

スターバックスのパートナー様から学ぶこと (1/2)

2015年5月
TQM推進部
自工程完結推進室

もし、お客さまがドリンクをこぼしたら…

ある日の
午後…



あなたなら、どんな考動をする？

普通の接客

自ら考動する接客

お客さまに声を
かけられるまで待つ

すみません。
こぼしちゃいました…



何かあったのではないかと
自ら確認しに行く

どうかされましたか？



なにが異変が
あったのかも！

拭くものを
お渡りする

すみません…

お怪我は
なかった
でしょうか？



別のお席に
ご案内する

こちらへどうぞ。

私がお客様だったら、
「申し訳ない、はずかしい」
と焦ってしまうから、なるべく
この状況が見えない
ところにお連れしよう…



掃除をする

大丈夫ですよ！
気になさらない
ください。

パパッ！！



同じお飲み物を他パートナーに
オーダーする

パチン！

きっと、お飲みものを楽しみに、
ご来店いただいていたんだろうな…



笑顔で対応する

すみません…
すみません…

本当に、
お気になさらず！



お飲み物を作っている間に
掃除をする

テキパキ！



新しいお飲み物をお届けする

ごゆっくりどうぞ。

さりげなく…



楽しみにしていたコーヒーを
こぼしちゃってショックだわ…

しゅん…

お客様が喜ぶことを
“自分たちも喜ぶ”

スターバックスでは、基本動作（質の高いドリンクの提供）以外のことは、パートナーが、自ら考え、行動しています。

お客様の状態を“察する”

現在、接しているお客様だけでなく、他のお客様の視線や、仕草も見逃さない。常に、アンテナを高くて、自ら、お客様の心の状態を察しに行く（情報をとりに行く）ようにしています。

“お客様の立場”で
考える

商品・サービスの提供だけでなく、もう一步、二歩先のことまで、配慮しています。そのために、お客さまは、何を考えていらっしゃるのか、常にお客様と心を通わせようと意識しています。

仕事の“勝手な線引き”
はしない

“お客さまを笑顔にする”という“目的”は、全ての持ち場で働くパートナーにとって、共通です。皆が、この目的を意識することで、店舗一体となって、チームワークを発揮しています。

“即行動”する

察して、やるべきだと思ったことは、即、行動に移しています。スタバでは、パートナーが“お客様の笑顔”のために、“自分で考え、行動したことは、たとえ、うまくいかなかったとしても、怒られません。（但し、アレルギーなど、お客様の安全に関わることは、除く）そんな風土が、「考え行動する人」を育てています。

オーナー
シフト

察
する

つ
な
が
る

応
え
る

スターバックスのトレーナー様から学ぶこと (2/2)

2015年5月
TQM推進部
自工程完結推進室



あなたの職場では こんなことはありませんか？

急に呼びつける

〇〇、ちょっと、コッチ来て！！

ドキドキ...

ゲ！！なんか怒ってるぞ...

ミスは、厳しく指導しなくては！

理論武装する

いきなり怒り出す

〇〇の件なんだけど、何でミスしたんだ？言ってみろ！

...!!!

ん！？一体、何に怒っているのだろう...

む！やっぱり、答えることができない！本当に、考えていないだよなー。

困惑する

自分の目線で見た悪いところを並べて一方的に伝える

××のやり方が悪い！
〇〇のやり方も悪い！
△△のやり方も悪い！

自分なりに考えて、チャレンジした結果なのにな...でも、口は災いのもと...

言っても、どうせ、分かってもらえない...。我慢、我慢...

××のやり方が悪い！
〇〇のやり方も悪い！
△△のやり方も悪い！

はい...すみません...

はい...すみません...

口を閉ざす 耳を閉ざす

反省させて答えを言ってしまう

気をつけますじゃ、ダメだ！次からごう！

すみません。以後、気を付けます...

いつも怒られてばかり...しゅん...

はい...

心を閉ざす

次はもうないぞとプレッシャーをかける

ふん！

プレッシャー

どーん

どーん

ちゃんと、反省させねば、同じことをするからな！これだけ言えは分るだろう...

プレッシャーだけが残る

怒られるのは、嫌だから、言われたことだけやるうと...



オーナーシップを持って 考動できる人を育てる指導

褒める・認める

〇〇ができるようになってきましたね。××さんの努力の成果ですね。日々成長していますね！

わっ！ちゃんと、見てもらえているんだ！嬉しいな。

まずは、聞いてもらうためにも心を開いてもらおう。僕だったら、最初に怒られたらやる気をなくしてしまうからな。

はい！ありがとうございます！

心を開く

目的を確認する

〇〇は何のためにやっているのですか？

職位で目線が違うことは、当たり前だから、まずは、認識合わせをしよう。

えーと...〇〇のためです。

そうだね。(受入れる)

お互いに目線を合わせる

事実に基づき質問話を聴く

あの時、××をしていたんだけど、覚えている？

では、××をされたら、お客さまはどう思うかな？

いえ...

質問をしながら、事実を確認しよう。一方的に、命令したら、相手は、考えることを止めてしまうからな。

***という気持ちになります

ピン！！

自分で考え、気づく

お客様の立場で考え、聞いてもらう

じゃあ、お客さんには、どうしたら、喜んでもらえると思う？

ハッ！！そうか！

俯瞰した目で投げかけて、「お客様視点で、考えるクセ」をつけてもらおう

私だったら、〇〇してもらったら嬉しいです。

そうだね。(受入れる)

お客様の立場で考えるクセがつく

具体的な目標を自ら設定してもらう

では、〇〇をするのが、次の目標ですね！

では、次にレジに入ったときは、どうしますか？

せっかくなので、気づいてくれた思いを大切にするために、次の行動をイメージしてもらおう！

はい！〇〇ができるようになります！

具体的でいいですね。(受入れる)

オーナーシップをもつ

行動をサポートする意思と期待を伝える

では、〇〇さんがしっかり実行できるよう、私もしっかり、〇〇さんをサポートしますね！期待しています！

ハイ！！頑張るぞー！！

彼女が安心してモチベーションを持って取り組めるようにしよう！

喜びと安心感を感じさせる気になる

もっと考えて行動してお客さまに喜んでもらうぞー！