

衣料品販売店が人材育成マニュアル作成でスタッフのモチベーションアップ

有限会社虹屋(愛媛県)

創業50年を超える老舗のミセス向け衣料品販売店(屋号:NOA)

1. 相談のきっかけ

愛媛県内2か所のショッピングモールに出店している。昨今の景気の低迷と大手小売店チェーン店との競争の激化により、売上高の低迷が続いていた。

売上拡大方法を模索する中、伊予銀行新居浜支店を通じて相談申込みがあった。

2. 課題整理・分析

現状を分析すると、顧客分析を実施した上でDMを送付するなど販促面については、すでに取り組んでいた。

一方、スタッフの入れ替わりにより接客スキルが変動する点に課題があった。

さらに、原因を分析すると接客スキルを定着させるためのマニュアル等が整備されておらず、その作成ノウハウが無いという点が判明した。

3. 解決策の提案

人材育成マニュアル作成の支援を行う事とし、そのために当拠点を通じた専門家派遣を利用して、人材活用の専門家である木曾氏を派遣する事になった。



4. 成果

人材育成マニュアルは完成したが、単にマニュアルが作成できた事が成果ではなく、作成する際に、創業者の思いやNOA(虹屋)をどのようにしてゆくかについて、改めて考えたことや、店舗スタッフが写真モデルとして出演し、アイデア出しにも協力するなどこのマニュアル作成を通じて、スタッフとのコミュニケーションが活発になった事も成果と考えられる。

作成後、松木専務は「今後はこのマニュアルをどの様に活用してゆくかがカギだ」として、マニュアル単独ではなく業界誌と連動させる事、ロールプレイングに活用する事などの活用方法のアイデアを検討していた。

マニュアル作成を通じて、「なりたい自分達の姿」を考えてゆくことができ、スタッフのモチベーションも向上したため、これを機に売上を拡大させることを期待したい。



<打ち合わせ風景>



<マニュアル作成風景>



<完成したマニュアル>