図② タブレット型情報端末を活用したパートタイマー育成プログラム運用



2スキル 「マネジャ スキル開発」 のヒューマン

ケーションを取関係をつくり、: 値観がさまざまなP 第一線マネジャ **効果的にコミュニ**まな P A と円滑な は、 年齢や価 重要だ。

た。 ション向上につながり、 80円昇給させる。これがモチベー を重点習熟項目として設定し、 産及び惣菜部門では、商品化作業 額を給与として支給することにし 級のレベルをクリアすると一定金 とに重点習熟項目を設定し、 降する習熟給に加えて、 要があるのだ。 スキルアップに努めるようになっ 上級の等級をクリアした場合には を追求してレベルアップを図る必 の範囲に限定された業務に従事す 業務も修得する必要がある。 ることから、 ての業務に精通し、 例えば、 A社の場合、 短時間勤務の場合、 加工度の高い水産や畜 個々の業務の専門性 業務の習熟度で昇 マネジメン ある一 部門ご 最上

戦する傾向がある。

そこで日本コンサル

夕

ン

|

グ

異なるPAとの人間関係構築に苦

たため、商品の質が格段に上が お客からの評判も上々だ。 積極的に 最

のヒューマンスキルの開発を支援

して大きな成果を出してい

多数用意することで、

マネジャ

また、

タブレッ

ト端末は、

め、臨場感あるケーススタディ ミュニケーションを可能にするた

を

ループでは、

P A と の

円滑なコ

3 「タブレット端末による教育」

果を把握できないが多く、受講者の あった。 しても効果的に活用されないこと ニュアルやDVDは、 活用されてきた。 めに、マニュアルや映像教材が 従来より、 受講者の理解度や教育効 接客などの教育のた 11 しかしながらマ 現場に配布 い課題が

明することにより、

どの混乱が起こることも多

しかしタブレッ

されており、

正確に伝わらない

小売業ではPCや情報

も大きく寄与すると考えら

ある中堅SMでは60歳以上 自分の母親の年齢に ンスキルを身に 部門チ P Ø P Α 0) フラの未整備等で、

定

つけなくてはならない

Aが30%を占めてお

クラスは、

コミュニケー

ショ

ためには就任前に、

社では大手専門店チェーンにおいとなるだろう。そのような中、弊でe‐ラーニング学習をする時代 ている。 導入を進めており、 昨今ではタブレット型の情報端末用できる環境になかった。しかし、比べてe‐ラーニングが十分に活 成に向けたプロジェクトを進行し が下がり、 ト端末を活用した教育コンテン て、教育体系の再整備と、タブレ 今後は、 タブレット端末)の 急速に普及している。 PAがタブレット端末 PAの早期育 他の業種に ッ ッ

になる。

特に、

若年齢化する第

近い人材をマネジメントすること

線マネジャーは、

世代や価値観の

では「特売の売場演出」「季節商ツールにもなりえる。多くのSMとPAを結ぶコミュニケーション てはチーフからPAへ口頭で指示品の商品化」などは、現場におい なる。そのため、生産性の向上に確かつ短時間で伝えられるように チーフがPAに見せながら説 商品部が配信する映像や写真 ト端末があれ 指示内容を正 本部 な 企業概要 (㈱日本コンサルタントグループ 〒161-8553 東京都新宿区下落合三丁目 22-15 TEL.03-5996-7505 FAX.03-5996-7617 ●業務内容/経営コンサルティング、教育訓練受託、教材開発 ●問い合わせ先/食品・サービス産業研究所:小谷

パート・アルバイト教育が強い店をつくる! においても多様性があるため、 でなく、 「モチベーション向上を促す 賃金制度」 PAには、

F正規社員戦力化 ノサルティング

日本コンサルタントグループ

食品・サービス産業研究所 企画室 室長

パート・アルバイト(以下、PA)の戦力化は、多くの企業が取り 組んできた課題だ。イトーヨーカドーが非正規社員比率9割を目指 すなど、業種・業態を問わず、PAの戦力化は再びクローズアップさ れている。

本稿では、①仕組み(人事制度)、②スキル(上司のヒューマンス キル)、③ツールという視点で、日本コンサルタントグループPA戦 力化のコンサルティング事例を紹介する。

務の非正規社員であっても公平に Aが部門チーフの役割を担う人 開店から閉店に関わるすべ - (SM。以下、A社)は、 とある中堅のスーパー フになるため 短時間勤

度を構築する必要がある。

には、

シティ的な観点から人事制

ダ

評価される人事制度を構築した。

般的に部門チ

就業意識やキャリア形成には、年齢や労働時間だけ

材を育成するとともに、

そこで、

ケット(SM。

