

鬱陶しい梅雨の季節が到来。外出の機会が減ります。昔、IBMの方とお付き合いしていた時は、この時期までに気配客を洗い出して重点化して見込み度をあげて暑い夏は出来るだけ絞ったお客様で勝負していたのを思い出しました。 栩野

MMQCとは「もっと儲かる業務改善」で「業務改善は、人づくり、品質づくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

「幸せの4つの条件」

右掲は、「幸せの4つの条件」と呼ばれるものです。これは普遍性のもった条件であり、例えば、部下育成の基本であります。何も知らない状態に入って来た新人が組織に溶け込む事が大切ですが、迎える側も受け入れる気持ちを高める必要があるのです。4つの条件に1番目は、「人に愛されること」とありますが、先の例で言えば、新人も組織に溶け込む努力が必要であり、先輩側も歓迎する気持ちが必要です。「アイスブレイク」と言いますが、お互いの心は当初は緊張で警戒状態で「氷」のように冷たく角張っているのです。特に新入社員側は未知の事にチャレンジするので不安感もあって心は緊張状態が高いのです。緊張⇒「氷」状態を溶かすために熱エネルギーが必要なのです。多くの場合、新人を指導する役目の先輩が付きマン・ツー・マンで教える事から始まります。この先輩の資質が問われるのです。新人の能力や「やる気」を引き出す事が大切なのですが、先輩の指導法で大きく変わりますが、最初の内にベースの事、例えば、挨拶ができるように躡ける事も重要なことなのです。

2番目の「人からほめられること」も重要な事ですが、なかなか褒めるチャンスがないのも事実です。私は、「ほめる」ことよりも「労う」ことの方が重要だと思います。「今日一日、頑張ってくれてありがとう」と労いの言葉をかける事が大切です。「労う言葉」をきっかけに「心が開いて真の報告が出る」というケースを何度も経験しています。どちらかが「口」を開く事が大切なので、上司の方から「どうかね」と軽く声かけするように心掛けたいものです。

3番目は「人の役にたつこと」とあります。「愛される」と「ほめられる」という事をベースに人は育って行く訳ですが、そのベースが確立すると次は「人の役に立ちたい」という願いが生まれるのです。多くの方は自分の

【幸せの4つの条件】

- ・人に愛されること
- ・人からほめられること
- ・人の役にたつこと
- ・人から必要とされること

「愛される」と「褒められる」がベースで「役に立つ」と「必要とする」が来る

仕事で人の役に立っている実感を持てずにいます。ある旅行会社の例ですが、自分で企画したバスツアーの添乗員を担当させてお客様と一緒に行動させたのです。この担当者は、ツアーの前にいろんな情報を集めて性別や年代別に関心を持つネタを仕込んだのです。団体行動ですが、自由タイムにその客層別の情報を話してお客様が決められた時間内に楽しめたので満足度が高まったのです。ツアーの締めくくりにお客様から感謝の言葉が飛び交い担当者が「役に立つ」を実感したのです。その後、彼が大きく成長したのは言うまでもない事です。

最後は「必要とされる」という事です。逆説的ですが、ある中小企業の社長が「社員に辞めてもらうには無視したらよい」と恐ろしい話をされた事がありました。人を大事にしなければならぬのですが、中には党内野党と言うのですが、自分から距離をおいてしまう社員もいるのです。生産性や協調性が悪化した場合、その距離をおいた社員とのコミュニケーションが困難になる訳です。やはり経営者も人の子なので「寄ってくる」は歓迎できるが、「距離をおく」では冷たくもなるのです。意図的に無視するのは人道上の問題がありますが、「距離」を置いたままになるのは人情です。「冷たくされた」と嘆く前に「自分から声をかけたか？」と自問する事が大切です。

逆にお客様から必要とされると社員のモチベーションが高くなるのは当然です。仕入先などの社員に「必要」としている事を上手に刷り込んで情報提供などを優先的に回してもらうようにするのも一案です。この応用パターンが間接褒めです。外部の人から「社長があなたを自慢していた」と言ってもらえるように外部発信する事がポイントです。人の「やる気」って、意外に単純な事でプラスにもマイナスにもなるのです。外部の人に社員自慢できる器量を持ちたいと思います。京セラの稲盛さんの「PASSION」でも「やる気」が大きいとされていますので、心得たいと思います。

ワンポイント・アドバイス

「幸せの4つの条件」をご紹介しましたが、なかなか難しいです。「挨拶」と「労い」がベースです。下の者が挨拶しないと嘆くなら自分から挨拶の口火を切ることが大切です。「労う」は、まずは「ありがとう」という言葉です。本当にシンプルな言葉ですが、言霊エネルギーに満ちたものです。下から尊敬される方ほど「ありがとう」って連発されていると思います。

