

出張型勉強会

“たった6ヶ月”でコンシェルジュ発想に変わる！！

コンシェルジュ店長研修

顧客との
信頼を築く

単なる接客から
コンシェルジュへ
(各台計数機対応)

女性が育つ！

興味のある方はすぐにお読みください

明日のグレートカンパニーを創る
Funai Soken

こんなお悩みありませんか？

お悩みその1.

Q. 各台計数機を導入しても
従来の接客と全く変化が無い



A. ハードを設置しただけで、
接客レベルを上げることは難しい。

各台計数機を導入しただけでは、接客レベルは向上しません。**接客に専門特化した社員**を育成する必要があります。それが**コンシェルジュ**です。

お悩みその2.

Q. ホールの人不足でスタッフ全体の
教育が行き届かない



A. 人不足は一層厳しい状況となる。
接客に特化した人材育成が急務。

ホールの人不足の中、教育を全員に提供するの
は、一時的には可能ではあるが、継続するのが難
しい。そのためには接客のプロフェッショナルの育
成が必要。それが**コンシェルジュ**です。

お悩みその3.

Q. 色々やっているが、
接客レベルが上がってこない



A. 一時的な教育よりも仕組みの定着化が
必要な可能性あり。

お店の方向性の共有からスタートです。ホールス
タッフにお店の業績目標は共有されています
か？ゴール設定を明確かして、ホールオペレ
ーションを連動させる。それが**コンシェルジュ**です。

“コンシェルジュ店長”を育成するという切り口でホールの接客レベルの向上を目指しましょう！

【男性社員の店長モデル】

マーケティング店長

1. 数字で会話できる

業績アップができるマーケティング店長の会話の特長がこれです。「CR仮面ライダー導入2週間後、4円ぱちんこ客のうち15%が着席しています。これは、過去でいうと、北斗の拳の17%、ガロの15%と同等の客数比率です。」
「4ぱち甘海客は商圈で30人。自店のシェアが40%の12人なので、沖縄海3甘デジは15台が適正導入です。」

2. 数字を根拠に営業戦略を決められる

自店商圈の①商圈規模(客数)②商圈のシェア(ポジション)③全国的な商圈との違い(商圈の可能性)④自店のシェアアップしやすい部門⑤タイミング、などを、数字として把握しているため、的確な手(仕掛け)を発見し、素早く行動&修正ができます。

3. どの商圈においても業績アップできる

全ての根拠を商圈内の「客数」という事実を元に考えられる店長が、マーケティング店長です。そのため、例え、チェーン店に異動になったとしても、このスキルを身に付けていれば、困ることはありません。

【女性を中心とした店長モデル】

コンシェルジュ店長

1. ホール接客サービスの責任者

男性社員よりも、女性社員の方が心配りが出来ます。その代わり、女性社員は男性社員よりも、営業戦略を決める際に必要な数字を読む力は、弱く感じます。男性社員と女性社員で、今後は、役割を分けることが必要となります。

2. 女性の新たな出世モデル

女性社員に、男性社員の働き方や、一般的な店長の役割を求めるのは、体力的、精神的にも厳しいです。“コンシェルジュ店長”のように、男性店長とは違う役割を女性に与えることで、女性社員の出世モデルが見え、女性社員が今までよりも、前向きに働くことが多くなります。

3. 高レベルな接客で、足元客の囲い込み

コンシェルジュ店長の最大の利点として、“足元客の囲い込み”が考えられます、少子高齢化が進む中、自店の足元圏のお客様を固定客化することが、安定的に稼働を維持するために必要になります。その固定客を作るのが、コンシェルジュ店長によるきめ細かい接客サービスです。

ホールオペレーションの花形は“コンシェルジュ店長”です！

コンシェルジュ店長研修のプログラム

月	目標	内容
1ヶ月目	マインド形成	①お客様をロイヤルカスタマーにする意識とは？ ②お客様とスタッフの信頼関係とは？ ③新規客をグリップするスタッフ力とは？ →講義、コミュニケーション、アイスブレイク中心
2ヶ月目	マインドと実践の連動	①お客様の不安を取り除くオペレーションとは？ ②コミュニケーションを通じたファン客の創造手法とは？ ③共感力、人間力を基にしたリレーションシップマネジメント →講義&実践中心
3ヶ月目	ホスピタリティーマネジメント	①ホスピタリティーとは何か？ ②おもてなしを管理する技術とは？ ③環境、人、モノを活用したホスピタリティーとは？ →講義&実践中心
4ヶ月目	お客様との信頼構築	①顧客管理と顧客情報の収集・活用法 ②長期間に渡りご来店を継続していただく仕組み作りとは？ ③ハートキャッチのスペシャリストになるために →講義&実践中心
5ヶ月目	コンシェルジュ技術①	成功事例①「笑顔のおすそ分け」 成功事例②「〇〇店のスーパースターになるために」 成功事例③「コンシェルジュ風土文化づくり」 →ワーク&ディスカッション中心
6ヶ月目	コンシェルジュ技術②	事例①「スペシャル朝礼、スーパースター終礼」 事例②「ハートキャッチのエピソード集中」 事例③「自信を持って言い切れる自店のコンシェルジュ像とは？」 →ワーク&ディスカッション中心

※実施時間は13～17時頃を予定しています。ホールの状況に応じてプログラム内容を変更することがあります

「コンシェルジュ店長育成研修」

通常の接客研修の基本を押さえながら、コンシェルジュという更に上の接客レベルを追求しホールオペレーションの品質向上を実現する。各台計数機や外部環境に対応した顧客満足を追求するための研修をご提供いたします。

ご支援フィー: 25万円(税抜) / 月 (合計150万円(税抜) / 6ヶ月)

※交通費は実費ご請求いたします



中右 有美(なかう あけみ)
経営支援本部 経営コンサルタント

女性の長所、自店の強みを活かし、現在そして未来に向けて楽しく稼げる新しい道と一緒に考えてみませんか？夢の実現にむけて本質を捉えた提案をし、楽しい未来を作るメンバーとしてお手伝いします。



中嶋 優(なかしま ゆう)
アミューズメント支援部

ホール企業の経営企画部、戦略部、新規PJ部門の立ち上げを経験し、更にぱちんこ業界を活性化したいと考え船井総研へ転職。ホール全般の高品質なスキルを持つ強みを活かし支援先の業績アップ実現をサポートしている。「思考は現実化する」が信念！

「コンシェルジュ店長研修について」

とお問い合わせください。

お問合せ・お申込はこちらまで



TEL : 0120-948-990 (平日9:30~18:00)

アミューズメント支援部

加藤振一良・山本（キヨ）