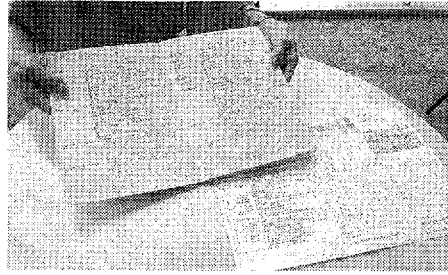


新人スタッフとのコミュニケーションのとり方は、時に悩みどころだろう。年齢も離れているし、相手も緊張していて本心がつかみにくい。けれど、きちんと見極めて指導しないと成長につながらない。そんなジレンマに着目し、独自のやり方を見いだしているのは、「ナチュラルビューティー」(サンエー・インターナショナル)伊勢丹本店のチームだ。

サンエー・インターナショナルでは、新入社員の販売員各人に、メンタリングシートを義務付けている。美意識や専門知識などのセルフプロデュース力、チームワークなどの組織プロデュース力など4カテゴリー44項目を、新人と、トレーナーを務めるスタッフが毎月4段階で採点する。しかし、「自己評価の仕方は人それぞれで、どう理由で点数を付けているのかが見えにくかった」(内山直子店長)ことから、シートと連動したノートを独自に作成。各項目の点数と、その判断理由を新人に書いてもらうことにした。反省点が時系列で明確になるだけでなく、新



会社で用意されるメンタリングシート(右)と、独自に作ったノート

当店限定

流行<sup>は</sup>自己採点ノートが  
行<sup>や</sup>っています

人が今どういう気持ちでいるのかがくみ取れるようになった。また、「ただ褒めるのではなく、こういう理由で良かったよとお互いが納得のいい言い方が出来るようになった」という。

ノートには、トレーナーのスタッフと、そのやり取りを見守るメンタリングトレーナーがコメントを記入するほか、店長と本部のスーパーバイザーも応援メッセージを書いている。本部との距離がぐっと縮まり、全体のチームワークが高まったそうだ。スタッフの思いつきから始まった取り組みだが、「今後も続けていきたいし、他ブランドでも活用してもらえたら」という。