

○ J T 学習モデルを活用した教育訓練プログラムに関する研究

—(株)ハローディの事例—

○内田恵里子

松尾太加志

(西日本工業大学 デザイン学部)

(北九州市立大学 文学部)

内田(2012)はスーパーマーケットのチェッカー業務を取り上げ、教育訓練プログラムとして OJT と OFF-JT を有機的に連環させた 3 つの OJT 学習モデルを提案した。しかし、有機的に連環した OJT 訓練は、現状のスーパーマーケットのチェッカー業務においては実践されていない。また、内田(2013)では、OJT 学習モデルを基にして OJT 学習を促進させる教育訓練の効果的な支援を検討したが、OJT と OFF-JT の有機的な連環について明示的には示されていない。

有機的に連環した教育訓練を実践している事例として、内田(2014)は(株)良品計画の教育訓練について取り上げた。

そこで、本稿では内田(2014)の紹介した事例を参考とし、OJT 学習モデル(内田, 2012)を活用し、スーパーマーケットにおいて OJT と OFF-JT が有機的に連環した新入社員向けの教育訓練プログラム(店舗内教育訓練)の提案を行う。その際、ここでは(株)ハローディの教育訓練を事例として取り上げ、その課題点を踏まえながら今後求められる具体的な教育訓練プログラムについて検討を行う。

提案教育訓練プログラム

(株)ハローディの教育訓練プログラムの課題は、OJT の初期段階からチェッカーのスピードなど計測可能な効率的な技術面でのスキルを中心とした試行錯誤学習(内田, 2013)に終始している点である。そのため、(株)ハローディの掲げる接客理念を主眼とした本来目指すべきサービスの質を上げる為の接客対応が機能し得ていない。

そこで、提案プログラム(表 1)では、訓練初日の現場見学から始まりレジ周辺の清掃業務などの OJT により現場を経験することで業務自体の流れやスーパーマーケットの

中でのチェッカー業務の在り方について俯瞰できることを優先し、3日目から、ロールプレイも加えた実際のレジ操作の訓練に入ることとした。そして、OFF-JT はあくまでもマニュアルに明示されている接客理念に基づいたレジ操作に関する知識学習の基礎(内田, 2014)となるものとした。そして4日目と5日目では、業務内容に応じてチェッカー側とキャッシャー側の業務に分けて段階的にステップアップし、6日目に一人立ちするプログラムとした。

さらに、教育訓練は4時間という限られた時間を目安にプログラムが作成されているため、効果的な訓練を行うには従事者の習熟レベルに応じた OFF-JT と OJT の有機的な連環が求められる(内田, 2014)。そこで、OFF-JT で新たな知識やスキルを蓄積していく従来型の教育訓練の在り方から、朝礼での情報共有を踏まえた前日の振り返りや上司とのペアトレーニング教育体制による目的・目標の確認などブリーフィングを行うようにした。

本稿で提案したのは OJT 学習モデルにおける初期段階でのプログラムのみであり、今後は観察学習を踏まえた中期段階のプログラムの検討を行う。

引用文献

- 内田恵里子(2012). チェッカー業務における OJT 学習の役割の検討 産業組織心理学会大会発表論文集, 212-215.
 内田恵里子(2013). チェッカー業務の教育訓練における試案の検討 日本情報ディレクトリ学会全国大会, 19-22.
 内田恵里子(2014). 企業の教育訓練における有機的連環についての一考察(株)良品計画の事例 - 産業組織心理学会大会論文集, 15-18.

表 1 OJT 学習モデル初期段階における OFF-JT と有機的に連環した提案教育訓練プログラムの概要

	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目
OJT	売場見学 レジ周辺作業 カゴ・カート整理、 清掃等	朝礼(前日の確認) レジ周辺作業 カゴ・カート整理、 清掃等	朝礼(前日の確認) レジ全般の操作 基本登録、金銭授 受、商品扱い	朝礼(前日の確認) チェッカー側 レジ関連操作 基本登録、金銭授 受、商品取り扱い	朝礼(前日の確認) キャッシャー側 レジ関連操作 金銭授受、相互確 認	朝礼(前日の確認) 事例集に基づく対 応訓練
OFF-JT	就業規則 勤怠 チェッカーとは	マニュアル確認 (企業理念、接客 対応、レジ操作、 商品の扱い、金銭 授受) 各種カード説明	企業理念に基づく マニュアル確認 商品取り扱いの DVD 視聴	企業理念に基づく マニュアル確認 金銭、クレジット 支払、レシートの 見方など	企業理念に基づく マニュアル確認 レジマイナス、伝 票作成、接客 DVD 視聴	企業理念に基づく マニュアル確認
ロール プレイ			レジ操作チェック	スキャン訓練 (タイム測定)	スキャン訓練 (タイム測定)	レジ操作チェック 10品 20秒
教育訓 練体制	個別指導 目標管理 ブリーフィング	個別指導 目標管理 習熟度チェック ブリーフィング	個別指導 目標管理 習熟度チェック ブリーフィング	チェッカー側 レジ2人制 目標管理 習熟度チェック ブリーフィング	キャッシャー側 レジ2人制 目標管理 習熟度チェック ブリーフィング	一人立ち 目標管理 習熟度チェック ブリーフィング 確認テスト