



3 REASONS TO LISTEN TO YOUR FRONT-LINE EMPLOYEES

現場の従業員に耳を傾けるべき3つの理由

BY ERROL ALLEN エロール・アレン

During my customer service career, I have often heard the statement – “It doesn’t matter what I think, no one’s listening to what I have to say anyway.” Often, these words were verbalized by a front-line employee. It’s important to appreciate and listen to your front-line employees.

Here are three reasons not to take your customer service heroes for granted.

THEY ARE THE FACE OF THE COMPANY

Whether face to face, on the phone or web chatting with customers, front-line employees are the company to your customers. By the very nature of the position, front-line employees can provide invaluable insights into how customers really feel about your products and services.

Remember to treat them in the same manner as they are required to treat the customer. Your willingness to do so sends the message that they are an important component of the organization. Sooner or later, it will be easy to spot an unhappy employee – body language, voice tones, customer complaints, attendance are all clues to employee morale. It’s important to keep morale high as happy employees create happy customers.

私の接客における経歴で、「私がどう思っているかなんて関係ないですよ。どうせ何を言っても聞いてもらえませんから。」という発言をよく耳にしました。この言葉は、たいてい現場の従業員たちから出たものでした。現場の従業員の言葉に耳を傾けることは重要です。

現場で働く接客の英雄をないがしろにしてはいけない理由を3つ挙げてみました。

現場の従業員は企業の顔である

顧客とのやり取りが、対面や電話、またはウェブ上のチャットであろうが、客にとって現場の従業員は企業そのものなのです。現場の従業員は、その職位の本質によって、客が商品や奉仕を本当はどう思っているかという洞察を提供してくれます。

従業員に要請されている客の扱い方と同様に、現場の従業員を扱うようにしましょう。すすんでそれを実行することで、従業員が組織の要であるというメッセージが送られます。身振り、声のトーン、客からの苦情、出勤状況など、従業員の士気に関する糸口から、遅かれ早かれ、不満を持つ従業員を容易く見つけられるでしょう。従業員の満足が顧客満足を生み出すため、高い士気を持続けることは大事です。



THEY HAVE SOLUTIONS

It's common for front line employees to create "custom" resolutions for reoccurring issues. Through personal experience, I have witnessed front line employees put their "custom" resolutions in motion to deliver a great customer experience. Maintain open communication with front line personnel as this encourages the sharing of information. Their solutions keep customers happy which contributes to the profitability of the company.

During a corporate stint as an operations analyst, it was common to conduct process analysis projects. I often found that front line personnel knew the process and its shortcomings much better than their respective managers. Upon further examination, more often than not, a communication gap existed between management and front-line personnel. The communication pattern was one of "do this because it's your job" vs "if we ask you to do this, how does this impact your job?" When more of the latter exists, the customer benefits as front-line personnel feel that their opinion matters, which leads to the provision of a better customer experience.

THEY'RE HUMAN

Probably the most important reason to listen to your front-line personnel is a simple one – they're human. Front-line personnel want to feel valued and respected for what they do. Not everyone is capable of servicing customers. I repeat – not everyone possesses the ability to provide customer service day after day, minute by minute. It takes patience coupled with a good attitude and a highly developed listening ear to consistently meet customer expectations. I often hear people say, "Anyone can answer a phone." or "It's pretty simple to take customers' orders." Yes, anyone can answer a phone or take customers' orders – the key is, do you know what to do next?

Not everyone has the personality or demeanor to turn an angry customer into a long-term purchaser of the company's products/services. The next time you feel like your front-line personnel are not performing to company expectations, carve out some time to get in their shoes. Take on their duties. Ask questions and really listen to the replies. You might be surprised by the knowledge gained from this simple exercise.

Are your front-line personnel an untapped information reservoir? Remember – They Are the Face of Your Company, They Have Solutions and They're Human. Spend time with your front-line personnel today!



現場の従業員は解決策を持っている

現場の従業員が、再発する問題に対して「習慣的」解決策を持っているのはよくあることです。私の個人的経験で、現場の従業員が、「習慣的」解決策を実行して素晴らしい顧客体験をもたらした様子を目の当たりにしたことがあります。情報の共有を促し、現場の従業員とオープンな意思疎通を保ちましょう。従業員の解決策は、客の満足度を維持させ、企業の利益に貢献してくれます。

運営分析担当として企業の節約に努めていた頃、工程分析の企画を実施することが一般的でした。しばしば、現場の従業員の方が、直属の上司よりも工程とその欠点をよく知っていたことに気づいたことがありました。更によくみると、大抵の場合、現場で働く従業員と経営陣の間で意思疎通がうまくいっていないことが分かりました。その伝え方の一つに、「これは君達の仕事だからやりなさい」に対して、「これをやるように頼んだ場合、君達の仕事にどんな影響がありますか?」ということがあります。後者がより多くなると、現場の従業員は自分たちの意見が取り入れられると感じ、より良い顧客体験を提供することにつながり、客の利益にもなります。

従業員は人間である

現場の従業員に耳を傾けなければいけない最も重要な理由は、おそらく単純なものでしょう。彼らは人間なのです。現場の従業員は、自分たちがやっていることが認められて尊重してもらいたいです。みんながみんな、接客に向いてるわけではありません。繰り返しますが、誰もが、日々、常に、接客する能力を持続けられるわけではありません。客の要望に応え続けるためには、前向きな姿勢を伴った忍耐力と、傾聴することが必要です。「電話を受けるくらい誰でもできる。」とか、「客の注文を取るの簡単だ。」というのをよく耳にします。確かに、電話を受けたり、客の注文を取ったりすることは誰でもできますが、鍵となるのは…その後何をすべきかを知っていますか?

みんながみんな、怒っている客を長年にわたる常連客に変えるような人格や態度を備えているわけではありません。現場の従業員の仕事ぶりが、企業の期待通りではないと感じるようなことがあったら、その従業員の立場に立ってみる時間を作って下さい。従業員の任務を引き受けてみましょう。質問をして、その返答にきちんと耳を傾けて下さい。この単純な練習から得られた知識に、驚かされるかもしれません。

あなたの現場の従業員は、未開発の情報の宝庫ですか?現場の従業員は、企業の顔であり、解決策を持っており、人間だということを覚えておきましょう。今日から、現場の従業員と時間を過ごしましょう!

ABOUT THE AUTHOR

Recognized as "one of seven useful Twitter people for retailers to follow" by Mystery Shopping Experts of the UK, customer service speaker, author and consultant Errol Allen utilizes his 25-plus years of practical, hands-on experience to assist organizations in developing customer service strategies for maximum customer retention. Errol believes that a system's mindset is critical to an organization's success in providing great customer experiences.

<http://errolallenconsulting.com/2018/08/20/3-reasons-to-listen-to-your-front-line-employees/>
<http://errolallenconsulting.com/errol-allen/>



CLASSES OFFERED

クラスの概要

MICROSOFT COMPUTER BASED TRAINING



Integrated Microsoft software courses are offered in the FSS Training Institute Computer Room from 8 a.m. to 3 p.m. by appointment. Microsoft Office 2010 and Windows 7 courses are self-paced, interactive, step-by-step simulation, ranging from beginner to advanced learning. FSOT also has Japanese versions available. This training is available to FSS personnel. To reserve a time slot, call the FSS Training Institute staff at 225-8105 and send an FSSTI Form 4 to 374fss.fsot.1@us.af.mil.

マイクロソフトのソフトウェアの統合コースが、FSS訓練課で08:00から15:00まで提供されています。Office 2010 と Windows 7のコースは、自分のペースで、段階定期に疑似体験ができ、初心者から上級者まで学習できます。日本語のソフトウェアも用意しております。この訓練はFSS（軍支援中隊）の従業員が対象です。予約は、225-8105までFSOTに電話をした後、FSSTI フォーム 4 を374fss.fsot.1@us.af.milまでお送り下さい。

ADULT CPR, AED & FIRST AID TRAINING

(FSS EMPLOYEES ONLY)

This program provides participants with the knowledge and skills to sustain life and minimize the consequences of injury or illness until EMS arrive. This course is mandatory for all unit members that require CPR certification.

このプログラムは、救急隊が到着するまで生命の維持や怪我や病気による影響を最小限にするための知識や技術を提供します。



CITIZEN CPR

(IN ENGLISH AND JAPANESE – FSS MEMBERS ONLY)

In accordance with the Services Training and Education Plans (STEPs), this course is mandatory for employees that require CPR training but not certification. Members will learn Hands-Only CPR and other techniques. The following duty positions, at a minimum, are required to attend: club managers, food service activity managers, club & food service administration staff, assistant club managers, assistant food service activity managers, bar assistants, bartenders, club & food service activity cashiers, caterers, club operation assistants, cook leaders, cook supervisors, cooks, food service work leaders, food service workers, head cashiers, ID checkers, material handlers and waiters.

サービス部訓練・教育計画 (STEP) に従い、民間CPR (英語、日本語、FSS職員のみ) は、CPR訓練が必要であるが証明書を必要としない従業員の必須訓練とします。CPRとその他の必要な技術を実践して学びます。最低限、以下の職種は参加が必須です。

CLASSES OFFERED

クラスの概要

COMPUTER BASED TRAINING

(FSS EMPLOYEES ONLY)

Some of the courses offered: Total Force Awareness Training, Office, Windows, the Air Force Training Record and Services Management. Office courses are self-paced and interactive with step-by-step simulation.

Total Force Awareness Training, Office, Windows, 空軍訓練コース、サービス部管理コースなどが提供されます。Officeのコースは、自分のペースでできる相互的、段階的に疑似体験ができます。

DRAM SHOP

(FSS EMPLOYEES ONLY)

A **MANDATORY** course required annually for all FSS employees that sell or serve alcoholic beverages. Please reference AFI 34-219 for more information.

アルコール飲料の販売や取扱いをするFSS従業員全てに義務付けられた年次訓練です。詳しくは、AFI34-219を参照して下さい。

ENGLISH CONVERSATION FOR HOTEL & RESTAURANT STAFF

(IN JAPANESE)

Basic English (targeting LD/LPL 0~1) classes for employees working in hotel or restaurant environments. Attendees will learn basic vocabulary, phrases and conversational expressions used in hotel and restaurant operations.

ホテル/レストラン従業員のための基礎英語（語学0~1を対象）のクラスです。基本的な語句や慣用語、ホテル/レストランの現場で使われているなど会話表現を学びます。

FSS ANNUAL TRAINING

(FSS EMPLOYEES ONLY)

A **YEARLY REFRESHER COURSE MANDATORY** for all FSS employees, military and civilian.

FSS従業員に義務付けられた年次講習です。軍人、民間人ともに必要条件を満たすため毎年受講する必要があります。

INITIAL FSS TRAINING

(FSS EMPLOYEES ONLY)

A **MANDATORY** orientation for new unit members that must be completed within the first 30 days of working in FSS. Course topics include information on safety, ethics, diversity, harassment and customer service.

FSSに入職した従業員のオリエンテーションで、入職後30日以内に受ける必要があります。コースには、安全規則、倫理、多様性、嫌がらせ、接客などの情報が含まれます。

SERVSAFE FOOD HANDLER TRAINING

(IN ENGLISH AND JAPANESE – FOR FSS MEMBERS ONLY)

Food service employees within FSS are required to be certified annually in the NRA ServSafe Food Handler program. This course teaches basic disciplines of food safety and gives employees an overall understanding of their role in the food service safety program. Certification is valid for three years.

FSSで働く、食品に関わる全ての従業員は、NRA ServSafe Food Handlerの資格取得が義務付けられています。このコースで、食品安全の基本的な規則を学び、食品サービスプログラムに於ける自分の役割について、全体的な理解が出来るようになります。資格は3年間有効です。



CLASS SCHEDULE クラススケジュール

JANUARY 2019

*Training for FSS employees only.
*第374軍支援中隊従業員のみのみ

MON	TUE	WED	THU	FRI
	1 HOLIDAY NEW YEAR'S DAY	2	3	4 NEW EMPLOYEE CBT SESSION* 8 A.M.-4 P.M.
7	8 SERVSAFE FOOD HANDLER TRAINING* (IN ENG) 8-11 A.M.	9 CSS TRAINING 3:30-4:30 P.M.	10 SERVSAFE FOOD HANDLER TRAINING* (IN JPN) 1-3 P.M. DRAM SHOP* (IN JPN) 3-4 P.M.	11
14 INITIAL FSS TRAINING* 8 A.M.-12:30 P.M.	15	16 ENGLISH FOR RESTAURANT STAFF (IN JPN) 1-3 P.M.	17 CITIZEN CPR* (IN JPN) 9-11 A.M.	18 NEW EMPLOYEE CBT SESSION* 8 A.M.-4 P.M.
21 HOLIDAY MARTIN LUTHER KING JR'S BIRTHDAY	22 FAMILY DAY	23 SERVSAFE FOOD HANDLER TRAINING* (IN ENG) 1-4 P.M.	24 CITIZEN CPR* (IN ENG) 1-3 P.M.	25
28 FSS ANNUAL TRAINING* (IN ENG) 2-4 P.M.	29 SERVSAFE FOOD HANDLER TRAINING* (IN JPN) 8-10 A.M. DRAM SHOP* (IN JPN) 10-11 A.M.	30 FIRST AID, CPR & AED TRAINING* (IN ENG) 8-10 A.M.	31 FSS ANNUAL TRAINING* (IN JPN) 2-4 P.M.	

CLASS SCHEDULE クラススケジュール

FEBRUARY 2019

*Training for FSS employees only.
*第374軍支援中隊従業員のみのみ

MON	TUE	WED	THU	FRI
				1 NEW EMPLOYEE CBT SESSION* 8 A.M.-4 P.M.
4 TRAINING HOLIDAY	5	6 SERVSAFE FOOD HANDLER TRAINING* (IN ENG) 8-11 A.M. CSS TRAINING 3:30-4:30 P.M.	7 FSS ANNUAL TRAINING AT TAMA HILLS GOLF COURSE (IN JPN) 8 A.M.-4 P.M.	8 FSS ANNUAL TRAINING AT TAMA HILLS GOLF COURSE (IN JPN) 8 A.M.-4 P.M. CITIZEN CPR* (IN ENG) 1-3 P.M.
11 INITIAL FSS TRAINING* 8 A.M.-12:30 P.M.	12	13 ENGLISH FOR HOTEL STAFF (IN JPN) 1-3 P.M.	14 FSS ANNUAL TRAINING* (IN ENG) 9-11 A.M.	15 NEW EMPLOYEE CBT SESSION* 8 A.M.-4 P.M.
18 HOLIDAY GEORGE WASHINGTON'S BIRTHDAY	19 FAMILY DAY	20 FSS ANNUAL TRAINING* (IN JPN) 2-4 P.M.	21 SERVSAFE FOOD HANDLER TRAINING* (IN ENG) 8-11 A.M.	22 CITIZEN CPR* (IN JPN) 9-11 A.M.
25	26	27 SERVSAFE FOOD HANDLER TRAINING* (IN JPN) 8-10 A.M. DRAM SHOP* (IN JPN) 10-11 A.M.	28 FIRST AID, CPR & AED TRAINING* (IN ENG) 8-10 A.M.	

CLASS SCHEDULE クラススケジュール

MARCH 2019

*Training for FSS employees only.
*第374軍支援中隊従業員のみ

MON	TUE	WED	THU	FRI
				1 NEW EMPLOYEE CBT SESSION* 8 A.M.-4 P.M.
4	5 SERVSAFE FOOD HANDLER TRAINING* <i>(IN ENG)</i> 1-4 P.M.	6 CSS TRAINING 3:30-4:30 P.M.	7 CITIZEN CPR* <i>(IN ENG)</i> 1-3 P.M.	8
11 INITIAL FSS TRAINING* 8 A.M.-12:30 P.M.	12	13 CITIZEN CPR* <i>(IN ENG)</i> 1-3 P.M.	14 FSS ANNUAL TRAINING AT TAMA LODGE <i>(IN JPN)</i> 8 A.M.-4 P.M.	15 FSS ANNUAL TRAINING AT TAMA LODGE <i>(IN JPN)</i> 8 A.M.-4 P.M. NEW EMPLOYEE CBT SESSION* 8 A.M.-4 P.M.
18 SERVSAFE FOOD HANDLER TRAINING* <i>(IN JPN)</i> 8-10 A.M. DRAM SHOP* <i>(IN JPN)</i> 10-11 A.M.	19 SERVSAFE FOOD HANDLER TRAINING* <i>(IN ENG)</i> 8-11 A.M.	20 FSS ANNUAL TRAINING* <i>(IN JPN)</i> 2-4 P.M.	21 FSS ANNUAL TRAINING* <i>(IN ENG)</i> 9-11 A.M.	22
25 ENGLISH FOR RESTAURANT STAFF <i>(IN JPN)</i> 1-3 P.M.	26	27 FIRST AID, CPR & AED TRAINING* <i>(IN ENG)</i> 8-10 A.M.	28 QUARTERLY TRAINING MONITOR MEETING 10-11:30 A.M.	29 NEW EMPLOYEE CBT SESSION* 8 A.M.-4 P.M.

2019

[JANUARY / FEBRUARY / MARCH]

WHO'S ELIGIBLE? 受講資格

FSS Training Institute classes are open to all base employees and family members, unless otherwise noted, and are held in Bldg. 316, Room 133A & 133B. Please submit an FSSTI Form 4 to 374fss.fsot.1@us.af.mil with your supervisor's (or sponsor's) signature to 374 FSS/FSOT at least five business days prior to class start date. For more details, please email or call 225-8105/6.

特別に表記が無い限り、基地従業員と軍属全ての方に講習を受けていただくことができます。講習は建物番号316、133Aと133B号室で行われています。FSSTIフォーム4に上司の署名をもらい、講習開始日の5日前までに、第374 FSS訓練課まで提出(Eメール: 374fss.fsot.1@us.af.mil)して下さい。お問い合わせは、225-8105までお電話下さい。



374TH FORCE SUPPORT SQUADRON TRAINING INSTITUTE

RM. 142, BLDG. 316
DSN 225-8105/8106

HOURS OF OPERATION
MON-FRI • 7:30 A.M.-4:30 P.M.



YOKOTAFSS.COM