

## ハートフル研修。みんなのやる気フルになる！

2023年9月5日津田沼モリシアホールにてハートフル研修を行いました。数名コロナ感染で休みましたが、16名の方が参加しました。

自分たちの仕事と役割としてお客様が何気なく感じていらつしやるニーズ（潜在ニーズ）を見つけ、そこも叶えて差し上げることができれば期待以上の満足を生むことに繋がります。

そして重要なことは、ホスピタリティを理解することにあります。

ホスピタリティとは、相手に対する「思いやり」「心遣い」「親切心」「誠実な心」そして「心からの歓待」「おもてなし」などを意味します。

このホスピタリティに関して、自分が今まで経験した他の色々なホスピタリティを考えて発表して共有しました。

気遣いを形にするおもてなしの接客として商品の補充をしているときに「来店されたお客様にはどのようなように対応するか。不安そうな顔をしてご来店されたお客様

にはどう対応するかなどをグループごとに実際ロープレしました。

待合のソファで時計を何度も見ているお客様にどう対応するか。などお客様の来店から退店までの様々なケースを想定してロープレを行いました。グループ内でフィードバックも行い、ここが良かったとか悪かったなども行いみんな積極的に発言していました。

最後には、自分自身の目指すべき姿を思い描き目標設定をしました。

今回は、色々なロープレの中でこの人の会話は素晴らしいとか対応が良かったなど今日のMVPプレーヤーを全員でひとり投票してもらいました。

その結果、見事一番、投票の多かった方は、auイートーヨーカドー 四街道配属の志賀さんでした。おめでとうございます。↑



みなさんが各自、自分自身の目指すべき目標を発表している姿です。（抜粋）

【教育課、及川さんより】皆さんにお会いできたのがとても嬉しかったです！ロープレを重ねていくにつれて接客がどんどん良くなっていました！こんな接客だったら皆さんのファンがたくさん増えますね★

今回の研修で学んだことを実際に店舗で実践してください、そして後輩の方にも伝授していくのが皆さんの役割です・・・

## 方針説明会終了する

8月は、全員が参加する方針説明会があり関東で7回（店長を含む）茨城1回、宮城1回、岩手1回と計10回の説明会は無事終了しました。第39期も全員でビジョン達成のために奮起しましょう。

下の画像はUQの谷さんの表彰です。



## 新しい仲間！

9月末に運営移管で3店舗が新しく当社の運営となります。千歳内のauショップ東金です。そして茨城県でauショップ石岡。この2店舗は路面店になります。

仙台のイオンモール新利府にUQスポットがすでにありますが同じイオンモールにauショップイオンモール新利府が当社運営となります。

一区切りである50店舗まであと少しです。運営品質も維持しながらの店舗数拡大が私たちのビジョン達成になります。

次号で3店舗の詳しい紹介します。

## お知らせ

昨年実施しました「年末ギフトプレゼント」ですが、今年も今のところ実施する予定です。

商品の選定がまだ決まっていないので皆さんには案内ができませんが、近日中には発表したいと考えています。

新しく入社した方は、知らないと思いますが、田中電子の一大イベントなんです。

ああ、言いたいな・・・でも決まってるから発表するのが定石ですね。でも、言いたいなあ・・・

ということで楽しみにお待ちください。