

1) 今の時代のアルバイト教育の考え方

●「命令」では動かず、「納得」で人は動く！

「アルバイトをどう指導したらいいのだろう」

あるいは、

「最近の学生は、何を考えているか分からない」

「ちょっと指摘しただけで、すぐに辞めてしまうアルバイトがいて、それからどう

アルバイトに接していいか分からない」

そんな悩みを抱えた店長さんもいらっしゃるでしょう。

さて、ここからはアルバイトへの具体的な指導方法について解説していきますが、アルバイト指導には「コツ」があります。どんな仕事もそうですが、「どうやれば上手くいくか」という「コツ」があり、そのコツを知っているから知らないかは、結果に大きな差がでます。

ですから、しっかりと「コツ」を学び、アルバイト指導を効果的に行えるようになってください。

●今は、どんなアルバイトを「お客様」は求めているか？

ちなみに、皆さんは、アルバイトにどんな役割を期待していますか？

一般的には、アルバイトにはそつなく仕事をこなすことを求められている方が多いと思います。悪い言い方をすれば、高いレベルの仕事を求めているのではないのでしょうか？もしそう思っているのであれば、それがアルバイト指導を難しくさせている原因かもしれません。

しかしながら、お客様は、アルバイトもお店のひとりの普通のスタッフとして見ているわけですし、最近ではお客様は、アルバイトがただ単に「作業をしているような仕事」では、不満を感じるようになってきています。

例えば、接客に関して言えば、単に注文をとったり、商品を運んだりするスタッフ

ではなく、より温かみのある、気の利いたスタッフを望む傾向にあります。つまり、「アルバイトだからしょうがない」と許してくれるお客様は年々少なくなっているのです。ということは、アルバイトにも高い仕事のレベルを求める必要があり、また、高いレベルにさせるための教育が必要だといえるのです。こんな話をすると、「そこまでアルバイトを教育するのはムリ」と言う方もいらっしゃいますが、それは「正しい教育・指導」を行っていないため、アルバイトにそういった仕事をさせることができないのです。

例えば、接客を強化するための教育をする場合、皆さんのお店では、基本の接客マナー指導に注力かけるお店がたくさんあります。

確かに基本的な接客は重要なのですが、それだけに注力を掛けすぎても、逆効果になる場合もあります。

先ほども述べましたが、例えば、お客様からするとグラスの持ち方や歩き方やお辞儀の仕方などがいくら上手くとも、もはやお客様は「こころが動かされない」のです。それよりも、お客様が望んでいることを先読みして気遣いをしてくれたり、気の利いた会話ができるスタッフをみたときにこそ、「こころが動かされる」のです。アルバイトがこのようなことができるよう教育が特に必要となっています。

そのためには、接客でいえば、単にマナーや接客態度などの「作業」を教えたりするのではなく、**アルバイト自身が状況に応じて、自分で考えて行動できるようにさせることが、今のアルバイト指導に最も求められている**ことと言えるでしょう。マニュアルを作って、その通り仕事をこなすようなアルバイト、スタッフはお客様には求められていないのです。

●アルバイトへの指導が上手くいかない理由

アルバイトへの指導とは、仕事を教えたり、指示を出したりすることですよね。色々な店長さんを見てきましたが、アルバイト指導が下手な人を見てみると次のような傾向があります。

- ・「やり方」、手順のみを教えている

- ・一方的に話してしまっている
- ・相手のペース、力量を考えずに教えている
- ・「正しいのか」「間違っているのか」の評価をしてあげない
- ・褒めない

などの傾向があります。

結局、アルバイトへの指導が下手な人は、ただ「はい、これやって」とか、また、もううまく出来ない場合も、「それじゃダメ」とか、つまり、**言葉足らずの部分**が非常に多いのです。

そうすると、「指導される側」(アルバイト)からすると、「何も教えてくれないし、どこが悪いのかも教えてくれない」と「指導・指示を出す側」に不信感を抱くようになります。

また、何かにつけて「指摘される」(どこがダメ)ことが多くなりますし、また「何がダメなのかを具体的に指導してくれないので、働いていても「面白くない」わけで、これが退職の原因になる場合もあります。

逆に考えると、「教える側」が仕事の”コツ”というか、ポイントを抑えずに(考えずに)、ただ「やっているだけ」だから、うまく教えることができないということも言えます。

●どう教育・指導すれば、アルバイトは「自ら動こう」と思うのか？

アルバイトに色々な仕事をお願いすることが多々あると思いますが、この指示出しの仕方を間違えてしまうと、アルバイトの仕事のやり方は「作業」になってしまう可能性が高くなります。

我々のアルバイト指導の目指すべきところは「自ら動いてもらうようなアルバイトを育成すること」ですから、指示出しのやり方にも十分注意が必要です。

さてちなみに、どのような教え方をされると、あるいはどのような指示の出し方を

されると、アルバイトが「ぜひやってみよう！」と思うのでしょうか？

あるいは、皆さんが、

「あ～、これならぜひやってみよう」と思うのはどんな時なのでしょう？

それは**自分自身が「納得」したり「共感」したときに、人は行動しようと思はず**です。ですから、指導する側は相手を「納得」させたり「共感」させるような指導の仕方、指示の仕方をしなければ、人は動かないと考えてもいいでしょう。

例えば、何の理由もなく、何のためにやるのかも分からないまま、指示を出されたら、あなたはその指示に「納得」なり「共感」が持てますか？

また、いつまでやればいいのか、どれぐらいやればいいのか分からない指示を出されて、「納得」なり「共感」しますか？

さらには、指示通り動いていたとしても、それがいいのか、悪いのかを伝えられなかったとしたら、あなたは「納得」なり「共感」しますか？

●アルバイトへの教育・指示出しをうまく行う方法

これは誰でも同じではないでしょうか？

店長や上司からの指示の目的やゴールが分からず、また、いつまでにやるべきなのか、緊急性があるのかも分からず、さらには正しいかどうかのフィードバックがなければ、疑心暗鬼のまま作業を進めるため、思ったような成果がでないのです。

そうすると、多くの場合は上司側が「ちゃんとやらないからこうなるんだ」とまた、部下を叱りつけることもあるでしょう。しかし、よく考えればその原因が指示を出す側にある場合が多いのです。

ですから、人を動かすような指示をだすためには、

- ① 目的(何のためにやるのか)
- ② ゴール(どの状態を目指すのか)
- ③ どのように
- ④ 誰が
- ⑤ 期限(いつまでにやるのか、いつまでやるのか)

以上を明確にすることです。

アルバイトが思うように動かないのはこれらが、ほとんど欠落しているから思うように動かないのです。

例えば、アルバイトに「チラシを配布してきて！」という指示を出したとしましょう。こんな指示の出し方では、きっとアルバイトは街頭でポツーンとなんとなくチラシをまいているだけで、また効果も期待することができないでしょう。

こういった場合には、

① チラシの配布の目的

「チラシをまいて、少しでも集客したい。

また、できるだけ効果を上げたいから、うちのお店のお客さんである、30代から40代のサラリーマンの方にチラシを配布して欲しい。

ただ、今日チラシを受け取ってもらっても今日来店するとは限らないが、それが明日、あさっての来店にもつながるので、できるだけたくさん配布して欲しい」