

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

# 36

## 真のリーダーシップが発揮できる人財育成

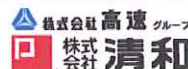
**【信頼力】を高める具体的な行動 14:「率先垂範」** \* 真のリーダー＝メンバーが喜んでついてくる信頼力の高い人  
 これも真のリーダーとして「信頼される行動」です。リーダーがメンバーにしてほしいことは、自らが率先してやって見せることが大切です。つまり、リーダーは「メンバーに望むことを具体的な行動で示す」のです。リーダーの行動を見て、メンバーはリーダーが求めていることについての理解が深まり、同様な行動をとってくれるようになります。また、求める行為そのものが、人が嫌がるようなものであればあるほど、リーダーが継続して手本を示すとメンバーも従ってくれるようになります。(例)挨拶、トイレ掃除他

### 【「信頼力」事例研究 12】株式会社 清和 櫻木課長の《信頼力》



(櫻木信光課長)

(住所) 福岡市南区大楠1丁目22-22  
 (創業) 1955年3月  
 (代表取締役社長) 大田 衛  
 (事業内容) 包装資材のパッケージ通販業  
 (社員数) 164名(男性77名、女性87名)  
 (取材日) 2017年2月27日(月) 14:00～15:30



(株)清和は、包装資材の総合メーカーとしてパッケージからPOP用品まで包装用品の企画・製造・販売を展開し確固たる基盤を築いています。今回の対象である信頼されるリーダーは、1992年入社、福岡マーケティング部 福岡マーケティング課の櫻木信光課長です。その具体的な行動は以下の通り。

**【部下・同僚に信頼される行動】** \* 部下・同僚の方々(写真)へのインタビューより

#### 1.レスポンスが早い

自分で判断できないお客様からの問い合わせ事項等に対して、相談や質問などを行うと素早く対応してくれる

#### 2.的確なアドバイス

(例1)商品開発にかかわることで、材質やサイズなどについて相談に行くと必ず的確なアドバイスをしてくれる

(例2)お客様へのクレーム対応で、謝罪のため同行した際、まず、見本を示してから「こうしたら良い」とアドバイスをしてくれる

#### 3.思いやり

部下の境遇や家庭の事情など、一人一人に目を向けて気遣ってくれる。

(例1)入院している家族の方の具合はどうか？など、家族のことまで気にかけてくれる

(例2)母親の交通事故後の容体についても、都度、気にかけて訊いてくれる

#### 4.一貫性

お客様からいただく要望に対して、会社として「できること、できないこと」について、お客様への対応が一貫している

#### 5.親密性

入社時、即、「君は息子と同年だよ」と気安く話しかけてくれた。だから、櫻木課長の話は父親が話している様で安心して話していることが耳に入ってくる

#### 6.分かりやすい教え方

自分がミスした場合、原因や対処法を一緒に考えてくれる。また、対処法を分かりやすくかみ砕いて説明してくれる

#### 7.感謝してくれる

部下に仕事を依頼しても言いっぱなしにせず、都度確認し、感謝の言葉をかけてくれる

(裏面に続く)

## 【「信頼力」事例研究 12】株式会社清和 櫻木課長の《信頼力》(続き)

### 8.気軽な声かけ

仕事の合間によく「どうなってる？」などと話かけしてくれるので、相談や報告がしやすい

### 9.的確な指導

毎日のメール内容をチェックし、お客様の目線で文書内容を厳しく指導、アドバイスしてくれる

### 10.安心感がある

困ったときに相談すると必ず力になってくれる。何かあっても櫻木課長がいてくれるという安心感がある (例)お客様へのお詫びのお電話など

### 11.率先垂範

部下に仕事を指示してやらせるだけではなく、自らも行動する

(例1)フロアのレイアウト変更・自分からフロアのマットをめくって配線を調整したりデスクの移動などを率先垂範していた

(例2)玄関周りの植木が枯れかかっているのを見つけ、自分でホースを買ってきて「課長で水まきしようぜ！」

とって、同僚の課長を巻き込んで輪番で水まきを始めた



### 【上司から信頼される行動】

\* 上司へのインタビューより

#### 《よき社長のサポート役》

社長として、将来も社員が安心できる環境を作りたいと思い、安定から成長にかじを切り、会社を変えようとして新しい方針を出した。その際、行動の指針などについて最も理解してくれた一人である。

新方針にとまどう同僚の管理職に対しても部署を超えて提言したりしていた。また、部下に対しても分かりやすく方針を伝え、且つ、自ら行動して範を示してリードしている

(例)従来、固定志向が強く、従来より顧客とする業界以外からのお問い合わせをいただいてもお断りする機会があるなど消極的な営業スタイルをとっていた。

しかし、現在は上記の理由により、「すべてのお客様のニーズに対応する」という方針に変更しており、櫻木課長は新方針に沿って素早く行動してくれている



(大田社長)

### 【本人へのインタビュー】

- 1.約160名の社員は皆家族と考えている
- 2.自分が置かれている立場を考えて、社長から言われることを素直に受け入れて徹底している
- 3.皆のベクトルをどのように合わせていくかを常に考えている

### 【編集後記】インタビューを終えて

櫻木課長は、強面な第一印象を受けたが、決して指示命令型のリーダーではなく、まず、自ら率先して行動し手本を示したり、メンバーへの声かけや気遣いなど思いやりの感じられるサーバント(奉仕型)・リーダーであると感じました。同僚からは、最後の砦のように「困ったら櫻木課長に相談すれば何とかしてくれる」という安心感を持たれ、社長からは、会社の方針を共有し率先垂範するよきサポート役となって信頼されている。正に、信頼されるリーダー=真のリーダーです。

## 【KLC】弊社主催「真のリーダー養成ゼミ」7回シリーズ 第1回『企業の目的と成長の条件』

優れた企業事例を研究しながら **New!**  
企業の目的と成長発展の仕組みを学ぶ!!

- 【日時】 2017年5月23日(火) 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) 企業の目的(利益の必要性、変化適応業他)  
(2) 顧客満足、従業員満足、求められる人材  
(3) 企業成長の4条件  
事例研究「伊那食品工業」 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
- 趣味: クラシック音楽鑑賞、寺社・仏閣巡り

- 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アセッサー、TA交流分析士1級、

#### ■ 勉強会「人間学講座」他主催

- 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 ③ 歴史のリーダーに学ぶ会 他

★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](mailto:info@jinzai-system.com)

ホームページは

**ジンザイ**

**検索**