、JOAK、K、こちらは東京放送であります。今日たまたまより放送を開始いたします」

▼3月23日 世界気象デー

▼3月24日 マネキン記念日 1928年のこの日、高島屋呉服店(現高島屋)が上野公園で開かれた大礼記念国産振興東京博覧会で日本初のマネキンを登場させた

▼3月25日 電気記念日 日本初の電灯が点灯(1878)

▼3月26日 多摩ニュータウンで入居開始(1971)

▼3月27日 さくらの日 24節気72候「桜始開」(1992)

▼3月28日 シルクロードの日 スウェーデンの探検家ヘーデンが古代都市楼蘭を発見(1900)

▼3月29日 マリモの日 阿寒湖のマリモが天然記念物(1952)

▼3月30日 国立競技場落成(1958)

▼3月31日 ピンク・レディーがさよなら公演(1981)

4月

April

▼4月1日 エイプリルフール

▼4月2日 国際子どもの本の日

▼4月3日 仮面ライダー放映開始(1971)

▼4月4日 ビアノ調律の日 調律の基準音「A」が440Hz(ヘルツ)から

▼4月5日 ヘアカットの日 東京府が女子の断髪禁止令を公布(1872)

▼4月6日 しろの日 日本三大名城のひとつ姫路城(白鷺城)がある姫路市が制定

▼4月7日 世界保健デー

▼4月8日 花祭り 参考書の日

▼4月9日 大仏の日 東大寺の大仏開眼供養(752)

▼4月10日 四万十の日 建具の日は「よい戸」から。駅弁の日 数字の4と漢字の十を組み合わせると「弁」に見える。日本初の駅弁は1885年宇都宮駅の説

▼4月11日 メートル法公布記念日 ガッツポーズの日 ガッツ石松がロドルフォ・ゴンザレスにKOで勝ってガッツポーズ(1974)。またの起源説はボーリング雑誌とも

▼4月12日 世界宇宙飛行の日 ソ連が初の有人宇宙衛星ボ

ストーク打ち上げ成功(1961)。宇宙飛行士ガガーリンが「地球は青かった」との名言

▼4月13日 水産デー(1933)

▼4月14日 タイタニックの日 イギリスの豪華客船タイタニック号は氷山と衝突して沈没(1912)。1500人が犠牲に。世界初のSOS信号を発した

▼4月15日 ヘリコプターの日

▼4月16日 女子マラソンの日 1978年に日本初

▼4月17日 なすびの日 よいなすびの語呂合わせ

▼4月18日 よい歯の日 発明の日 1885年に特許法の公布を記念して制定

▼4月19日 地図の日 1800年のこの日、伊能忠敬が蝦夷地の測量に出発

▼4月20日 郵政記念日 東京ー大阪間の郵便制度が実施(1871)

▼4月21日 民族の日

▼4月22日 アースデイ(1970)

- ▼4月23日 サン・ジョルディの日 スペイン、カタロニア地方の守護聖人サン・ジョルディの祭り、本やバラを贈る習慣にちなみ日本書店商業組合が制定（1986）
- ▼4月24日 日本ダービー記念日 第1回の日本ダービーは1932年、優勝は一番人気ワカタカ
- ▼4月25日 歩道橋の日
- ▼4月26日 風呂の日（毎月26日）
- ▼4月27日 婦人警官記念日 1946年GHQの命令で、警視庁に初の婦人警官が62名採用された
- ▼4月28日 サンフランシスコ条約発効記念日
- ▼4月29日 昭和の日 昭和天皇の誕生日
- ▼4月30日 図書館記念日

5月

May

- ▼5月1日 メーデー 労働者の祭典
- ▼5月2日 郵便貯金の日 交通広告の日
- ▼5月3日 憲法記念日 リカちゃんの誕生日 人形のリカ

- ▼5月4日 ちゃんば、この日が誕生日の小学5年生、父は海外赴任、母はデザイナー
- ▼5月5日 ラムネの日 みどりの日 みどりの日は1985年に制定された国民の祝日
- ▼5月6日 こどもの日 自転車の日 くすりの日 おもちゃの日
- ▼5月7日 ゴムの日
- ▼5月8日 博士の日 1888年、日本で初めて25人の学者に博士号が授与。当時は論文審査によるものではなく、貢献を評価されたもの
- ▼5月9日 世界赤十字デー ゴーヤーの日 松の日
- ▼5月10日 アイスクリームの日 日本で初めて「あいすくりん」（アイスクリーム）が発売された（1869年）。横浜の馬車道通り「氷水屋」が元祖
- ▼5月11日 コットンの日 日本紡績協会が語呂合わせと、夏物業材の綿が販売の最盛期を迎える時期から1992年制定
- ▼5月12日 長良川の鵜飼い開き

- ▼5月12日 ナイチンゲールデー ナイチンゲールの誕生日。世界赤十字社が1920年に制定
- ▼5月13日 メイストーム・デー 別れ話を切り出さないとされる日。立春から88日ごろに霜が降りなくなる「八十八夜の別れ霜」という言葉から、バレンタインデーの88日後のこの日を制定
- ▼5月14日 種痘の日 1796年イギリス人の医師ジェンナーが、息子を実験台にして天然痘の予防法を実証
- ▼5月15日 沖縄本土復帰記念日
- ▼5月16日 旅の日 1689年に俳人の松尾芭蕉が「奥の細道」の旅に出発
- ▼5月17日 世界電気通信の日
- ▼5月18日 国際親善の日
- ▼5月19日 ポクシング記念日 1952年に白井義男が日本初の世界チャンピオンに
- ▼5月20日 東京港開港記念日 ローマ字の日
- ▼5月21日 リンドバーク翼の日 1927年リンドバーク

- ▼5月22日 到着
- ▼5月23日 ガールスカウトの日
- ▼5月24日 キスの日 1946年のこの日、日本初のキスシーンが登場する映画「はたちの青春」が封切られた
- ▼5月25日 ゴルフ場記念日 日本初のゴルフ場 神戸ゴルフ倶楽部オープン（1903）
- ▼5月26日 広辞苑記念日 1955年に岩波書店が広辞苑初版を発行。20万項目を記載、現在の6版は24万項目
- ▼5月27日 東名高速道路開通記念日 東名高速道路の開通は1969年
- ▼5月28日 日本海海戦（1905）
- ▼5月29日 ゴルフの日 第1回日本オープン・ゴルフ選手権開催（1927）

6月

June

▼5月29日 こんにやくの日 全国こんにやく協同組合連合

会が制定(1989)

▼5月30日 こみゼロの日 こみゼロの日は1982年に関

東地方知事会が実施。タバコのポイ捨て禁止や、

こみはこみ箱(へ)などのマナー実施を訴える

▼5月31日 世界禁煙デー 世界保健機関(WHO)が制定

(1989年)

※母の日は5月第2日曜日 1900年ごろ、アメリカ人ア

ンナ・ジャービスが亡くなった母にカーネーシ

ョンを捧げたことが起源。日本には戦後伝わっ

た

▼6月4日 虫歯予防デー 虫の日 どちらも語呂合わせ

▼6月5日 世界環境デー 国連環境会議で誕生(197

2)

▼6月6日 楽器の日

▼6月7日 第1回日本母親大会(1955)

▼6月8日 成層圏発見の日(1902)

▼6月9日 ロック・デー ロックンロールファンが制定。

また、日本ロック工業会と日本ロックセキュリ

ティもこの日を「ロック(英語で鍵)の日」と

している

▼6月10日 時の記念日

▼6月11日 傘の日 入梅の日にあわせ1989年に日本洋

傘振興協議会が制定

▼6月12日 恋人の日 ブラジルで「縁結びの聖人」とされ

る、聖アントニオの命日の前日。全国動物組合

連合会が1988年制定

▼6月13日 鉄人誕生 広島衣笠選手が2131試合連続

出場(1987)

▼6月2日 横浜港・長崎港開港記念日

▼6月3日 測旦の日

▼6月14日 フラッグデー 1777年に星条旗がアメリカ

合衆国の国旗に制定

▼6月15日 千葉県民の日 1873年のこの日に、印旛県

と本更津県が合併し、初めて千葉県の名称が使

われた。また、この日は栃木県でも栃木県民の

日

▼6月16日 和菓子の日 全国和菓子協会が1979年に制

定。848(嘉祥元)年、菓子を神前に供え疫

病退散を祈った「嘉祥菓子」の故事から

▼6月17日 砂漠化および干ばつと闘う世界デー(国連)

▼6月18日 海外移住の日 1908年のこの日に海外移住

の第一陣781人を乗せた笠戸丸がブラジルの

サントス港に到着

▼6月19日 京都府開庁の日 日本の地方自治体の第1号

(1868年)

▼6月20日 ペパーミントの日 はっか(20日)

▼6月21日 冷蔵庫の日

▼6月22日 ボウリングの日 日本最初のボウリング場オー

ブン(1861)

▼6月23日 オリンピック・デー 1894年のこの日にク

ーベルタン男爵の提唱によりパリで会議が開か

れ、1896年にアテネでオリンピックが行わ

れることが決定

▼6月24日 UFOの日 アメリカの実業家アーノルドが

「未確認飛行物体」を目撃した(1947)

▼6月25日 住宅デー 1926年に生まれたスペインの建

築家、アントニオ・ガウディの誕生日にちなみ、

1978年に制定

▼6月26日 露天風呂の日

▼6月27日 女性雑誌の日 ロンドンで世界初の女性週刊誌

「ザ・レディス・マーズ」創刊(1693)

▼6月28日 貿易記念日

▼6月29日 ビートルズ記念日 1966年のこの日ビート

ルズが初来日

▼6月30日 アインシュタイン記念日 相対性理論を発表

(1905)

7月

July

- ▼7月1日 童謡の日 クレジットの日 井理士の日
- ▼7月2日 うどんの日
- ▼7月3日 ソフトクリームの日 明治神宮外苑の米軍主催アメリカ独立記念日カーニバルでソフトクリームが販売（1951）
- ▼7月4日 アメリカ独立記念日
- ▼7月5日 ビキニの日 フランスのルイ・レアルが世界で最も小さい水着としてビキニの水着発表（1946）
- ▼7月6日 サラタ記念日 歌人の俵万智が1987年に出した歌集『サラタ記念日』『この味がいいねと君が言ったから七月六日はサラタ記念日』から七タ、川の日、ゆかたの日、そうめんの日、質屋の日
- ▼7月8日 質屋の日
- ▼7月9日 ジェットコースター記念日 1955年（昭和30年）のこの日、東京・後樂園遊園地が開園し、

- ▼7月10日 ジェットコースターが初登場。最高時速55キロ納豆の日
- ▼7月11日 真珠記念日 1893年のこの日、御木本幸吉夫妻が初めて真珠の養殖に成功
- ▼7月12日 ラジオ本放送の日 東京放送局（現在のNHK）がラジオの本放送を開始（1925）
- ▼7月13日 日本標準時制定記念日（1886）
- ▼7月14日 フランス革命記念日（パリ祭）
- ▼7月15日 ファミコンの日 1983年のこの日、任天堂が家庭用ビデオゲーム機「ファミリーコンピュータ」発売
- ▼7月16日 外国人力士の日 1972年のこの日、ハワイ出身の力士・ジェシーこと高見山太五郎（東関親方）が外国人力士として初めて幕内優勝
- ▼7月17日 東京の日 1868年のこの日、「江戸」が「東京」に改称された
- ▼7月18日 2000年前のハスの花開花（1952）
- ▼7月19日 女性大臣の日 1960年のこの日、池田勇人

- ▼7月20日 ハンバーガーの日 1971年のこの日、東京・銀座の三越内に日本マクドナルドの1号店が開店
- ▼7月21日 神前結婚記念日 1897年のこの日、東京・日比谷大神宮で2組の結婚式が行われた
- ▼7月22日 げたの日
- ▼7月23日 ふみの日 7月は「文月」 語呂合わせ「2・3」（フミ） 郵政省が1979年に制定
- ▼7月24日 劇画の日 1964年、青林堂が劇画雑誌「ガロ」を創刊
- ▼7月25日 かき氷の日「な（7）つ（2）こ（3）おり」の語呂合わせ
- ▼7月26日 幽霊の日 1825年、江戸の中村座で鶴屋南北の「東海道四谷怪談」が初演
- ▼7月27日 スイカの日 スイカの網模様を夏の7「27」↓ツナ↓網模様と読ませる苦しい語呂合わせ

8月

August

- ▼7月28日 葉っ葉の日 語呂合わせ「7」「2・8」
- ▼7月29日 アマチュア無線の日 1973年、アマチュア無線連盟が制定
- ▼7月30日 プロレス記念日 1953年、力道山が中心となり日本プロレスリング協会結成
- ▼7月31日 夏越（なごし） 旧暦6月最後の日。神道の行事
- ▼8月1日 水の日 麻雀の日 バインの日 麻雀の日は「8」11パイ11牌の語呂合わせ
- ▼8月2日 バンツの日 ハーフの日 バンツは「バン（8）」と「ツ（2）」、ハーフは「ハ（8）」「ーフ（2）」の語呂合わせ
- ▼8月3日 はちみつの日 語呂合わせ
- ▼8月4日 箸の感謝祭 橋の日 語呂合わせ ビヤホールの日 1899年、銀座にビヤホール「エビスビヤホール」（サッポロライオンの前身）が開

店

▼8月5日 タクシーの日 1912年のこの日、東京・有

楽町に日本初のタクシー会社「タクシー自動車」が営業を開始

▼8月6日 広島平和記念日

▼8月7日 鼻の日 花の日 バナナの日

▼8月8日 ひげの日 そろばんの日 「88」→「パチパチ」という音からそろばんの日に

▼8月9日 野球の日

▼8月10日 帽子の日 健康ハートの日 宿の日

▼8月11日 ガンバレの日 1936年のこの日に、ベルリ

ンオリンピック女子平泳ぎ200メートル決勝

に前畑秀子選手が出場 ラジオ中継の川西アナ

ウンサーが「前畑ガンバレ」を36回連発、前畑

は金メダルを獲得（日本女性初）

▼8月12日 君が代記念日

▼8月13日 函館夜景の日 8（夜）と、トランプの13

（K）の語呂合わせ、函館夜景の日実行委員会

（1991）

▼8月14日 特許の日 1885年、日本初の専売特許交付

▼8月15日 終戦記念日

▼8月16日 女子大生の日 1913年のこの日、東北帝国

大学（現東北大学）に女子3人が合格

▼8月17日 バイナップルの日 語呂合わせ

▼8月18日 高校野球記念日 1915年のこの日、第1回

全国中等学校優勝野球大会の開会式

▼8月19日 バイクの日 俳句の日 いずれも語呂合わせ

▼8月20日 NHK創立記念日（1926）

▼8月21日 献血記念日 献血の推進が閣議決定されたのを

記念して制定（1964）

▼8月22日 チンチン電車の日 東京電車鉄道の路面電車が

新橋1品川で営業を開始（1903）

▼8月23日 白虎隊の日 戊辰戦争で会津藩の白虎隊が飯盛

山で自刃（1868）

▼8月24日 噴火の日 イタリアのウェスピアス火山が噴火

し、ボンベイが火山灰に埋まった（西暦79）

▼8月25日 ラーメン記念日 日清食品が制定、世界初の即

席ラーメン「チキンラーメン」発売（1958）

▼8月26日 日本テレビ24時間チャリティ番組放映（197

8）

▼8月27日 寅さんの日 映画「男はつらいよ」の第1作が

公開された（1969）

▼8月28日 民放テレビ開始の日（1953）

▼8月29日 焼き肉の日 語呂合わせ

▼8月30日 富士山測候所記念日

▼8月31日 野菜の日

9月

September

▼9月1日 防災の日 1923年のこの日、関東大震災発

生

▼9月2日 宝くじの日 靴の日 宝くじは「く（9）じ

（2）」の語呂合わせから（1967）。靴の日

も語呂合わせ

▼9月3日 ホームラン記念日 草野球の日 1977年、

巨人の王貞治選手が756号ホームランを打ち

世界最高記録を更新

▼9月4日 くしの日 語呂合わせ（1978）

▼9月5日 石炭の日（クリン・コール・デー） 9リク

リン、5リコール（coal=石炭）の語呂

合わせ

▼9月6日 黒の日 語呂合わせ

▼9月7日 CMソングの日 日本初のCMソングとなった

小西六（現コニカ）「さくらフィルム」のラジ

オCMが1951年の日にオンエア

▼9月8日 国際識字デー

▼9月9日 救急の日 厚生省（現厚生労働省）が1982

年に制定

▼9月10日 屋外広告の日 下水道の日

▼9月11日 公衆電話の日 1900年、日本初の公衆電話

が東京の新橋と上野駅などに設置された

▼9月12日 宇宙の日 毛利衛さんがスペースシャトルで宇

宙に飛んだ日

- ▼9月13日 世界の法の日
- ▼9月14日 イチローがシーズン安打192本の日本新記録(1994)
- ▼9月15日 敬老の日 ひじきの日 昔からひじきを食べると長生きをするといわれていることから敬老の日になむ
- ▼9月16日 国際オゾン層保護デー
- ▼9月17日 モノレール開業記念日 1964年のこの日、浜松町から羽田空港間に日本初の旅客用モノレールが開通
- ▼9月18日 かいわれ大根の日 9月が旬。8を横にして1のうえに置くと、カイワレダイコンの姿に見える、というのが。日本かいわれ協会が1986年に制定
- ▼9月19日 苗字の日 1870年、太政官布告により平民も苗字を持つことが許された
- ▼9月20日 空の日 1911年、山田式飛行船が東京・大崎から目黒まで飛行した
- ▼9月21日 大相撲4本柱を廃止(1952)
- ▼9月22日 国際ビーチクリーンアップデー アメリカに本部をおく海洋自然保護センターが1985年から実施
- ▼9月23日 秋分の日 テニスの日 日本テニス振興協会が1998年に制定
- ▼9月24日 清掃の日 1971年に「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」が施行された日
- ▼9月25日 介護の日 「がんばらない介護生活を考える会」が2005年に制定
- ▼9月26日 ワープロの日 東芝が世界初の日本語ワープロを発売(1978年)、630万円だった
- ▼9月27日 世界観光の日 世界観光機関(WTO)が制定
- ▼9月28日 パソコン記念日 1979年、日本電気(NEC)がパーソナルコンピュータ「PC-8001」を出荷した日
- ▼9月29日 招き猫の日 クリーニングの日 招き猫の日は「くる(9)ふ(2)く(9)」(来る福)の語呂合わせ

- ▼9月30日 クレーンの日 日本クレーン協会とボイラ・クレーン協会が1980年に制定

10月

October

- ▼10月1日 ネクタイの日 コーヒーの日 法の日 土地の日 日本酒の日 ハンコの日 メガネの日
- ▼10月2日 豆腐の日
- ▼10月3日 登山の日
- ▼10月4日 古書の日 いわしの日 都市景観の日
- ▼10月5日 時刻表記念日 1894年のこの日、日本で初めて本格的な時刻表が発売された
- ▼10月6日 国際協力の日
- ▼10月7日 ミステリー記念日 1849年のこの日、推理小説(ミステリー小説)の先駆者エドガー・アラン・ポーが亡くなった
- ▼10月8日 足袋の日 入れ歯の日 骨と関節の日
- ▼10月9日 世界郵便デー 塾の日 道具の日 トラックの日
- ▼10月10日 目の愛護デー 釣りの日 銭湯の日 缶詰の日 マグロの日 島の日 冷凍麺の日 totoの日 空を見る日 トレーナーの日
- ▼10月11日 ウィンクの日 10と11を倒して見ると、ウィンクをしているように見えることから
- ▼10月12日 アメリカ大陸発見の日 卵の日 1492年サントマリア号で航海中のコロンブスがアメリカ大陸を発見したことから制定。卵の日は「コロンブスの卵」から、この日に
- ▼10月13日 引越しの日 1868年、明治天皇が京都御所から江戸城(現在の皇居)に入城した日になみ、1989年制定
- ▼10月14日 鉄道記念日
- ▼10月15日 たすけあいの日 きこの日
- ▼10月16日 ポスの日 1958年、アメリカのパトリシア・ベイ・ハロキスさんが、会社経営者だった父のために提唱、ポスを昼食に招待したりアレ

- ゼントを贈る日となった。日本でも1988年からデパート業界が中心に実施
- ▼10月17日 貯蓄の日 カラオケ文化の日
- ▼10月18日 統計の日 冷凍食品の日
- ▼10月19日 バーゲンの日 1895年のこの日、大丸呉服店が冬物大売り出しを行い、日本で初めてのバーゲンとされる
- ▼10月20日 リサイクルの日 「ひとまわり(10)、ふたまわり(20)」の語呂合わせ
- ▼10月21日 あかりの日 「発明王」トーマス・エジソンが1879年のこの日に竹を使ったフィラメントで白熱電球を発明
- ▼10月22日 結婚記念日 日本ネクタイ組合連合会と日本スカーフ協会が制定
- ▼10月23日 電信電話記念日 電気通信省(現在NTT)が1950年に制定
- ▼10月24日 国連デー
- ▼10月25日 世界バスターデー

- ▼10月26日 原子力の日
- ▼10月27日 ティーベアーズデー ティーベアの名前の由来となったアメリカ26代大統領セオドア・ルーズベルトの誕生日
- ▼10月28日 速記記念日 1882年、田鎖綱紀が東京・日本橋で初の速記講習会を開催
- ▼10月29日 ホームビデオ記念日 1969年、ソニーと松下電器が家庭用VTRの開発を発表
- ▼10月30日 香りの記念日 石川県七尾市が1992年制定
- ▼10月31日 ハロウィン キリスト教の聖人の祝日「万聖節」の前夜祭。お化けなどに仮装した子供達が「Trick or Treat(お菓子をくれなきゃ、いたずらするぞ)」といいながら近所の家を回る
- 11月 November
- ▼11月1日 寿司の日 紅茶の日 本格焼酎の日 犬の日 犬の日は「ワンワンワン」から(1987)
- ▼11月2日 阪神タイガースの日 1985年に38年ぶりに

日本一になった

- ▼11月3日 文化の日 文具の日 まんがの日 いいお土産の日 レコードの日 ハンカチーフの日 マリー・アントワネットの誕生日
- ▼11月4日 ユネスコ憲章記念日
- ▼11月5日 雑誌広告の日 電報の日 電報申し込みの番号「115」から
- ▼11月6日 お見合い記念日 1947年、東京で初めての集団見合いが開催された
- ▼11月7日 鍋の日
- ▼11月8日 レントゲンの日 ドイツの物理学者レントゲンが実験中にX線を発見
- ▼11月9日 119番の日 換気の日 1987年消防発足40年を記念し、火災通報番号「119」にちなみ制定
- ▼11月10日 トイレの日
- ▼11月11日 西陣の日 下駄の日 靴下の日、ビーナツツの日 蛙の日 サッカーの日 宝石の日 電池の日

日

- ▼11月12日 洋服記念日 1872年の今日、「礼服ニ洋服ヲ採用ス」という太政官布告が發布された
- ▼11月13日 うるしの日
- ▼11月14日 パチンコの日
- ▼11月15日 七五三 こんぶの日 肴物の日 かまぼこの日 七五三は、将軍徳川綱吉が1650年、息子徳松の成長を願う「髪置きの祝い」をこの日に行ったことから
- ▼11月16日 いいいろ塗装の日 語呂合わせ
- ▼11月17日 将棋の日 将棋好きだった徳川吉宗がこの日を「御城将棋の日」として、年に1回の御前対局を行った
- ▼11月18日 ミッキーマウスの誕生日 ミッキーの誕生日は1928年のこの日。世界初のトーキーアニメ「蒸気船ウィリー」がニューヨークで上映
- ▼11月19日 鉄道電化の日
- ▼11月20日 毛皮の日 「いいファー」の語呂合わせ

▼11月21日 インターネット記念日 1969年のこの日、

インターネットの「起源」ともいえる公開実験が行われた

▼11月22日 いい夫婦の日

▼11月23日 勤労感謝の日 手袋の日 外食の日

▼11月24日 オペラ記念日

▼11月25日 ハイビジョンの日 走査線数が1125本にちなんで制定

▼11月26日 ベンの日 1935年のこの日、日本ペンクラブが創立された

▼11月27日 ノーベル賞制定記念日 ゲイナマイトの発明者ノーベル博士の遺言状の日付が1895年のこの日

▼11月28日 太平洋記念日 1520年の今日、ポルトガルの航海者マゼランが太平洋を発見

▼11月29日 議会開設記念日 いい服の日 語呂合わせ

▼11月30日 カメラの日 1977年、小西六写真工業（現在のコニカ）が世界初のオートフォーカスカメラ

ラ「コニカC35AF」を発売

12月

December

▼12月1日 映画の日 1896年、神戸で日本初の映画の一般公開が開始された

▼12月2日 日本人宇宙飛行記念日 1990年、TBS社員秋山尊寛記者を乗せた旧ソ連のソユーズTM11号が打ち上げられ、日本人初の宇宙飛行に成功

▼12月3日 カレンダーの日 手品の日 ミカンの日

▼12月4日 E.Tの日 スティーブン・スピルバーグ監督の映画「E.T.」が1982年のこの日に日本で公開

▼12月5日 モーツァルトの日 オーストリアの作曲家モーツァルトの命日

▼12月6日 音の日 1877年のこの日、エジソンは蓄音機による録音と再生に成功した

▼12月7日 クリスマスツリーの日 1886年のこの日、

横浜で外国人船員のために日本初のクリスマスツリーが飾られた

▼12月8日 ジョン・レノンの日 1980年のこの日、元

ビートルズのジョン・レノンが自宅ダコタ・ハウス前でファンに射殺された

▼12月9日 障害者の日 1975年、国連総会で「障害者の権利宣言」が採択

▼12月10日 世界人権デー アロエヨークルトの日

▼12月11日 ユニセフ創立記念日 単語の日

▼12月12日 カーバッテリーの日 漢字の日

▼12月13日 双子の日 1874年、「双子の場合は、先に産まれた方を兄・姉とする」という太政官布告が出された

▼12月14日 南極の日 1911年、ノルウェーの探検家・アムンゼンと4人の隊員が人類で初めて南極点に到達

▼12月15日 観光バス記念日

▼12月16日 電話の日 紙の記念日

▼12月17日 飛行機の日

▼12月18日 東京駅の日 1914年東京駅の完成式が行われた

▼12月19日 日本初飛行の日

▼12月20日 デパート開業の日 1904年、日本橋の三井呉服店が三越呉服店となり、日本で初めてのデパートが開業

▼12月21日 首都高速1号線完成（1963）

▼12月22日 フォアファアザーズデー アメリカの記念日で「祖先の日」。イギリスのピューリタンたちが、

メイフラワー号で1620年北アメリカのプリマスに上陸

▼12月23日 天皇誕生日 東京タワーの日 1953年のこの日に東京タワー完成。333メートルは当時世界一

▼12月24日 クリスマスイブ

▼12月25日 クリスマス スケートの日

▼12月26日 プロ野球誕生の日 ジャイアンツの日

▽12月27日 ビーターパンの日 1904年、イギリスの劇

作家ジェームス・バリーの『ビーターパン』が
ロンドンで初演された

▽12月28日 ご用納め ディスクジョッキーの日 日本のD

Jの草分け、糸居吾郎さんの命日であることか
ら制定

▽12月29日 潜水トンネルの貫通記念日(1929)

▽12月30日 地下鉄記念日 1927年、上野〜浅草に日本

で初めて地下鉄が開通、全長2・2 km

▽12月31日 大晦日

〈参考文献〉

『お店を必ず元気にする店長のオキテ』鈴木理善著(商業界)

『接客サービスの基本が面白いほど身につく本』佐藤梨枝子著 鈴木理善監修(中経出版)

『ファッション販売7月号別冊 ワンスアラウンドの店長塾』鈴木理善監修(商業界)

『商業界7月号臨時増刊 店長の教科書』(商業界)

『販売革新7月号臨時増刊号 ドラッグストア店長の教科書』宗像守&日本リテイル研究所編著(商業界)

『知って得するキッチンの知恵366日』本多京子監修(家の光協会)

『四訂版』今日は何の日』PHP研究所[編](PHP研究所)