

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博多駅東ビル2F

Tel. 092-482-0328

Fax. 092-482-0329

E-mail: info@jinzai-system.com

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

32

真のリーダーシップが発揮できる人財育成

2016年最初のリーダーシップ便りです。本年もどうぞよろしくお願い致します。

【信頼力】を高める具体的な行動 10:「**気遣い**」「**気配り**」

リーダーシップは、**メンバーが納得して喜んで付いて来てくれる**状態(=メンバーのモチベーションが高い)の時に発揮されるものです。そのリーダーシップ発揮の大本は、「信頼力」(メンバーから信じて頼られる能力)です。そこで弊社では、「信頼される具体的な行動」を皆様方に提示し、日々信頼される行動を継続することにより習慣化し、信頼力の高いリーダーを目指していただきたいと思います。その結果、リーダーとして最も大切な立派な人格が備わってくるのです。

今回のテーマは、「気遣い」「気配り」です。

気遣いや、気配りができるリーダーは、メンバーから信頼されます。

メンバーにとって、リーダーが自分に気遣いや気配りをしてくれるということは、「自分のことを気にかけてくれている」、「大切に思ってくれている」などのメッセージが伝わり嬉しい気持ちになります。そして、その気持ちが「信頼感」につながります。

●気遣い、気配りの意味

ある資料によれば、気遣いと気配りは「**配慮をする**」という意味は同じですが、**どのように配慮するのが違う**ようです。「**気遣い**」とはその場の状況に応じて**周囲や相手のことを考えて行動すること**。「**気配り**」とは先に**起こり得ることを予測して最善だと思う行動をすること**。今困っている人に手を貸すのが気遣いで、人が困らないよう、手ぬかりない様に注意することが気配りです。例えば、他の人が仕事で困っているのを見て、「何か私にできることはありませんか？」とお手伝いを申し出るのは「気遣い」。その人の手助けになる様、自主的に必要な資料を用意したり、先の仕事の下準備などをしてあげておくことが「気配り」です。つまり気遣いは“今”に対して、気配りは“(近い)未来”に対する配慮です。その他類語には、「**気を回す**」「**気転が利く**」「**気をきかす**」などの言葉もあります。いづれも、「**察する**」(相手が必要としていることやしてほしいとおもうことに先手を打って対応する)ことが必要です。

●「察する」ためには、周りをよく観察する

「察する」には、「**相手本位**」でなければなりません。気遣いや気配りができる人は普段何気なく過ごしていても、自然と周囲のことを見ていて相手がしようとしていることや必要としていることを察することができます。

例えば飲み会でも、話に夢中になっている人は、相手のグラスが空いても気が付きません。しかし、話をしながらも相手の反応や食事の進み具合に目が向く人は、グラスが空いていることに気づき「次に、何を飲まれますか？」と気遣いの一声をかけています。

私が親しくしていただいているK会長も、宴席などではいつも話の中心になりながらも、常に周囲を見渡していて、幹事役の私が気づく前にコップが空いている人に声をかけています。幹事役の私をもっと先に気づいて対処しなければならぬと反省させられるくらい気遣い・気配り上手な方です。

このような気遣いや気配りが出来るようになるには、**常に、周囲をよく観察して、相手がしてほしいだろうと思うことを、先手を打って対応すること**が大事です。目の前のことだけに夢中にならず、常に、冷静に近くの人や全体を見渡すように見る訓練をしましょう。そして、気づいたら即行動を起こすことが大事です。また、リーダーは、チームの目的・目標を共有化し、常にメンバーと協力し合いながら仕事を進めていかなければなりません。そのためにも仲間を気遣い、気配りをしながら良好な人間関係や信頼関係を構築することが求められるのではないのでしょうか。(裏面参照)

【「信頼力」事例研究 8】株式会社ケンショー 福地店長の《信頼力》



(福地桂子店長)

【会社概要】

(住所)福岡県福岡市中央区大名1-12-49
バルビゾン102ビル3F
(創業)1978年11月10日
(代表取締役)恒吉大介(28歳時、承継。2代目)
(社員数)14名(正12名、PA2名)
(取材日)2015年12月25日(金)10:30~11:50



LS便り25号(事例研究1)で(株)ケンショー恒吉社長の信頼力についてヒアリングさせていただいた際のメンバーのひとりが「福地桂子」店長であり、今回の対象です。その時のヒアリングを通じて、福地店長もまたメンバーから信頼されていると感じたのが取材対象に選ばせていただいた理由です。

(株)ケンショーが運営している「スタジオ R」は、福岡天神の中心街にあり、20代の女性を主顧客とするエステサロンです。彼女が、4年前に店長になってからは、No2として「スタジオRを福岡ナンバー・ワンにしたい、恒吉社長を日本一の社長にしたい!」という思いをメンバー全員と共有できる様になりました。その他、メンバーからヒアリングした内容は下記の通り。

【信頼される具体的行動】(部下へのインタビューより)

- ① 良いところを具体的にほめてくれる ② 人の悪口は言わない
- ③ 他のスタッフの仕事ぶりをよく見ている
- ④ ひとり一人の性格や業務知識、専門スキルなどのレベルを把握した上で、各人に合わせて分かりやすく伝えてくれる
- ⑤ サプライズで人を喜ばせるのが大好き。「そこまでするのか?」と思うような考え付かないことをして、スタッフ及びお客様を喜ばせる。(写真左)12/25クリスマスカード(写真右)自身の誕生日に感謝をこめたスタッフのイニシャル入り手作りのイヤリング+メッセージカード
- ⑥ 部下の長所、短所をすべて受け入れて、長所は伸ばし、成長させてくれる(長所を活かして、仕事を任せてくれる)
- ⑦ 信頼してくれている。~『私はあなたのことを信頼しているから注意するのよ!』~ 一般的に、厳しい言葉で注意を受けるとムカつくが、信頼されていると感じるからその言葉を素直に聞き入れることができる。
- ⑧ 間接的にほめる(陰ほめ)ー二人で話をするときには、度々、そのスタッフに、自分の良いところを褒めてくれていて、それを間接的に聞くことが多い。その結果、『もっと頑張ろう!』という気持ちになる
- ⑨ 失敗した際には、必ずアドバイスをくれる。その後、LINEを通じて失敗の原因や対策を伝えた際には、その内容を受け入れてくれ、且つ、『期待してるよ!』という言葉をもらう。(非常にうれしくてやる気が湧く)
- ⑩ 新人が入社した際、その人の良さを見つけてくれて、そこを活かして仕事を与えてくれる(居場所を作ってくれる)
- ⑪ 言葉より行動で示す(背中で語り、口ではほめる)



【同上】(上司へのインタビューより)

- ① 新しいことを導入する際、スタッフが快く受入れてくれる様タイミングを図り、且つ実行しやすい様に工夫してくれる
 - ② 女性ならではの気遣いをしてくれるので助かる(プライベートな相談、メッセージカード、誕生会、休日のピクニック、飲み会など)
 - ③ 部下に対して、社長を褒める『社長は〇〇なところがすごいね!』
 - ④ 『社長はそんなことを言わなくても結構です。私が言います』といて、耳の痛い話をスタッフに伝えてくれる
- 今回のインタビューを通じて、福地店長は気配り上手な上司・部下からも信頼される女性リーダーだと感じました。

当社主催の研修、セミナー・勉強会

【OJTの仕組み】ゼミ-参加者募集中!

~新人を、効果的・効率的に一人前の担当者に育てる仕組み~

今春入社した新人を迎え入れて、計画的に一人前の担当者に育てるための準備として、「OJTの仕組みづくり」が重要です。

【日時】 2016年2月17日(水) 13時00分~17時00分

【会場】 弊社事務所 [福岡市博多区博多駅東1-10-35 2F]

【対象者】 中小企業経営者、人事責任者 定員「6名」*少人数制

- 【内容】
- (1) OJTの仕組みについて
 - (2) 「業務習熟体系図」の作り方 *実習あり
 - (3) 「業務マニュアル」の作り方 *実習あり
 - (4) 正しい仕事の教え方「四段階」

【参加費】 14,000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]

★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**