

## 【正社員】お金をかけて中長期教育・専門的な業務

抜本的改善、新規サービス開発、新技術の実装

→数日間にわたる研修、年次ごとの階層別教育、マネジメントや専門性に重きをおく

## 【非正規社員】なるべくお金をかけずに超短期教育・汎用的な業務

広く同質同量のサービス提供、現場業務の効率化、即時適用

→数分のOJT、知識付与よりも実践・応用重視、事故なく日々のオペレーションを回すことが重要

### ■店舗での従業員教育を阻む要因とその解消に必要な視点

#### 【運営優先】

- ・目の前のお客さまへのスピーディな対応を常に優先するため、**教育時間の確保が難しい**・・・
- ・**従業員一人ひとりに合わせた個別教育**をする余裕がない

指導内容の区分  
(何が必須か?)

#### 【構成メンバーの違い】

- ・習熟レベルや得意なこと、性格など、特性の**異なる人が集まる**
- ・チームワークが発揮できる和気あいあいとした雰囲気になるかは**シフトメンバーによる**・・・
- ・教えることが上手い人、そうでない（もしくは好きではない）人がいるかどうかで、新人の不安度が変わる

属人化の回避

#### 【店舗ごとに立地や店のつくり、動線、品ぞろえの違い】

- ・客層、業務フロー、商品の取り扱いが**他店舗と異なる**ことも・・・
- ・商業施設内店舗ではバックヤードを別の店と共有し、**独特の動線**が作られる

形式知への置換

#### 【同じ店舗であっても全く同じ状況にはならない】

- ・絶対的な正解がなく、その場で**臨機応変な対応**が求められる・・・
- ・「この場合はこうした方が好ましい」を**経験から読み取る**必要がある

指導内容の区分  
(何が必須か?)

**特性に関わらず全従業員が知っておくこと・実践すべきことは形式知にして周知徹底。個人の特性や応用力・経験に応じて任せる個別業務やレベルアップを図るものは時間をかけて各店舗の専任メンバーが教育する等の教育仕分が必要**

## Tempo Study

アクティブユーザー520万人※を誇る教育管理システムLeaf（リーフ）シリーズから生まれた、店舗特化型の教育ツール



1

昨日入ったアルバイトから  
店舗管理の責任者まで学べ  
る 動画コンテンツ付き

アルバイト経験の少ない人でも  
知っておいてほしいこと（シフト勤務のあり方やバックヤードの使い方、掃除の仕方等）から、  
店舗運営の責任者がおさえておくべきこと（安全衛生管理、ハラスメント防止、労務管理等）  
まで、幅広い動画コンテンツをご用意。

20年以上にわたり、多くの小売・飲食業界の教育を支援してきたインソースのノウハウを、  
短時間にぎゅっと収めました。

指導内容の区分

形式知への置換



2

新商品やキャンペーンの情報  
共有もラクラク！

スタッフ向けの各種マニュアルを  
格納しておいたり、期間限定の販売商品情報を全従業員に一斉周知するプラットフォームとして活用いただけます。

お手持ちの教育動画や商材説明PDF・パワーポイント資料のアップロードはとっても簡単。  
配信動画は70以上の言語に自動字幕がつけられるので、日本語に不安がある外国籍スタッフでも、働くために必要な情報をしっかり学べます。

形式知への置換

属人化の回避



3

ムリなくムラなく従業員の  
教育コストを削減

アップロードする動画や資料ファイルのデータサイズを気にする必要はありません！

Tempo Studyは格納データ無制限、同時アクセス数無制限。基本使用料のみで運用できます。

全てのスタッフが就業時にいつでも参照できる情報を、指導役のメンバーではなくシステムに集約させることで、属人化を防ぎます。  
指導役の教えムラや甘辛などを生じさせず、リーズナブルに画一的な知識付与を叶えます。

属人化の回避

## 社会の一般常識 + 業界の一般常識 = 動画視聴にまかせ、実務指導のリソースを確保

- ・何を動画教育の範囲にするか、どこからOJTで人直接教える内容とするかを明確に切り分ける
- ・店舗スタッフの働くうえでの最低限のリテラシーレベルを力をかけずに揃える
- ・勤務初日～新人期間中は勤務最初の10分でインプットや学びの振り返りを。ベテランも勤務日最初の5分は最新情報のキャッチアップ時間に充てることをルーチンに
- ・先輩指導者によって伝え方が異なるという状況をつくらせない。必要情報の照会先をTempo Studyに集約

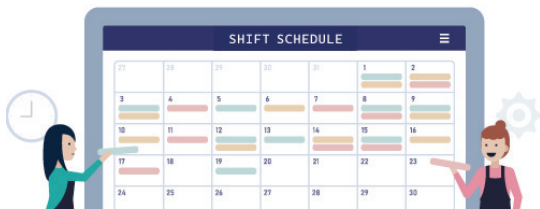
指導を区分

形式知への置換

属人化の回避

### 【日々新作を開発！店舗向け動画コンテンツ】※一部抜粋

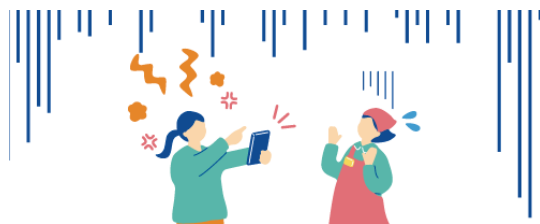
入店したばかりのアルバイト向けのほか、店舗責任者に昇格した方や社員向けなど、「職場の当たり前」を文字・イラスト・音声で解説。数人だけの暗黙知を形式知へと変換



【アルバイト向け】みんなで気持ちよく働くためのシフトの基本



【店長・店舗責任者向け】サイレントクレームを見逃さない職場づくり



【アルバイト向け】その対応、危険信号！カスハラ9つのNG行動



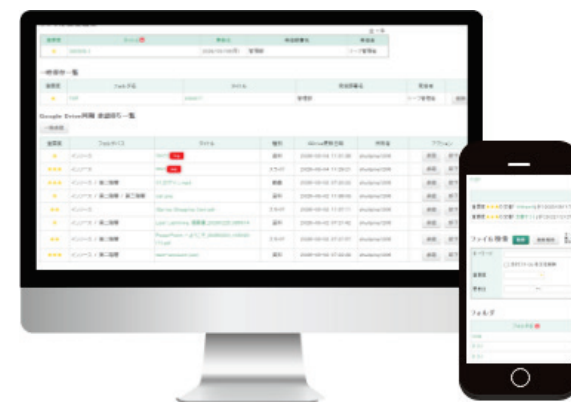
エリアマネージャー基礎講座～店長との信頼関係を築き担当エリアを盛り上げる

### 【新商品・キャンペーン情報の展開】

- ・実施時期やオペレーションの注意点の周知
- ・急な変更、中止のお知らせ

### 【共通マニュアルの格納】

- ・クラウド上に常に最新のデータが存在
- ・何点でも格納OK、いつでも確認できる



### 【運用がラク】

プラットフォームへの資料格納はドラッグ&ドロップで直感的に、動画配信や情報展開も数クリックで完結。対象者が確実に情報を受け取ったか、教育動画を視聴したのかの確認もあつという間に完了。

### 【確認・視聴がラク】

スマートフォンでサクサク再生。母国語への変換で理解しやすい！

## 接客スキルをAIが計測 AIトレーナー ※Tempo Studyオプション

属人化の回避

不特定多数のお客さまと接する店舗ワーカー。人によって好みの接客は微妙に異なり、また同じシフトに入った先輩のアドバイスが毎回違って戸惑うことも。精いっぱい取り組んでも自身の接客が相手にどう映っているかを確認し振り返る機会を得ることは難しい。

⇒話すスピードや声の抑揚、滑舌や会話の内容などを AIに評価させ、個人の感覚に頼らない指導法 を獲得

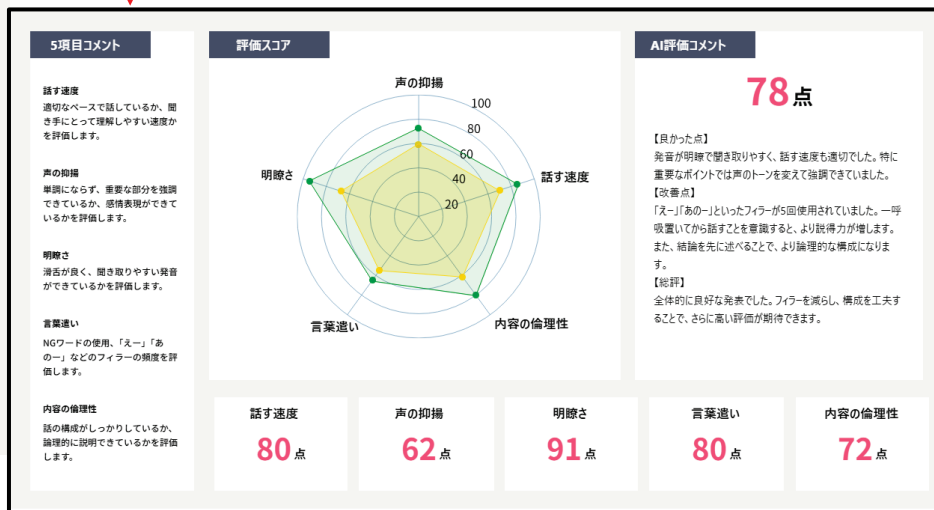
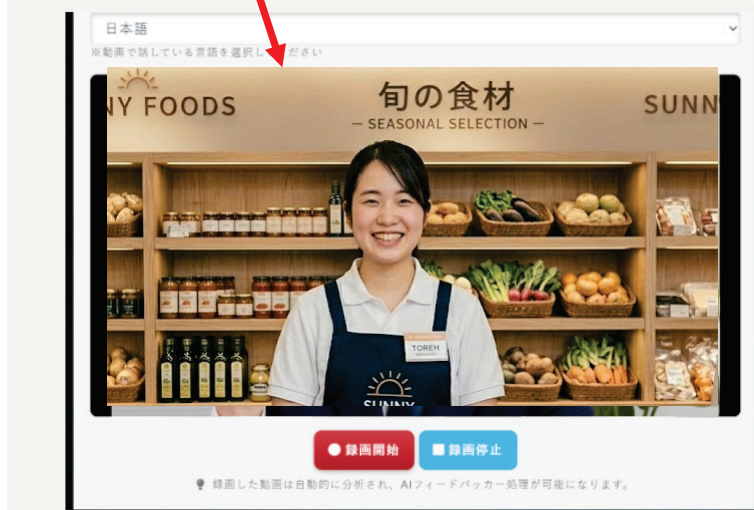
①スマートフォンでTempo Studyにログインし、AIトレーナーを立ち上げる



②カメラを起動し、お声がけのあいさつやよく使う商品説明トーク、レジでの会計トークなどを録画

③録画終了と同時に録画ファイルの分析が始まり完了後にフィードバックコメントページが生成される

④PDFファイルで結果をダウンロードし、自身の良い点と改善点を確認。次回チャレンジに備えて実践を繰り返す



指導者による甘辛を是正。第三者からの客観的なスコアリングなら新人も素直に受け入れられ、更なる高みを目指す

形式知への置換

## ■商材やマニュアルの理解度を測るテスト教材の制作 AI教材クリエイター ※Tempo Studyオプション

店舗の状況は毎日異なり、時に基本のマニュアル通りの条件がどうしても揃わないこともある。店舗ごとの特性をふまえ、「この状況ではどうなるか」の応用力をつけ、臨機応変な対応ができるようになることが望ましい。

サービスご案内時にも、お客さまからの様々な質問にうろたえることなく自信をもって応えて、売上をつくってほしい。

- ・基本対応をじゅうぶんに理解できていることが応用の前提
- ・よく考えないと正しい判断ができないような絶妙な難易度の確認テストに向き合う機会をつくりたい
- ・とはいえイチから自分たちでテストを考えるのは面倒



### 生成AIに情報を与え、良い加減の設問を考えてもらう

- ①確認テストの材料となる領域のマニュアルや商材の仕様書等の資料ファイルをアップロード
- ②問題数、択一選択か複数選択かなど、出力してほしい形式を指定
- ③AIが資料を読みこみ、で指定された形式で設問を考えてくれるだけでなく、解説文も自動生成
- ④生成した設問と解説文を整えたうえで、対象者に配信、回答させる。回答完了者には解説文を提示して理解を深める



マニュアルは読んで理解し「自ら実践できてこそ意味がある」。自分事に引き寄せるテストを手間なくつくる