

FirstGlobal メッセージ

siesta

2018.5月号 vol.180

発行元：〒540-0012

大阪府中央区谷町1-6-4

天満橋八千代ビル10階

(株)ファーストグローバルコンサルティング

代表取締役

戦略人事コンサルタント 品川典久

TEL 06-6910-3007 FAX 06-6910-3008

Email shinagawa@1gc.jp

URL <http://www.1gc.jp>

今月のトピックス

研修中

私はよくスーパー、コンビニ、カフェを利用しますが、店員さんで「研修中」という名札をつけた人を見かけます。正直申し上げて、私はこれを好ましく思っていない。「研修中」という掲示は誰に対してのものなのでしょうか？客に対してでしょうか？「私はまだ研修中なので、遅かったり、対応がまずくても許してね」ということを暗に訴えかけられている気がします。当の本人の意向で付けているわけではないでしょうから、会社・店側の意向に間違いはないでしょう。先日近所のコメダ珈琲で過ごし、ややこしいことをお願いした私の自業自得かもしれませんが、レジで現金払いと交通系カードの支払いを交えてお願いした際、まず「研修中」の男性が対応してくれましたが、処理の仕方がわからず、別の女性に相談しました。その女性がレジに来ると、同じく「研修中」の名札がついてます。結局その女性もわからず、厨房の男性に相談し、その男性がレジに来るとその男性の胸にも「研修中」の名札が。思わず笑ってしまいそうになりました。そして、その男性も処理できず、奥に入っていく、最後に「研修中」の名札のない女性が出てきて、事なきを得ました。高田延彦さんの如く、最初から「出てこいやあ」と言い出しそうになりましたが、グッとこらえました。以前、クライアント先に電話をかけたときに、応対者の方が第一声で「見習い中の〇〇と申しますが」と言いました。その会社の上の方に「あれはやめたほうがいいですよ」とお伝えし、その後はなくなりましたが。「研修中」「見習い中」と表立って表すことは百害あって一利なし、と思うのですが、いかがでしょうか？よくプロ野球界で合同自主トレの際に新人の面が割れていないので、区別をするためにビブスを身に付けさせることはありますが、接客において、店員がベテランか新人かは関係ないと思います。繰り返しになりますが、こういったことは会社・店側の意向でしょうから、会社・店側の姿勢に違和感を覚えます。これから皆さんの職場でも新人さんが入ってくる季節です。上記のように捉える客がいることをご理解下さい。

< next >

前号でお知らせした恒例の篠山マラソンですが、今年も無念のリタイアでした。当日はこここのところの寒さから一変、気温20度近くになり、水分も十分摂りながらでしたが、最終関門の36.3キロをあと200mほど及ばずでした。また来年です、応援ありがとうございました。