

「また来たい店」の接客サービス身に付ける ～南関東石油事業所、JA-SS職員が研修～

JA全農・南関東石油事業所神奈川推進課主催の「JA-SSスタッフ研修会」が、1月28日、JAビルかながわ（平塚市）で開催され、千葉、山梨、神奈川県のJA-SSスタッフと担当SV（スーパーバイザー）ら29名が接客サービスについて学んだ。

SS業界の情勢は、ハイブリット車など低燃費車の普及によるガソリン需要の減少や、ガソリン等の市況価格低迷、競合他社との価格競争等で収益は減少しており、「洗車」「タイヤ」「オイル交換」など、油外商品の販売力強化による収益確保が重要な課題になっている。

同事業所神奈川推進課の榎田康之課長は「商品を売るときには商品知識や専門的技術に加え、接客・接客サービスの質の高さも求められる。自信を持って接客できるよう、心構えやコミュニケーション力向上について研修で学び、『また来たい店づくり』に役立てて欲しい」と挨拶した。

（株）ヒューマンコミュニケーション代表取締役の平野容子氏らによる講習では、JA-SS内での日常業務を振り返りながら、接客の心構えなどについて再確認した。また、「感じが良い」「活気がある」など、来店者に良い印象を与えるための、身だしなみや笑顔、視線や動作、挨拶などを実習した。「商品を売る前に信頼を得ること」の大切さについて学び、油外商品「洗車」、「安全点検・タイヤ交換」をテーマに、信頼感や安心感につながる接客話法を、ロールプレイング手法で学んだ。

参加者からは「質の高い接客サービスの知識をSSスタッフ全員で共有し、活気あふれる店舗をめざしたい」「セルフSSでも利用者との接点づくりは大事。まずは挨拶から、積極的に話しかけていきたい」との感想が聞かれた。参加した千葉推進課SVは「千葉、山梨、神奈川合同の研修で、他県JA-SSとの情報交換もできた。JA-SSでの油外収益確保や接客力の向上は共通の課題であり、今後も連携していきたい」と話した。



「また来たい店」の接客・接客を学ぶJA-SS職員ら