



効果的なシフトコントロールって？



忙しいときは休憩優先？ 仕事優先？

寒さが身に染みる2月。店内は閑散とした状態が続いています。思わず「今日もお客さま少ないのかな……」と、遅番で出勤して早々私はつぶやきました。

「店長がそんな暗い顔をしてどうするんですか？ 元気出してください！」

サブの松子さんに励まされ、私は気持ちを切り替えて早番でパートの竹子さんに休憩に出るように指示を出しました。

竹子さんがさばき切れなかった入荷商品の検品をサブの松子さんに引き継ぐように指示を出し、私は売場づくりをしながら接客をすることにしました。

「店長として、休憩回しをしたり作業の指示を出すのも慣れてきたな」と、私はちよっぴり得意げになりました。

午後になり、徐々に店頭にお客さまが来店し始めました。松子さんも私も作業と接客の両立で大忙しです。

そんな中、早番の竹子さんが休憩から戻ってきました。

「松子さん、おなかすいたでしょう？ 休憩どうぞ」と、私はこれまた得意げに指示を出しました。

すると、意外にもサブの松子さんは氣まずそうに切り返してきました。

「店長、私今、休憩出ちゃって大丈夫ですか？ お客さまも結構いらっしゃるし……」(松)

「うん？……確かにそうだね」(一)

順番通り休憩を回すことしか考えていなかったことに焦る私に追い打ちをかけるように竹子さんが意見を述べます。

「実は前から思っていたのですが、火曜日は新作が入荷する日ですよ？ でも店長が作るシフトはいつも早番が1人ですよね？ 私、火曜日は中番を作って午前中を2人にした方がいいと思うんですけど……。午前中は客数は少なくても購買欲が高いお客さまの来店が多いので、接客をしっかりしていきたいんです。もちろん入荷した新作を早く店頭に出して新鮮味を出すのも大切なので、火曜日は商品入荷の時間に合わせてスタッフを増やすといいと思うんです！」(竹)

言われてみれば確かにその方が効果的だと、心の中でうなずく私。

「みんな、よく考えていますね。すごい!!」(一)

「いやいや、感心している場合じゃないでしょ」(松、竹)

閑散月だからこそ、少ない数のお客さまにいかにお買い上げいただくかという視点が大切だとスタッフからの意見が付きましました。休憩回しや指示出しがうまくできるようなったと勘違いしていた自分が恥ずかしいです。

忙しくても効果的にシフトコントロールするために、気を付けるべきポイントを教えてくださいね!!



