

取組事例 No.6

パティスリーアンジュ

設立：1999年 従業員数：12名
事業概要：洋菓子製造、販売

取組

従業員研修 制度構築

取組 内容

●**社員のキャリアアップ**のための研修制度を構築する

●**接客の手引き**を作成し、自社の接客の基準を明確にする。

①目的

- ・社員の研修制度を通して**従業員のモチベーションアップ**
- ・接客の手引きによる**新採用従業員の不安低下**

②対象

- ・店舗スタッフ
- ・新採用スタッフ

③方法

- ・研修を通して、社員が主体的に店舗のレベルアップを考える。
- ・社員の意見を入れた接客の手引きを作成する。

取組前と その後の 変化

【取組前の状況】

- ・売れる売り場や店舗のブランディングの方法がわからない。
- ・入社間もない若手スタッフは、お客様の対応の流れや接し方がわからず、悩むことが多かった。

【取組後の状況】

- ・社員が責任者の指示待ちではなく、**主体的に店舗づくり**について提案するようになった。
- ・店舗の実状にあった接客の手引きがあることにより、若手スタッフが**安心して接客**できるようになった。



企業に とっての 効果

【従業員エンゲージメント向上】

- ・採用時に**社員のキャリアプラン**を示せることにより、選ばれる職場になり、人材確保に繋がる。
- ・社員が店舗づくりに関わっていることが**仕事への意欲醸成**や会社へのエンゲージメント向上に繋がる。

