

# 「技術が身に付く教育方法」虎の巻

埼玉県川口市に位置する(株)矢嶋商店 川口SS。そこからほぼ同じ道路に面して南へ2.3kmのところにある東京都足立区のキーパーラボ足立店。近隣だからこそお互いに刺激しあい、質の高い技術を身に付け、実績を高めている。両店舗の教育方針を聞いてみた。

毎日が訓練  
自分自身の訓練の場  
失敗を経験しながら  
成長できる訓練の場  
今ここで頑張らずに 何時頑張る  
今こそ出発点

Keeper

(株)矢嶋商店 川口SSの場合

## 社内検定と日々の訓練で、 技術への自信を身に付ける



矢嶋所長

### 第1ステップ 年に数回の社内検定でプロの技術を見せる

まずは、技術に妥協をしない姿勢をスタッフに伝えます。そのために、年に数回、社内検定を行います。所長自身も検定を受け、メンバーから採点をもらいます。このときに自分の作業の「上手さ」「早さ」だけではなく「カッコ良く、やさしく、優雅に」施工をする姿を見せ、点数だけではなく、お客様が安心して任せられるプロの姿を教えます。

### 第2ステップ 「上手く」「早く」「見せる」コツを教える

店内の待合室から作業風景がよく見えるため、「見せる(魅せる)意識」を高めます。ホースの取り回しや、泡のかけ方、車両のドアの開閉など、お客様が気にするポイントを日々の施工の中で教えます。

所長が手本を見せながら「上手く、早く」仕上げるコツをポイントで教えます。誰よりも施工台数や経験が多い所長のノウハウを知りたいとメンバーが感じます。施工時間、品質をきっちり守るようになった上で、「カッコ良く、やさしく、優雅に」施工ができる魅せるスタッフを育成します。

### 第3ステップ 問合せ、接客、施工から会計までの体制作り

お客様の満足度を高めるための体制作りを行います。給油のお客様からの質問や電話での問合せに、アルバイトさんを含めたすべてのスタッフがしっかり応えられるように、問合せから接客、施工から会計までできる体制を作っています。

社内検定では、接客と会計については、独自のマニュアルを作成し、まずロープレから行い所長が最終の確認を行います。

1人のレベルが下がると、お店全体の印象が下がってしまうため、全員が常に意識を高めるのに社内の検定は非常に役立っています。こうした日々の訓練にメンバーの技術への自信が高まっています。



キーパーラボ足立店の場合

## 「褒める」、ときどき「叱る」。 段階的に課題をクリアさせ、 技術を高めていく



矢嶋店長

### 第1ステップ 「上手い!スゴイ!」と感じさせる

店長自身が教育を受けるスタッフに対して、「上手くて、早くて、カッコいい」施工を見せる(魅せる)。「上手い!スゴイ!」「自分も店長みたいにできるようにになりたい」と感じさせることがスタートのポイントです。

### 第2ステップ 作業全体を形として覚えさせる

作業マニュアルに基づき、それぞれの作業の意味(例えば「何故、枠を取るのか?」など)を伝え、「作業全体を形として」覚えさせます。この時点では洗い残しなど細かな部分の指摘はほとんど行わず、まず「一通り、やれるようになる」ことをポイントに進めます。

### 第3ステップ 時間と品質意識を持たせる

作業全体が形になってきたら、「時間の意識」を持たせていきます。ただ「早さ」を求めるのではなく、「施工が早くなるためのコツ」を伝えると同時に「細かな部分の指摘」をはじめていきます。時間という明確な目標と品質に対する意識を持たせ、「上手い=早い」技術を身に付けさせていきます。

### 第4ステップ 見られている意識を持たせる

最後のステップは「見られている(魅せる)ことを意識させる」。スタッフが施工している姿を近くで注視するのではなく、実際のお客様視線から作業を見て「今の作業、良かったよ」などの声をかけて褒めます。作業が良くなかった場合は「今の作業じゃ、買いたくないなあ」など厳しい言葉もかけます。常に見られていることを意識させることにより、無駄な作業が減り、スマートなフォームが身に付いていきます。

矢嶋店長のスタッフ教育方針は、「褒める」、ときどき「叱る」。各ステップの課題をクリアできたら「褒める」。そして次の高い目標を指し示し、それをクリアできたらまた「褒める」。とにかくひらすら「褒めて」伸ばしていくのだ。



# ツヤっと輝く!コーティングウーマン

Vol. 4

キーパープロショップやキーパー施工店でおお客様の愛車を輝かせ、自分にも磨きをかける女性スタッフの頑張りをご紹介します。

(株)西日本宇佐美 9号鳥取SS 村田 美千枝さん



クルマを眺めるのが大好きで、クルマに関わる仕事をしたいと思い、入社しました。給油と洗車・コーティング施工を中心に毎日働いています。コーティング技術1級を取得したのは一昨年の11月だ

と思います。せっかくならコーティングの技術と知識をしっかり身につけたいと思ったからです。取得前はポリッシャーを使っての軽研磨が苦手な...。コツをつかむまで練習を重ね、今ではきちんと施工できるようになりました。

うちのSSはトータルではピュアキーパーを施工される方が多いですが、クリスタルキーパーも徐々に浸透してきています。キャンペーンやイベントを実施しなくても、施工する方が増えてきていると実感していますし、リピーターの方も増えてきていますね。

最初は「本当にピカピカになるの?」と不安な顔をされていても、施工後のクルマを見るとパツと表情が変わって感激されています。ツヤが出て、細かいキズが目立たなくなると私自身も驚いています。お客様に「ありがとう」

と言っていたことが最高の喜びだから、どんなに忙しい時でも、絶対に質は落とさないようにしています。女性ならではの分りませんが、施工や仕上げの細かい部分まで気がつけるよう心がけています。子どもが2人いるんですが、大きくなって私を手伝ってくれます。ちょっとしたことで職場の仲間が助けてくれます。本当に恵まれた環境で働けているなって思います。

