

株式会社エス・ティ・エス

# パーキングビジネス

～パーキング 接客対応トレーニング～



パーキングスタッフの接客訓練～「全体の接客・接遇、コミュニケーション力の向上！」を目指し、日々の様々な出来事、イレギュラーにも対応が出来るように、訓練をしています。

お買い物や映画鑑賞、遊技場で楽しむ為など様々な目的で車で来場されたお客様と直接的な接点を持つのが「パーキング・オペレーター」。

一般に「駐車場スタッフ」と呼ばれるその仕事は、車の安全な誘導と入庫・出庫の機械操作、駐車券発券や精算等の基本業務に加え、多様なお客様との対面の対応スキル、つまり「接客・接遇」が重要なポイントになります。



エス・ティ・エス、パーキングは、以前から安全意識向上プロジェクト(緑十字)を進めていて危険予知訓練(K・Y・T)の一環として、色々な訓練・活動にもチャレンジしています。

2014年4月からは、新たに接客対応に力を入れた「ロールプレイ・対応訓練」を導入しました。実際の現場で起こり得る接客業務のロールプレイを実施し、現場リーダーと参加スタッフから評価を通してそのスキルの精度を高めていく訓練を進めています。



訓練は、これまでの経験や体験を基にして行われ先輩スタッフは後輩のお手本となるように身だしなみ、挨拶、言葉遣い、姿勢などの態度面と心情理解、説明のわかり易さ相手要望、マジックフレーズ(クッション言葉)、感謝、謝罪、丁寧な見送りなど、お客様から見た場合の両面でチェックを行い、よかった点、改善点などを振り返りスタッフ全体のレベルアップに取り組んでいます。



主にオペレーター役、お客様役、観察役の3名にて様々な対応のロールプレイ(模擬演習)を行い、参加者それぞれが、その場で即時フィードバックすることで自分の見えなかった部分が見えてくる。参加スタッフの1人は「(客観的に評価を受けることで)自分自身の接客の仕方、改善点などが見えてくる。結果として毎日の業務に自信が持てる」とコメントしています。



お客様の視点に立つ行動を考え、現場リーダーを筆頭にレベルに応じた初期クレーム対応、イレギュラー対応、後輩指導、緊急・災害時の対応など様々なトラブルにも対応できるように経験と体験を生かしたロールプレイと学習、訓練を続け繰り返すことが大切であると考えます。

**私たちは接客対応トレーニングを継続し、お客様の視点に立って接客・接遇のレベルアップを目指します。**