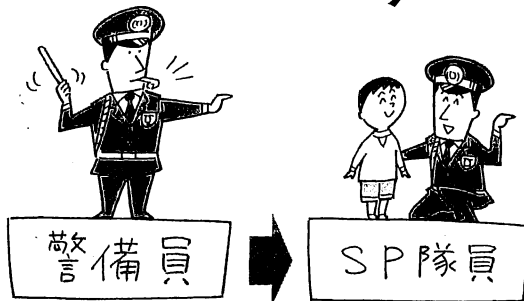


Idea 09



仕事内容を的確に表す  
わかりやすい肩書きに  
変更してみる



SP: セキュリティ・サービス・スマイルパーソン

\\ 解説 //



わかりやすい肩書きも  
ブランドの1つ

「あなたの仕事はなんですか？」と聞かれたらなんと答えますか？ 即答が難しいこの質問も、お客様に仕事内容をわかりやすく肩書きとして表現できれば、1つのブランドとなります。それだけでなく、肩書きを工夫することで、仕事をする人の意識や行動も変わっていきます。

\\ 事例 //



呼称を「SP隊員」に改め  
笑顔で接客対応

ある工事誘導警備を中心としている警備会社が、ショッピングモールなどのサービス業の警備へ事業拡大を試みました。しかし、いっこうに営業成績があがりません。そこでSP課を新設し、警備員の呼称を「SP隊員」と改め、名刺や名札も変え、呼称を意識的に口に出して言うようにしました。

SPとは「セキュリティ・サービス・スマイルパーソン」のこと。つまり、警備誘導だけでなく、笑顔で挨拶や接客対応することも仕事と定義したのです。

この定義をベースに、下記の行動指針を徹底教育したところ、SP隊員の意識と行動が変わりはじめ、営業成績も伸びていきました。

< SP行動指針 >

- 一、我々SPはお客様の安全を確保し、安心をお届けする
- 一、我々SPはすべてにおいてお客様へ好感と好印象を提供する
- 一、我々SPは笑顔で対応しプロとしての自覚を持ち仕事をする