

問題 1. つぎの設問に答えなさい。

(3) 店舗を運営するときの考え方として、不適切なものを1つ選びなさい。

【選択肢】

- ア. マニュアルを作成し、トレーニングを行って個人ごとの仕事のバラツキをなくす。
- イ. 新たなサービスを独自に考えるのは非効率のため、他店を調べ良いものを利用する。
- ウ. 整理、整頓、清掃を徹底し、店舗内での人の動きにムダやムリが出ないようにする。
- エ. 寄せられた苦情の内容はよく整理して共有し、クレームを未然に防ぐ仕組みを作る。
- オ. 繁忙期を見越して計画的に接客技術を磨き、人手不足によるサービスの低下を防ぐ。