

今年も年末になり、例年のように一年を振り返るという習慣を継続しています。よかつた事は、三男が彦根に行った半年の間「自炊」が出来た事です。これは大いに自信になりました。お蔭様で血圧も下がりよかったですと喜んでいます。 棚野

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。

「やり方」x「環境」⇒「やる気」

右掲は、「能力」=「やる気」x「やり方」x「環境」という公式を図式化した物です。一般的に、「能力」=「成果」と置き換えてみると多くの経営者の悩みである社員の「やる気」を高める方法が見えて来ます。何故なら、「やる気」が先頭にあり、これが1≥「やる気」≥-1と両極端に振れるので大きな影響力があるのです。「成果」(=能力)が出ないと嘆く経営者やリーダーが解決策を練るポイントが潜んでいます。

私は、「やり方」x環境⇒「やる気」と図式化しています。「人の心を変える」という事は至難な業なのですが、唯一、客観的な方法として「やり方」と「環境」を変えるという事なのです。例えば、接客という対人交渉が苦手な人がいるのですが、このような方には事務とか倉庫・物流という風な仕事を与えて適合性を見る事が大切です。また、「やる気」を失った方で、どうしようもないという方もいらっしゃるのですが、このような方も仕事や勤務場所を変えてやるという環境の変化を与えて立ち直りのチャンスを与えるのも重要な労務管理です。

このように、「環境」を変えるという事は「やる気」を引き出す重要な視点です。一口に環境と言っても大きな視点では「商品」や「技術」・「サービス」も含まれるのです。例えば、営業ならば「探客9割」という程、お客様を見つける事が重要なのですが、例えば、ホームページやWebで引合が来るようになります。最近は、テレアポでお客様を炙り出して訪問させるという手法をとるケースが多くなっていますが、個人的には、このテレアポ・ビジネスは賛成しかねています。いろんな接点を見つけて電話して来ますが、アポと営業や業者が別々では「胡散臭い」ので、殆ど、かかって来ても相手にしていません。

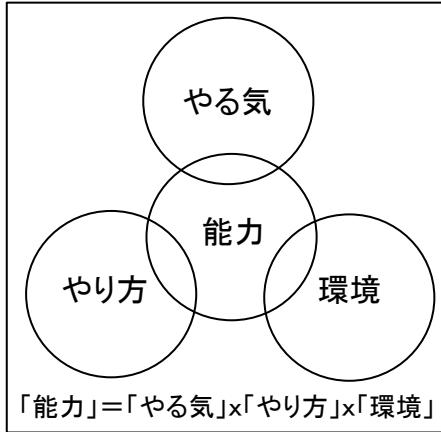
「やり方」を腑に落ちる状況にする事が大切!

問題は「やり方」を変えるという事です。右掲は前号で少し詳しく紹介した戦略・戦術・戦闘を簡単にまとめた物です。つまり、「やり方」は戦略を実践するために「戦術」として練る物であり、それには「商品・技術・サービス」の選択があり、それを実践支援する手段と方法を練る訳です。簡単には「手順・ツール・トーク」という3点セットになりますが、これが現場で実践できるようにOJT訓練が必須になるのです。

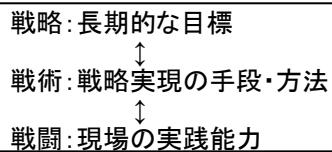
経営者が社員の「やる気」を嘆く時に、この戦略・戦術・戦闘という概念を共有しているかという事が重要です。つまり、ミドルが戦術展開しようとして、部下に山本五十六元帥の「やってみせ、言って聞かして、させてみて、褒めてやらねば人は動かじ」を実践して共有化しているかという事なのです。

すなわち、現場の「やる気」は実はミドルの「やる気」にかかっているのです。トップとミドルのコミュニケーションは十分に取れているでしょうか。意外に、不十分なままの会社が多いのです。挨拶という基本なのですが、「挨」も「拶」も心を開いて迫るという意味があり、それはどちらから迫っても良い訳です。あるお客様ですが、取扱いが苦手な社員がいて困っておられたのですが、ある方の忠告で定期的に意見交換するようにしたら、急速に心が通うようになって意思を伝達する事が楽になったという話がありました。

要は「戦略・戦術・戦闘」と言えども、ベースは平素のコミュニケーションが「仲良しクラブ」的なのか、ビジネスとして、必要な事柄を聞いているか否かにかかっているのです。ましては、苦手意識で相互が離反していたら上手く行く訳がないのです。特に、トップとミドルの関係は非常に重要でありますので、平素のコミュニケーションを密にして欲しいと願う訳です。ショート・ミーティングで5分でも10分でも構わないで機会を多くする事が大切です。



「能力」=「やる気」x「やり方」x「環境」



ワンポイント・アドバイス

前号の続きのようになりましたがショート・ミーティングで回数を多くする事が大切です。仮に、60分とすると10分x6回の方が効果があがるという経験則があります。10分よりも5分なら、資料を準備して要点の確認だけに絞り話の内容が飛んだりしないようにする事が大切です。

ショート・ミーティングにはランチや休憩を兼ねて15分程度行う事も有効です。試してください。

