

店長(マネジャー)のための実践講座(全6回)



People Business School

パート・アルバイト  
トレーニング マニュアル

People Business School

**Leaders are Always in Front**

**「首将、常に全軍の先頭にあり」**

## 【目 次】

1. イントロダクション.....	1
2. 人財育成の考え方.....	3
3. パート・アルバイトキャリアパスプラン .....	4
4. トレーニングの基本的な進め方.....	6
5. トレーニングの4ステップ .....	10
6. トレーニング実施のタイミング .....	18
7. トレーニングとコミュニケーションの実施方法.....	20
8. 問題点・機会点とトレーニング .....	21
9. 目標設定とトレーニング計画 .....	22
10. トレーニング技術を向上させるための秘訣.....	25
11. トレーニングの反省点 .....	27
12. トレーニングの4ステップ習得プログラム .....	28
13. 効果的なOJTの実施 .....	30
14. O.T.C(オペレーション・トレーニング・チェックリスト)を活用したトレーニング方法.....	34
15. O.T.C成長記録カード .....	35
16. O.T.Cシステムの管理.....	36
17. 使用方法.....	37
18. オペレーション・トレーニング・チェックリスト(O.T.C)の記入方法について.....	38
19. ジョブ・ローテーション .....	39

## 4. トレーニングの基本的な進め方

### 1) トレーニングの定義

トレーニングとは、あなたのもとで働く人が、現在仕事している状態と、あなたが期待している仕事のレベルとのギャップがある時に、あなたの期待しているレベル迄もってくる教育指導法のことです。

また、トレーニングは、できないことをできるようにする1つの方法であり、できないことをできるようにすることが、能力の向上であり、人財育成であるということです。

### 2) トレーニングの種類

- ①オンザジョブトレーニング .....現場での実技訓練  
(O.J.T) (目標を達成するまで、繰り返し行う)
- ②オフザジョブトレーニング .....現場から離れた理論訓練  
(OFF.J.T) (客観的に考え方・原則を学ぶ)
- ③セルフトレーニング .....自己啓発  
(トレーニングプログラム、マニュアルから自分自身で学ぶ)  
①、②のトレーニングを受けた後、仕事を実践しながら自分自身で学びレベルアップしていく方法のこと。

### 3) セルフトレーニングの重要性

人財育成を可能にするのは、O. J. T. とOFF. J. T. を確実に実施し、その内容についてトレーニー(仕事の指導を受ける人)自らがセルフトレーニングできる環境を、社員及びトレーナー以上の P/A が作り出すことが重要です。ですから、常にセルフトレーニングができているかどうかで、人財のレベルは決定してしまいます。

#### 【セルフトレーニング実施のポイント】

- ① P/A、社員すべての人々が、毎日の「チャレンジ目標」を自ら考えて、目標達成ができるように仕事をしていく。P/A に対しては、必ずマネジャーが毎日フォローアップしてください。
- ② 仕事を一通りトレーニングした後に、トレーニーに対して実際にしばらくの間実行してもらおうようにします。この時に「できるようになったら一言声をかけてください。また、わからないことがあったらいつでも質問してください。」と自主性を求める声をかけ、不安を取り除く言葉をかけることも必要です。

#### 4) オンザジョブトレーニング(O.J.T)のポイント

オンザジョブトレーニング(O.J.T)は、大変効率のよいトレーニング方法です。O.J.Tは、新人のトレーニングを進めていく上で重要なポイントが2つあります。

##### ☆ポイント1

初期トレーニングにおいては、絶対妥協しないでください。アピアランスの状態や応対時の「おはようございます」の声の高さまで、あなたの満足できるレベルになるまでは、決してOKを出してはいけません。なぜならば、最初に覚えた基準はいつまで経っても忘れないものです。もしも、この段階で低い基準を身につけてしまうと、いつまで経ってもあなたの満足のいくレベルにはならないものなのです。

##### ☆ポイント2

不安を取り除いてあげるということです。新人P/Aにとっては、他のP/Aが簡単に行っていることも、とても難しく見えてしまい、「自分にもできるだろうか?」「皆と仲良くやっていけるだろうか?」というような不安を感じてしまうのです。その不安があるうちはなかなかトレーニングの効率はあがってきません。つまり、緊張が解けてリラックスした状態にならないとトレーニングが進まないということになります。

## 5) トレーニングの基本的な進め方(トレーニングの4ステップ)

トレーニングを進めるにあたり、最も基本となるのがトレーニングの4ステップです。これは、新人 P/A に限らず、人にトレーニングする場合に必ず使用するステップです。

### ●トレーニングの4ステップ●

- |                    |  |
|--------------------|--|
| ステップ1 準備           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・トレーニングに必要なものを準備する。               <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 計画 2. ツール 3. 場所 4. 筆記用具</li> </ul> </li> <li>・教えるポイントを決める。</li> <li>・トレーニングを受ける人に対し、必要な知識を習得させる。</li> </ul> |
| ステップ2 提示<br>(説明)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ツールに基づき、トレーナーが説明をし、模範を示すなどして、具体的に説明する。</li> </ul>  |
| ステップ3 実行           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・トレーナーのフォローのもとで、ツールに従い実行する。</li> </ul>  |
| ステップ4 フォロー<br>(詳細) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新人が実行した内容について、良い点、悪い点を伝え、どのようにすればレベルアップすることができるかを具体的に伝えて、モチベーションを与える。</li> </ul>   |

トレーナー …教育する人(教える側)

このトレーニングの4ステップは、どのステップを1つ除いても、また、順番を入れ替えても駄目なのです。この4ステップに基づいてトレーニングを行うのと、そうでない場合では、全く成果が変わってきます。よくありがちなのは、いきなりステップ3の実行からスタートするトレーニングです。

次ページから各ステップの重要なポイントについて詳細に説明していきましょう。

## 5. トレーニングの4ステップ

### ステップ1 準備

最初のステップである準備に関しては、次の6項目について実施しているか確認していきましょう。

#### ①持ち場の決定(計画)

新人 P/A が出勤してくる前に、今日はどこで何を教えるかを明確にしておきましょう。これによって誰がトレーニングするかも決めなくてはなりません。前回、前々回で、どこまでトレーニングが進んでいるのか調べておく必要もあります。また、その時間帯のスケジュールも確認し、本当にトレーニングに専念できるのか？それとも、新人ができるポジションを1人で任せて忙しい時間(ピーク)に慣れるというトレーニングをした方がよいのか、選択しなければなりません。

#### ②マニュアルなどツールの準備

マニュアル、トレーニングプログラムなどの必要なツールを準備してください。店長の代行や、ベテランの P/A などに、トレーニングを任せるのであれば、必ず必要となります。なぜならば、このツールがなければ店舗の平均したQ. S. Cを維持していくのは非常に難しいからです。また、トレーニングを進める上においても、ただ単に口頭で説明されるのと、手順を見ながら説明を受けるのでは、トレーニング効果が違い、この場合は後者の効率が大変よいということです。

#### ③教えるポイントを決める

一度にたくさんのことを教えてしまうと、ポイントがずれてしまいます。持ち場が決定した段階で、ポイントを決めてトレーニングすると効率が良くなります。そのポイントとは持ち場のクレンリネスでもよいし、忙しい時間に、できるだけ他の人の力を借りずに自分だけでできるようにするなど、明確に決めておくと効果的です。



④資材・機器のチェック

機器が正常な状態であり、店舗のクレンリネスが行き届いていることは非常に重要です。第一印象は2度与えることはできません。もしも、これを怠ると、最初に見た基準が新人の基準となるため「汚くて当たり前」「壊れていて当たり前」になってしまうのです。

⑤自己紹介をする

初めて会う新人 P/A に対しては、必ずトレーナーが先に自己紹介を行ってください。この自己紹介において会話をもち、新人 P/A の緊張を和らげます。ごく一般的な世間話をしてもよいのです。

⑥リラックスさせる

自己紹介の延長ですが、雰囲気や和らいだところで、今日トレーニングする仕事の内容と、その重要性の説明をします。何故今日その持ち場のトレーニングを行うかという理由を説明し、新人のやる気と気構えを準備させておくとトレーニングが円滑に行うことができます。