

いつも  
 ありがとう  
 ございます！


# リーダーシップ 便り

リーダーシップ専門情報誌

**有限会社ジンザイ**

福岡市博多区博多駅東1-10-35

CLUB博多駅東オフィスビル2F

Tel. 092-482-0328

Fax. 092-482-0329

E-mail: info@jinzai-system.com

URL http://www.jinzai-system.com

# 35

## 真のリーダーシップが発揮できる人財育成

**【信頼力】を高める具体的な行動 13:「丁寧に指導する、教える」**\*真のリーダー=メンバーが喜んでついてくる信頼力の高い人  
 新人に対しては、当然仕事のイロハを知らないため「教える」が良いのですが、一人前に仕事ができるようになれば、部下の困っていることやミス・トラブルなどについて、その原因や対策案を一緒に考え、部下が正解を導き出せるように導く指導方法をお奨めします。つまり、コーチング手法の一つである「オープン質問」(予め答えが決まっていない質問法)を活用しながら、部下に考えさせ自己決定感を持たせることが大事です。そして、その後をフォローし、改善効果があればほめる。このようなサイクルを根気強く続けることが部下の真の成長につながると考えます。

### 【「信頼力」事例研究 11】株式会社 マリンネット 安永店長の《信頼力》



(安永店長)

(住所)福岡市中央区渡辺通4丁目9-20  
 (創業)1993年4月  
 (代表取締役)大堀 貢  
 (店舗名)ダイビングショップ「オーシャンビュー」  
 (社員数)10名(正 3名、非 7名)



(株)マリンネットは、福岡でダイビングショップ「オーシャンビュー」「ダイビングスクール」等を運営している会社です。また、セブ島や喜界島を中心とした格安ダイビングツアーも行っています。安永さんは写真をご覧くださいもお分かりだと思いますが、笑顔が素敵で気配り上手な信頼されるリーダーです。その具体的な行動は以下の通り。

### 【部下に信頼される行動】\*部下の方々(写真)へのインタビューより

#### 1.誰よりもスタッフの行動をよく見ている

私たちがお客様の指導に迷っているときなど、何に迷っているのかを把握してくれている。また、自分が教えるのを苦手としていること(例:マスククリア=マスクの中の水を抜く行為)でも、見てなさそうで見られていて、「何かあったの?これ苦手だった?」と自分から言わなくても指摘してくれる、

#### 2.気軽な声かけ

私たちが仕事に悩んでそうだなと思ったら気にかけて声をかけてくれる。

また、お客様に対しても、スタッフに対しても、「いつもと違う」と感じるとさりげなく「何かあったの?」と気軽に声をかけてくれる。

(恋愛話やゲームの話なども含む)

#### 3.仕事で分からないことや悩んでいることは、丁寧に的確に教えてくれる

上記1の後、具体的な改善策など適切なアドバイスをしてくれる。何か困ったことがあれば、安永さんに相談すればアドバイスをしてくれるだろうと期待する。

#### 4.失敗を許してくれる

小さな失敗でも大事故につながる可能性があるため、失敗の原因を一緒に考え、改善方法について、『今後、こういう方法でやってみたら』とアドバイスをしてくれる

#### 5.手本を示す

自分たちができないことがあれば(例:契約書の書き方)、安永さん自身がやってみせてくれる。更に、その後、自分にやらせてフォローしてくれ、自信をつけさせてくれる。

#### 6.率先垂範 何でも自分から動く

#### 7.ダイビングに関する知識も豊富で、どの様な質問にも答えられる

向上心があり、自身が更にレベルアップするために、熱心に勉強している。



(裏面に続く)



## 【「信頼力」事例研究 11】株式会社マリネット 安永店長の《信頼力》(続き)

### 8.誰よりも努力している

誰よりも早く出勤し、誰よりも帰りが遅い。早いときは、早朝6:00、帰りは深夜23:00。しかし、メンバーやお客様には疲れているところや弱みを見せない。そういう姿をみると「私も頑張らなければ・・」という気持ちになる。

### 9.会社の方針に対する行動に一貫性がある

「お客様に感動を」という会社方針どおり、常に、『お客様に楽しんでほしい』という気持ちが伝わってくる。また、お客様一人ひとりにあった対応をして、楽しんでいただける様工夫している。

### 10.効果的に、ほめたり叱ったりしてくれる

皆の前でほめてくれる。『Aさんの〇〇の点が良いから、皆も真似しよう！』などと、ミーティングの際にほめてくれる。また、気づいたときに、即、叱ってくれる。『さっきのお客様への言葉遣いはダメだよ』などとダメなことはダメだときっぱり指摘する。よく褒めてくれるから注意されてもありがたいと思い、素直に聞ける。

### 【上司から信頼される行動】 \* 上司へのインタビューより



(大堀社長)

#### 1.部下の指導育成に熱心である

「土日」には必ずミーティングをして、カウンター業務のやり方などをロールプレイングしながら指導している。部下も真剣に且つ楽しく喜んで積極的に参加している。

また、翌週予約されているお客様の情報交換を行い、役割分担も細かく指示している。そして、個々のお客様に対しての具体的な対応方法も指導し、その後のフォローもしている。

#### 2.部下から慕われている

先日スタッフ一同が、安永さんの「2000回目」のダイビングを祝うため、自主的に勤務時間外に安永さんに知られないよう、不在時にお客様にもご協力いただきお祝いのメッセージを書いてもらい、アルバムを作っていた。

**安永さんと部下との一体感を感じる**

#### 3.稲盛名誉会長を尊敬し、稲盛哲学を本気で学んでいる/安永さんと「オーシャンビュー・フィロソフィ」を共有

#### 4.創意工夫しながら、常に新しいことに積極的に取り組んでいる/(例)当月ライセンスを取得したお客様の写真を掲示

#### 5.共に、「西日本一のダイビングショップ」を目指してくれている

### 【本人へのインタビュー】 →スタッフ、お客様に感謝する

- (1) 対スタッフ スタッフ会ってのお客様。手伝ってくれることを当たり前と思いがち。休みたいときもあるだろうけど、一緒に楽しく仕事をしてくれている。「これは当たり前ではない」と自分への戒めとしているスタッフの協力があるので、自分自身も仕事が『大変、キツイ』とかは思わない。当たり前と思う
- (2) 対お客様 お客様が楽しんでくれているので、スタッフも頑張れる。だから、お客様にお越しいただくことにも感謝し、更に良い店にしたいと思う

### 【編集後記】インタビューを終えて

安永さんは、まず、「現在の仕事＝ダイビングが好きである」ということ。好きだからこそ明るく元気で仕事ができる。そして、心からお客様に楽しんでほしいと思い努力し、創意工夫もしている。また、共にお客様にダイビングを楽しんでもらいたいと思って仕事をしている仲間感謝の気持ちを忘れず、目配り気配りができていると感じました。

近い将来、「西日本一のダイビングショップ」になることを祈念いたしております。

## 【KLC】当社主催「真のリーダー養成ゼミ」 『上手なほめ方、叱り方』

### 動機づけ、都度のOJT!

### 効果的なほめ方、叱り方のポイントを学ぶ!!

New!

- 【日時】 2016年11月10日(木) 15:00~18:00  
【会場】 弊社事務所〔福岡市博多区博多駅東1-10-35 2F〕  
【対象者】 中小企業経営者、経営幹部 定員「5名」\*少人数制  
【内容】 (1) 「ほめる、叱る」の目的・意味  
(2) 上手なほめ方、ほめる前提条件  
(3) 上手な叱り方、叱れない上司の特徴他  
グループ討議
- 【参加費】 10,000円(税込)/一人

【申込方法】 お電話頂くか、メールにてお申し込み下さい。  
詳細はホームページをご覧ください。 **ジンザイ** で **検索**



### プロフィール

片島 尚幸〔かたしま なおゆき〕

出身：広島県尾道市(因島)  
最終学歴：立命館大学産業社会学部卒

#### ■関与先、資格

(社)日本能率協会講師、  
一般社団法人日本アンガーマネジメント協会 ファシリテーター、  
公益財団法人北九州産業学術推進機構専門家  
日本経営品質セルファセッサ、TA交流分析士1級、

#### ■勉強会「人間学講座」主催

- ①中国古典(論語、小學、大学、中庸、易経)を学ぶ会  
②稲盛哲学を学ぶ会

★セミナー・勉強会・その他詳しくは

下記電話またはメールにてお問い合わせください。

有限会社ジンザイ Tel.092-482-0328

✉ info@jinzai-system.com

ホームページは **ジンザイ** で **検索**