



実力のある店長を育てなければ 店舗が良くなるはずがない

エイ・ワイ・エー・ネットワーク株式会社 CSサポート事業部 統括マネージャ

茂庭唯裕氏に聞く

10月に初の携帯電話ショップ向けのビジネスムックが創刊される。その第一弾が「携帯電話ショップ店長強化読本」できる店長になる!」だ。企画・監修は、移動体通信における顧客接点の現場改革を独自のノウハウで支援しているエイ・ワイ・エー・ネットワーク。本書を監修した茂庭唯裕氏に企画意図を尋ねた。

この本を企画された意図はどこにあるのですか。

茂庭 携帯電話ユーザーはすでに8千万台に達し、市場はすでに成熟期を迎えようとしています。さらに、高機能化を反映した端末原価の上昇は、店頭価格を押し上げ続けており、新規加入だけでなく機種変更のペースも落ちてきています。ただ単にショップを構えていれば、苦勞なく携帯電話が売れ、利益をあげられた「夢のような時代」が再び戻ってくることはもう考えられないわけです。今後、市場から撤退せざるを得ない代理店・ショップが続出していくことになるはず。一方、顧客に認識されるだけの競争優位性を持った代理店やショップは、市場において「1人勝ち」できる可能性があります。強い店舗に脱皮するためにまず、取り組まなければならないのが店長の意識改革だと考えたのです。

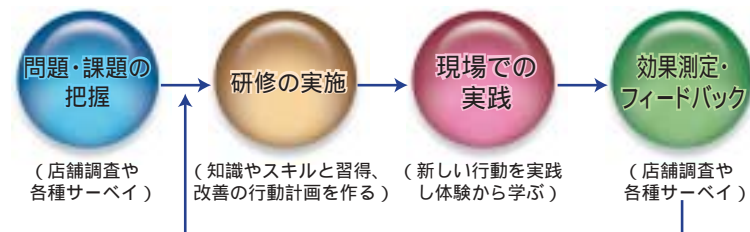
ショップが良くなるかどうかは、全て店長にかかっているといっても過言ではありません。強い店舗を作り上げるためには、いち経営者として動ける強い店長を作ることが不可欠です。狙いはそのための方法論を提供しようということです。

具体的に何を訴求されているのですか。

茂庭 エイ・ワイ・エー・ネットワークは、移動体通信市場の創成期から携帯電話の販売を行ってきました。そしてその実践ノウハウをもとに、全国で10万人を超える携帯電話スタッフの教育に携わり、現場における販売指導や店舗コンサルティングと幅広い分野で携帯電話販売会社(ショップ)の経営改善に取り組んできました。

当社の研修の特徴は座学での知識習得ではなく、現場で起こっている問題や課題そのものを研修テ

ーマとすることで、実際の顧客対応に即応していることです。例えば店長研修では、参加メンバーの実際の店舗を題材として学習する。成果を出すための理論や成功事例を学んだ上で、参加者全員が改善計画を策定し、それを実際の店舗で実践していくことや、日常業務とは異なった視点で自分の店舗の抱える問題や課題を見直すことができるようにするなど、研修でのアウトプットが即実践に結びつくよう心がけています。「できる店長になる!」は当社の蓄積したノウハウを1冊に集大成したものだといつてよいでしょう。



エイ・ワイ・エー・ネットワークの提供サービス

- 『接客力』強化から、資格認定制度まで顧客接点現場における接客マネジメントコスト削減を推進し、顧客満足と生産性向上を実現するトータルトレーニングサービス
- 顧客接点におけるカスタマイズ研修プログラムの提供.....全国で10万人を超える店長・SV・販売員教育を実施
- 資格認定制度の企画運営.....資格認定制度を全国11社のクライアントに提供
- 人事制度構築、採用支援.....社員向けをはじめ、パート・アルバイト活性化のための人事制度構築。採用媒体のコーディネイトから面接等の代行までの付加サービス提供
- 業務支援.....OJTトレーナー請負、店舗改善のためのSV請負、各種マニュアル・トレーニングビデオの制作
- 調査.....店舗診断(立地・経済性)、ミステリーショッパー調査、接客診断サーベイ、他