

JINZAI
人財を育てる仕組みづくり

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

七福ビル2F 〒812-0013

Tel. 092-482-0328

Fax. 092-482-0329

E-mail: info@jinzai-system.com

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

18

リーダーシップが発揮できる人材育成

【信頼力】を高める具体体行動1-「あいさつの励行」

その2:相手に聞こえる

「はっきりとした声」で!

あなたは、あいさつしているつもりでも相手が「あいさつをされている」と認識できなければ、あなたはあいさつをしていないことになってしまいます。

あいさつをしているかどうかは、相手(部下)が決めることです。

従って、相手に聞こえるように、はっきりとした声と音量であいさつができなければなりません。あなたのあいさつの声は、部下に聞こえているのでしょうか?

その3:「身ぶり・手ぶり」で表現する

本来は、お辞儀をすべきですが、今までそのような習慣が身に付いていなければ、難しいと思います。

そこで、まずは、「うなづき」から始めましょう。それも難しいのであれば、「手を軽く挙げる」。いわゆる「オッス!」のポーズです。最初はそれでも構いません。あなたが部下にあいさつをしていることを、態度でも示すことが大事です。

その4:ミッキーマウス風に、 「口角」を上げる

笑顔で挨拶することです。

実は、私も笑顔であいさつするのが苦手です。ひょっとしたらあなたもですか?でも、安心してください。そんなあなたに笑顔に見えるコツを教えます。

それは、口角(両側の口の端)をすこし上にあげることです。そして、少しだけ目を細めます。

さあ、鏡の前で試してみてください。口を「への字」にしたときと口角を上げた時とは、相手を受ける印象が違うと思いませんか?共感いただければ、挨拶に限らず、普段から口角を上げるクセをつけてはいかがですか?それだけで、あなたが、黙って仕事をするとときでも部下から話しやすい雰囲気に見られるはずですよ。

私も街を歩いている時など、意識的に口角を上げる練習をしています。

その5:「名前」を呼んで!

「おはよう!」とだけ挨拶するのは「普通」です。しかし、固有名詞である部下の名前を呼んであいさつするとあなたへの「親近感」が湧いてきます。

それは、名前を呼ばれると「自分の存在を認めてくれている」という気持ちになるからです。

また、名前を呼ばれると、よほど小さな声でない限り、部下は「知らんぷり」ができにくくなります。

最近よく、研修を始める前に、グループごとに輪になり、「お互いのフルネームを覚えあうゲーム」を行っています。名札を隠して、順番に自分の所属と名前を名乗り、次の人は、前の人の所属部署と名前を名乗った後、自分の所属と名前を言います。一番最後の人は、全員の所属と名前を覚えなければなりません。

この様にして研修に入ると余計な緊張感も解けて、グループ討議や休憩時間などにはお互いに名前を呼び合い、早く親しくなるようです。

その6:「プラスワン」言葉をそえて!

最後に、あいさつ言葉を言った後、プラスワン言葉も付け加えてみてください。

たとえば、『おはよう!』とあいさつした後、『今日は良い天気だねえ〜』とか、気候・季節の話でも構いません。または、野球シーズンであれば、部下がひいきにしている球団が昨日の試合で勝ったとすると、『昨日は、ホークスが最終回に逆転して勝ったようだねえ〜』など。部下が関心を抱くような話題を選んで、プラスワン言葉を付け加えると、それだけで、朝からあなたと部下とはコミュニケーションの量が増えて、更に、親しみやすさが増すはずですよ。

以上のことを順番どおりひとつずつで構いませんので、実行できるよう努力してください。効果的な挨拶の具体的な行動は「6項目」ありますので、1項目10点として、すべてできるようになれば、「60点満点」です。毎日、自分自身で挨拶のできばえを自己採点しながら、満点目指して頑張ってください。

努力した結果、きっと、あなたへの親近感が増して、職場内に話しやすい雰囲気が醸成され、部下の方からあなたに話しかけてくる回数が増えてくるでしょう。

人を大切にするリーダー

【事例】株式会社クロフディング オーナーシェフ黒岩 功氏

先日、ある方にご紹介いただいた下記の本を読み、「是非、直接、自分の目で確かめたい」、また、「オーナーともお会いしたい」という思いを抱き、6月初旬の週末、大阪心斎橋にある1号店「ル・クロ」に行きまして。

書籍名『また、あの人と働きたい』
～辞めた社員が戻ってくる！
人気レストランの奇跡の人材育成術
(黒岩功著、Nanaブックス)



「一度辞めた社員が、また戻ってくるレストラン」とは、一体どのようなレストランなのか？また、「オーナーは、どのような方なのか？」、「書籍に記載されていることを確認したい」などが動機です。

まず、採用では、本人の「人間性」を重視されています。飛びぬけた才能はなくてよい。但し、オーナー自身の体験を基に、コンプレックスを持った人材を選別しています。黒岩氏は、「コンプレックスを持つ人ほど仕事に打ち込み、自分が成長することに、大きな喜びを感じられる人はいない」と著書の中で述べています。

次に、教育面について。ル・クロは、彼らが「コンプレックスを解消できる環境」を用意することを人材育成の第一の狙いとしています。また、ル・クロの人材育成の特徴は、一方的に教えるのではなく、社員に「気づかせる」ことです。私も常々申し上げていますが、指示命令一辺倒ではなく、社員に質問し「考えさせる」ことが人材育成の基本だと。

また、黒岩氏曰く、『部下を成長させるのは、上司の役割』。『組織は、畑であり、社員は種。上司の働きかけにより、どのような形にも変わり、どこまでも育っていく』。

注)ル・クロは「畑」(フランス語)



だから、『上司は部下に語りかけ、部下を育てるのが役目である』と。

また、喜怒哀楽を共有し、固い絆で結ばれている「家族のような人間関係」作りに腐心している。そのためには、部下の方から話したくなるような場や時間を作っている一部下に「お伺い」を立てる。

ところで、本のサブテーマにあるように、何故、辞めた社員が戻ってくるのでしょうか？

他のお店を経験し、そのお店の考え方に合わないの、出戻ってくるそうです。

その理由は、ル・クロは、心からお客様満足をどこまでも追求する環境があり、オーナーの「顧客第一主義」の考え方が、すみずみまで浸透し、日々の行動に落とし込まれ、皆が同じ方向を向いて仕事をしているからです(全員正社員)。ル・クロでは、皆が、**お金以上の対価を得るために働いているのです。**まるで、レストランの《リッツ・カールトン》のようです。



紙面の関係で詳細は書籍に譲ります。ご興味をお持ちいただけましたら、是非、購入することをお奨めします。

私の感想としては、期待以上で「大満足」でした。まず、直前で電話予約を入れた際、満席だったにもかかわらず、事情を話したところ、無理をしてカウンターに1席確保いただけたこと。

お店での対応も素晴らしかったです。小山田マネージャー(写真の女性)の全体に気配りしながらの私への細やかな対応。田中シェフ(写真の男性)は、忙しいにもかかわらず、私の質問に丁寧に答えていただきながら、美味しい料理を提供していただいたこと。

その他、スタッフが入れ替わり立ち代り、料理を運んでくれましたが、皆さん感じがよく、気さくで、笑顔が絶えませんでした。

最後は、お会いできないものとあきらめていた黒岩オーナーにお会いできたこと。お陰さまで、充実の一日でした。



やはり、リーダーは、「人を大切にする」という気持ちを持ち、自身もそれを率先垂範して行動で示す、また、組織全体では「仕組み化」することが必要です。正しい方向を明確に示し、社員と共有化し、後は、社員がうまく同じ方向に向かって仕事をしてくれるように支援する。そのようなリーダーシップを基軸におくことが求められます。

当社主催の研修、セミナー・勉強会

【管理職養成研修—実践編Ⅱ】

～「名ばかり管理職」ではなく、真のリーダーへ！

今回は「人財育成」をテーマとして、真のリーダーシップを発揮するための実践的で具体的な方法を学んでいただきます。

- 【日時】 2012年7月14日(土) 10時00分～17時00分
- 【会場】 弊社事務所
[福岡市博多区博多駅東1丁目10-35 七福ビル2F]
- 【対象者】 中小企業管理職・後継者 5名
- 【テーマ】 人財を育てるための「部下の指導・育成」
& 効果的な「ほめ方・叱り方」
- 【参加費】 20,000円(税込)/一人(2名様から10%OFF)

【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]

- ・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、温泉宿巡り

■関与先、資格

(社)日本能率協会講師、中小企業総合事業団中小企業・ベンチャー総合支援センター九州 アドバイザー、北九州中小企業支援センター専門家、福岡再生クラブ講師、日本経営品質セルフアセッサー、TA交流分析士1級

■異業種交流会主催(幹事役含む)

[人財開発研究会、元気会、光ケンジの会、広島県人会、OEC会、和僑の会]

★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**