

新卒研修接客事例研究

4月8日午前8時45分、ここは大手パチンコチェーン店のマンモス秩父店です。

石山次郎と岡島花子は、1週間の新卒研修を終えて、店舗勤務1日目の朝のミーティングに参加しました。二人が自己紹介を終えると、山田主任から次のように励ましがありました。

山田主任「さすが、期待される新卒だけあります。挨拶も元気よく、声も大きい。その調子で接客をお願いします。今日はトレーナーについて、接客をしっかりとやってください。」

【問題Ⅰ】

朝の開店作業を終え、飛び込みのお客様を迎えました。石山次郎は他の社員に負けてなるものかと、大きな声で「いらっしゃいませ！」と叫び気味に挨拶した。お客様は一瞬立ち止まり、怪訝な顔をして石山次郎の顔を見てから、パチンココーナーへ向かった。

石山次郎は「やった、お客様がこちらを向いた。先輩たちも認めてくれるだろう。」とほくそえんだ。

【問題Ⅱ】

11時になり交代交代で15分間の休憩を取るようになった。先に岡島花子が休憩に入った。その時、呼び出しランプがついたので、石山次郎がいくと、60番台のお客様が「食事に行きたいので」といわれたので、先ほどトレーナーから休憩の仕方を習っていたので「わかりました。食事休憩は45分です。それまでに台のほうまでお戻りください。手続きは私石山が承ります。」と伝えると、お客様は食事に出かけた。食事休憩札を島端に取りにいこうとしたとき、ホールリーダーの中川副主任から「石山君、15分の休憩に入ってください。」といわれたので、休憩から上がってからでいいかと思い、そのまま休憩に入った。15分経過してホールに戻ると、「60番台のお客様、至急台のほうまでお戻りください。確認がとれない場合は他のお客様のご迷惑となりますので、無人台として整理させていただきます。」とマイク放送があった。石山次郎は「さすがだな、早くあのようなマイク放送ができるようになりたいな。」とつぶやいた。

11時45分ごろ、お客様と対応していた岡島花子が泣きながら、事務所の方へ走っていった。石山次郎は「しょうがないな、ちょっとお客様に苦情言われたぐらいで。」と心の中で思った。

14時になり、この店では食事休憩は交代で取ることになっているので、先輩が気を利かせて、石山次郎と岡島花子が一緒に食事休憩をとれるようにしてくれた。

石山次郎が先ほどのトラブルを聞くと、岡島花子は「60番台のお客様が食事休憩を頼んだのに、時間前に戻ってきたら、『ほかのお客様が遊技している。どうなっているんだ。』と怒鳴られたので悲しくなっちゃったの。」といった。石山次郎はなるべくそのようなお客様にはあたりたくないと思った。

【問題Ⅲ】

45 分の食事休憩が終了すると、二人はホールに出た。岡島花子は店の入り口で、お客様に呼び止められて、何かを聞かれたが、聞き取れなかったので「もう一度、申してください」といった。」お客様はきょとんとして少し沈黙した後、「もういい、やっぱりパチンコ屋だな。」といて帰ってしまった。岡島花子は何がなんだかわからず、担当のコースについてた。

【問題Ⅳ】

石山次郎がトレーナーに指示された、床清掃を終了すると、真っ青になった女性のお客様に呼び止められた。

お客様「荷物を忘れたんだけど、届いていませんか」

石山 「何の連絡もありませんが。」

お客様「茶色の封筒で、大事な書類が入っているの。あれが無いと、大変なことになるの。」

石山 「見つかりましたらご連絡します。」

しばらく沈黙が続いた。

お客様「あら、かばんの中に入っていたわ。いやだわ。」

石山は不機嫌そうに「自分でお持ちだったんですね。」

お客様「ごめんなさい。」

石山はあきれた顔で、「気をつけてくださいね。」といった。お客様は何も言わずに逃げるようにホールの出口に向かった。

【問題Ⅴ】

岡島花子は、担当しているコースの中で、もう 2 時間も打っているのに 1 度も大当たりがこないため、いらいらしているお客様を見つけた。なるべく関わらないようにしたいなと思った。その後、30 分ぐらいしてから、そのお客様が帰るところであった。岡島花子は出口付近にいたので、「ありがとうございます。」という、そのお客様は「ばか野郎、2 度とくるか。」と大きな声で怒鳴ってきた。岡島花子はなにがなんだかわからずに、啞然とするばかりであった。

それぞれの問題点はなんですか

その原因はなんですか

解決方法をあげて下さい

本事例の使用方法と模範解答はこちらから [→お問い合わせ](#)