

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

33

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！



真のリーダーシップが発揮できる人財育成

(前号に続く)【信頼力】を高める具体的行動 11:「率先垂範」(2回目)

人の先頭に立って物事を行い、模範を示すこと。リーダーには、チームの先頭に立ち部下に模範を示すことが求められます。

稲盛和夫氏『どんなに多くの、どんなに美しい言葉を並べ立てても、行動が伴わなければ人の心をとらえることはできません』。

山本五十六氏『やってみせ言って聞かせてさせてみてほめてやらねば人は動かじ』。しかも嫌がられることほど率先垂範することが大事です。今回取り上げた吉田係長の様に、トイレ掃除や床のワックスがけなどを朝早く毎日継続して実践し続けることも信頼力の向上につながります

【「信頼力」事例研究 9】株式会社光会館 吉田係長の「信頼力」



(吉田潤哉係長)

株式会社光会館 (住所)大分県日田市中本町7-12

会社概要

(創業)1975年11月14日

(代表取締役社長)長野次郎

(事業内容)アミューズメント・ゴルフ用品販売・不動産事業

(社員数) 56名 [正 47名、PA 9名]

(取材日)2016年5月10日(火)10:00~12:30



今回は、(株)光会館 吉田係長の信頼力を取り上げます。吉田係長とは、約3年前に光グループの「フィロソフィ手帳」を制作する際に、プロジェクトメンバーの一人として、1年間お付き合いさせていただきました。その活動期間を通じて、私自身も信頼できる人物であると感じ、また、メンバーからも信頼されていると感じていたため、今回インタビューにご協力いただきました。

【信頼される具体的行動】(部下・同僚へのインタビューより)

1. 普段の言動から、吉田さんが信頼してくれていると感じる

『君だったらできるだろう!』と言って、任せてくれる。

2. お客様からも信頼されている

常連客から『今日は、吉田さんはいないの?』と尋ねられたり、『あの人(吉田さん)に言うと改善してくれる』など、お客様からの要望や提案もきちんと受け入れ、クレームなどの対応も上手である。

3. 始業時間前の掃除、特に床のワックスがけを毎日継続し、率先垂範している(1.5年)(右写真参照)

部下に強制もしないし、やっていることの誇示もしない。あくまで一人で黙々と掃除をしている

4. 口が堅い

プライベートや仕事の相談をしても絶対に口外しない

5. 親身に相談に乗ってくれる。しかも部下の意思を尊重してくれ、自分のやり方を押し付けない

手順1:『〇〇さんはどうしたいの?』 手順2:『解決策を一緒に考えてくれる』 手順3:『こうしたらうまくいったよ』と言って、自分の経験談などを示す。また、終業後も相談に乗ってくれる。

6. 部下の仕事ぶりをよく見ている。観察力がすごい!

部下が元気なさそうだったりすると必ず声をかけたり背中をポンとたたいたりしている。ホールでの待機姿勢についても、つい癖で猫背になっていると『お客様から態度が悪いと思われるよ』などと言って、姿勢を正すよう指摘してくれる。

7. 人として信用できる

困ったときには力になってくれる。自分のために思ってくれていると感じる。仕事面で頼れる人はたくさんいるが、人として信用できる人は少ない。

8. 愛妻家。奥様を大事にしている

喧嘩もするそうだが、何かあるたびに、『嫁がネエ〜』というのが口癖。常に一緒にいる。



続き

9.注意はされるが、頭ごなしには怒らない

①叱る理由を説明している ②叱った後もフォローする ③相手に応じて叱り方を変える ④愛情をもって叱っている

10.人の悪口を言わない

11.フレンドリー

わけ隔てなく誰にでも話しかけるし、だれからも話しかけられやすい。

12.人を平等に扱う

【同上】(上司へのインタビューより)

1.報連相ができる

2.環境整備が徹底している

3.部下の指導・育成が上手

扱いにくい人、年配の方に対する指導も上手。

新人や仕事をマスターするのが遅い人に対して、『最初が肝心。後からは直しにくい』

(上司作成のマインドマップ)

と言って、何回も何回も教えている。例えば、お腹の出ているスタッフに対しては、『威張っているように見えますよ』と指摘し、『手を前に組んだ方が良いですよ』とアドバイスして、改善されるまで何度も指摘をしている。そして、終礼時には、「良かった点」と「改善が必要な点」をフィードバックしている。

4.何事に対しても徹底している

例えば、「玉がよくつまる」機械があれば、その根本原因を探して不具合を徹底して直す。

5.指示事項に対しては、即、行動を起こして取り組む



【同上】(長野社長へのインタビューより)



1.部下に仕事を強制できる(執行力がある)、教え方がうまい

部下に仕事を教えたりアドバイスする際、「こうすると良いよ」など、自分が過去経験してうまくいった方法を教えている。そして、部下に成功体験を積み重ねて自信を持たせている。

(本人談)

社長からの指示事項を部署内で徹底させる場合、絶対に「社長の指示だから」とは言わない。指示内容を自分なりに咀嚼して、メンバーが納得して前向きに実践してくれる様、自分の経験上成功したやり方を提示したり『お願い調』で伝える等工夫している。

2.明るく元気に挨拶できる

上下、男女、社内外、だれに対しても、いつでもどこでも何度でも明るく元気な声で挨拶をしている

3.環境整備について実践力がある、徹底的にやりきる=床ワックスがけの先生

皆が嫌がるような大変なことであるにもかかわらず、トイレ掃除をはじめ床のワックスがけを毎日徹底的にやりきっている。清掃のやり方について他のメンバーが、「吉田さん教えてください」と教えを請いに来ている

【本人へのインタビュー】

1.親身になって部下の相談に乗り、必ずフォローを行う

部下から仕事やプライベートに関する相談を受けた際、「俺やったらこうするよ」とアドバイスをする。また、しばらくして「その後どうだった?どげんだった?」と事後の確認をしてフォローする。うまくいった場合は、「よかったね!」と一言添える。

2.いつも改善意識をもって、考えながら仕事をしている

例えば、以前、常連客からのクレームに対応したスタッフが、きちんと対応した後「一礼して帰った」ことについて、「愛想が悪い」との指摘を受けた。その際、改善策として「また、球が詰まったりしたらいつでも呼んでください」とお客様に安心感を与える一言を付け加えることによって好評をいただいた。

3.毎朝、床のワックスがけを継続実施している(現在、1.5年継続中)

長野社長自らが率先して掃除をしている姿を目にした、社長から奨めていただいた鍵山秀三郎先生の著書を読むことによりやる気になった。また、清掃箇所は、皆が通る共有部分。なぜならば、汚い通路より、きれいな通路の方がメンバーも気持ちよく仕事ができるだろうと考えたため。

4.「怒る」ことはせず、「叱る」ことを心掛けている

本人自身に気付いてもらうことを意識している。自分で納得するから改善行動に結び付く。長野社長からいただいた、カーネギーの著書「人を動かす」を教科書にしている。

5.正しい「仕事の教え方」 手順1: やって見せながら仕事の説明をする 手順2: やらせてみる 手順3: 後をフォローする

6.何があっても、いつも「大丈夫、大丈夫!」と言っている(楽観的) (内心、ビビることもあるが...)

当社主催
勉強会

【信頼塾】開講、参加者募集中! ~メンバーから信頼される真のリーダーを目指す相互啓発の場~

【日時】 2016年6月29日(水) 19:00~20:30

【会場】 弊社事務所 [福岡市博多区博多駅東1-10-35 2F]

【対象者】 ビジネスパーソン、中小企業経営者 定員「8名」

【参加費】 2,000円(税込)/一人

【内容】 第1回目: テマ「思いやり(利他の心)」

(1) 真のリーダーの意味 (2) 信頼の重要性

(3) 信頼力向上のための具体的な行動(思いやり)

【申込方法】 お電話またはメールにて

★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