

## 人材不足と中堅層の空洞化に悩む小売・サービス業界を救え！！

- 店長・エリア担当者・フロア担当者の虚弱化改善を図る“3つの現場育成サービス” -

労働人口が減少し、市場全体が深刻な人材不足に陥り、企業の採用基準が低下する中、人員および教育不足により、現場経験が乏しい店長、エリア担当者(\*-1)、フロア担当者(\*-2)が増え、現場の虚弱化が進行しています。株式会社クリエイティブアルファ(所在地:東京都港区・代表取締役:田代章)は、この状況を改善すべく、人材不足と中堅層の空洞化に悩む小売・サービス業界を救う“3つの現場育成サービス”を提供開始いたします。クリエイティブアルファでは、「現場」にフォーカスし、「お客様の笑顔」と「スタッフの笑顔」のための教育研修を提供し続けています。この「現場力」・「顧客視点」・「即実践」を重視した3つのサービスは、これまで実施してきた数々の研修プログラムを再編集し、「現場力アップ」と「中堅層の空洞化の阻止」の2点に的をしぼった新パッケージです。現場ごとに異なる悩みや課題に応え、店長・エリア担当者・フロア担当者のレベルアップと即実践できる現場力の育成に貢献します。

\*-1 エリア担当者:テナント企業で、主に複数店舗の店長を統括し、運営を管理・監督するマネージャー的存在。本部と店舗のパイプ役。

\*-2 フロア担当者:商業施設(ディベロッパー企業)で、出店している複数店舗(テナント)の運営管理を行い、各店の売上データ分析、来客数・売上アップに向けた戦略を策定・実施する役割。



### ◆ 人材不足と中堅層の空洞化の進行により、深刻な問題を抱える小売・サービス業界

生産年齢人口の減少はとどまることを知らず、市場全体が深刻な人材不足に陥っています。小売・サービス業界においても応募者は年々減少。防止策を講じるものの、完全な売り手市場のため些細な理由による離職も防ぎきれずにいるのが実情です。

企業では人材確保を優先するあまり、採用基準が低下。経験の浅い(もしくは未経験の)スタッフで欠員補充するため、スキル不足が懸念されています。さらに、採用基準の低下を補う為には、さらなる教育時間の

増大が不可欠にもかかわらず、現場における OJT 研修は、時間数、質ともに不十分であり、店舗のクオリティを維持できない状況なのです。

人員および教育不足により、経験不足な店長、アルバイトだけで運営する店長不在店舗、一人の店長が複数店舗を管理する「巡回店長」が出現し、【スタッフ→店長→エリア担当者→管理者】という、ステップアップのピラミッドが崩壊。「ところてん人事」により、現場経験・スキル・教育不足の店長、エリア担当者、管理者が生まれています。

一方、ディベロッパーサイドでも同様に、テナントのサポートやアドバイスを担当していたフロア担当者が、管理者昇格や退職・転勤によって現場を離れ、後任者が十分な教育を受けられないまま短期間で担当に就任。これにより、現場経験が乏しい上に、マネジメント経験も浅いフロア担当者が増え、テナントへの指導が十分に行えない事態が発生しています。

#### ◆ 「面」で捉える集合研修から、「点」で捉える個別研修へとシフト

経験・スキル・教育不足は、本部と現場、店長同士、現場内、スタッフ間、テナントとディベロッパー、様々なところでコミュニケーション不足を招いています。「いくら頑張っても数字に届かない。」、「何をどう頑張っているかわからない。」、「誰に相談したらよいかわからない。」と悩み、孤立する店長が急増しているのです。

どの企業も、人員不足による、労働環境のマネジメントに苦慮していますが、具体的な改善策を見出すことができずに試行錯誤をくり返しています。さらに顧客が求めるレベルが年々高度化する中で、悩みや問題も個店化・個別化しており、改善は急務となっています。

この状況は従来の「面」で捉える研修(集合研修)では解決が難しく、「点」で捉える研修(個別研修)へとニーズがシフトしています。そしてすぐに実践できるリアルなアドバイスやサポートが求められるようになってきているのです。

現場環境づくりの要である中堅層の空洞化(虚弱化)、店長の孤立、顧客の現状を踏まえ、① 短時間で仕事の本質を理解し、② 現場での悩みや問題を解決する「答え」に自ら気づき、③ 状況の改善策を実践できる、3つの力を養う教育サービスへのニーズが高まっています。

クリエイティブファでは、このニーズに応じて、「現場力」、「顧客視点」、「即実践」を重視した“3つの現場育成サービス”を開発しました。

#### ◆ 即、実践できる現場力を育成！3つの現場育成サービス！



##### 1. 『お店づくり及びスタッフ指導/店舗アドバイス相談会』

～店長、お店の「やる気」と「底力」を引き出し「元気」にする臨店相談会～

多くの場合、店舗はオープン時が最も完成度の高い状態で、営業日数を重ねるにつれ、テナント企業のエリ

ア担当者や本社スタッフによってつくられた VMD、お店づくり、スキル、モチベーションが徐々に低下していくと言っても過言ではありません。店長をサポートすべきエリア担当者、フロア担当者の双方のスキルが低下している現状では、店長はこの低下を止めることができず、また相談する人がいないまま、孤立し、途方に暮れていくのです。

この『臨店相談会』は、業界における長年の現場経験、マネジメント経験を持つショップアドバイザーが、事前アンケートによって店長、スタッフ、エリア担当者、フロア担当者の疑問、悩み、言いたいこと、困っていることを聞き出し、問題点を顕在化、明確化することから始まります。この事前アンケートに基づくヒアリングやアドバイスによって、問題点の原因を解明、解決方法を導き出し、店舗運営全般において現場が求めている「答」を本人の中から引き出すのです。

相談会終了後は、店舗ごとに相談会の内容、ショップアドバイザーからのアドバイス、さらにフロア担当者宛のアドバイスをまとめ、今後の店舗指導に活用できるような成果物として、統括している各施設や企業の担当者に提出するという流れになっています。

『臨店相談会』の一番の特徴は、「現場」を最重要視し、「現場」で答えを出すことにあります。一連の流れを通じて、エリア担当者・フロア担当者の役割を補填し、孤立して一人で悩む店長に手を差し伸べ、悩みの軽減とモチベーションの回復を図ることを目的としています。



## 2. 『CX ラウンドリサーチ』

～「お客様最優先の店舗運営」で売上を向上させる臨店調査&指導～

通常の店舗調査は、店舗に潜む問題点や改善点を客観的に観察、発見することを目的にしていますが、その内容は一般顧客が感じる感覚値の域を出ず、アドバイスも一般的な感想のレベルになりがちです。

この『CX ラウンドリサーチ』では、徹底的に顧客視点にこだわり、接客クオリティ・店舗クオリティの二つの切り口で、プロのショップアドバイザーが顧客とのタッチポイントを分析し、店舗の印象を値として数値化していきます。この手法により、通常の覆面調査では得られない接客、店舗クオリティを分析します。調査後は、店長面談・現地指導の実施を行い、そのお店を利用する顧客が得うる、最高の「顧客体験価値」とは何なのかを導き出し、店舗の総合力を強化します。

近年「CX/Customer Experience＝顧客体験価値」という概念が注目されていますが、「CX」とは、商品やサービスの物質的、金銭的な価値だけではなく、購入前の販促から購入後のサポートなど、自社の商品やサービスに関連する顧客体験のすべてが対象となっています。物質的な価値に加えて、どのような「体験」を提供できるのか、にも注力することで「このお店だから選んだ」というユーザーを増やすことができるのです。



商品購入、サービス利用する際にユーザーが得られるカスタマーエクスペリエンスが期待以上であれば、ユーザーはそのお店を気に入り、レポートしてくれる可能性が高まります。さらにその評価が口コミなどで広がり、新たなユーザーを呼び込むようになると、顧客ロイヤルティの向上にも繋がるのです。

### 3. 『CX 体感フィールドスタディ』

～お店の成長を促し利益を拡大できる店舗担当者を育成する～

この『CX 体感フィールドスタディ』は、テナント企業のエリア担当者、ディベロッパーのフロア担当者のスキルアップを図り、店舗ラウンドクオリティを強化することを目的としています。現場のスタッフ、店長に「伝わる」、「必要とされる」そして「喜ばれる」ための現場実践力の獲得を目指しています。

フィールドスタディでは、営業中の商業施設、店舗の視察を通じて、受講者自らが課題や問題点を発見するように導きます。顕在化された課題や問題点に対する改善方法を導き、現場への指導として「対面力で伝えてゆく」という全体のプロセスを体感する中で、店舗から必要とされる手法を獲得するのです。

CX を土壌としたこのフィールドスタディを通じて、そのエリア特有の顧客視点に対する問題点を見出し、個店ごとの悩みを解決する力、自分自身の中から「答え」が引き出される感覚が身に付きます。これにより、店長は改善ポイントがわかり、エリア担当者・フロア担当者は指導方法がわかるのです。



#### ◆ 会社概要

商号	株式会社クリエイティブアルファ
設立	1994年6月
資本金	1億円
代表者	田代 章
所在地	東京都港区浜松町 1-2-14 ユーデン浜松町ビル 5階 TEL 03-6402-7573(人材教育事業部) / FAX 03-6402-7575

#### ◆ 本件に関するお問合せ先

株式会社クリエイティブアルファ	CAグループ広報	松葉谷 維子
TEL 03-6402-3881 / FAX	03-6402-7574	
E-MAIL	<a href="mailto:kouhou@ca-group.jp">kouhou@ca-group.jp</a>	
CAグループホームページ	<a href="https://www.c-alpha.com/">https://www.c-alpha.com/</a>	
人材教育事業部ホームページ	<a href="http://www.cafc.jp/">http://www.cafc.jp/</a>	