



「笑顔でコミュニケーション」の実践

2回にわたって「笑顔でコミュニケーション」の実践例をご紹介します。スタッフが「笑顔でコミュニケーション」を実践する一番の方法は「トップの方が笑顔でコミュニケーション」を実践することです、と述べてきました。

ただ、トップの方がどんなに心を砕いて懸命にやっただとしても、実際の現場でスタッフがお客様と笑顔でちゃんとコミュニケーションが取れているかという、なかなか思い通りに行かなくて考えさせられることも多いと思います。よくそういったご相談も受けますし、スタッフの指導で頭を悩まされているという声も大変多く聞きます。

そこで今回は、「現場スタッフが笑顔でコミュニケーションを取るための方策」の実践例の中から、効果の大きいものをひとつご紹介したいと思います。

スタッフ採用の大前提

まず大前提として最初に、スタッフの採用の段階で、ぜひ実践していただきたいことがあります。それは、必ずトップの方や採用担当の方が「イイと思う人」を採用する、ということです。どうのこうの言っても人にはそれぞれ資質というものがあって、その職場、現場に向かないであろうと思われる人を、果たしてどうかな?と考えるながら採用しても、結果やっぱりその職場には向かなかったということがほとんどです。「疑問符は付くんだけど何とかなるかもしれない」で採用してしまうと…やっぱりウチには向かない、辞めていただきたいんだけど…どうしよう…ということになってしまいます。私の多くのコンサルティング実例でもそうだし、私のマネージャーとしての経験からでもそうです。ほぼ100%、そういうふうになると言ってもいいでしょう。そうなる時間やお金のことも考え併せると、結果その事業・経営に大きな損失をもたらすことになってしまいます。

ですからスタッフ採用に関しては、いっさい妥協をしないで全勢力を注いで下さい。いっさい手抜きをしないで下さい。(そんな方はいらっしやらないでしょうが…)

ここで多くあるのが「採用の基準は?どういう人を採用すればいいのか迷う?」という声なのですが、これに関しては絶対に最重要視していただきたい基準があります。

その基準とは、トップの方や採用担当の方の「直感」です。ご自身方の直感を絶対の基準にして下さい。もちろんその人の

能力や醸し出す雰囲気、そういったものも含めて直感で、(最初に言った)イイと思う人を決めて採用して下さい。このご自身の直感は、信じていただいでいいです。まず、間違いありません。その職場や現場を創り出し、そして仕事を創り出しているのは自分たちなのですから、ご自身のことは全面的に信じて下さい(ちなみに、直感は人間の持っている能力の中でも、特筆すべきすばらしい能力だと思います)。

もし…イイ人なんだけどちょっと給料を多めに出さないとけない…ということになったとしても、(金銭的に可能ならば)その方を採用して下さい。よくお分かりいただいている通り、イイ人財は職場の宝なのですから…人間関係も含めて、必ず大きな利益をもたらしてくれる結果になります。

もう一度言います…スタッフの採用は、いっさいの妥協なく全勢力を注いで下さい。…そしてご自身の直感で、イイと思う人を採用して下さい。

「自分の思い」と「聴くこと」

次にですが、「スタッフには笑顔で生き生きと働いていただきたい」、とトップの方や現場責任者の方は皆さん誰しもがそう思っていることでしょう。そしてスタッフに…自分の仕事が好きで…自分のことが好きで…自分が必要とされているという自己重要感…があれば自主的に生き生きと働く、ということは皆さんよくご理解いただけてますよね(当たり前のことです)。ただ「…それは重々わかってる。だけど、それが難しいんだ」と経営者の方は皆さんがよく口にされます。本当に多くの方が言われます。そうなんです…難しいです…難しいんだけど、事業運営の根幹に関わる重要な「課題」ですね。避けては通れないことですよ。だから皆さんが、日々頭を悩ませているいろいろな対策を考えられて工夫しようとされてるんですね。…そこで今回は、この「課題」に対してすぐにでも取り組んで効果の大きい方策をご紹介します。これは、実際のコンサルティング現場でも大きな成果を上げている方策です。

①「自分の思いを伝える」

スタッフにその職場で働いてもらう以上、職場のことをよく理解してもらわないといけません。特に「トップの思い」は、ぜひとも理解・認識していただきたいものです。…何のためにその商品やサービスを提供しているのか、その商品やサービスを提供してお客様にどうなっていたいだきたいのか、ひいては社会にどのように貢献していくのか…こういった「トップの思い」「仕事に対する思い」「経営理念」は、ぜひスタッフには理解しておいていただきたいものですね。その事業・その仕事の根本の部分なのです。…なので、この「トップの思い」はことあるごとにスタッフに伝えて下さい。それもできるだけ、トップの方の口から直接伝えて下さい。ここに遠慮はいりません。事業を営み、人を雇用し、何かを提供して世の中に貢献しようとしているのに、何の遠慮がいますか!スタッフが丸暗記して語られるくらいで丁度いいです。

「自分の思い」をどんどん伝えて下さい。トップの方が「自分の思い」をいつも伝えておかないと、スタッフは日々の仕事に紛れてしまって、何のためにお客様に商品・サービスを提供しているのか、何のために自分は働いているのか、何を実現したくて仕事をしているのか、そういったことをいつい忘れが

ちになってしまいます。時として、トップの方でも「何のために」ということがぼやけてしまいがちになることがあるのに、スタッフにおいてはなおさらです。そうなってしまうと、しんどさだけが表に出てしまい生き生きと働くのがちょっと難しくなってきますよね。そういった意味でも「トップの思い」は、熱くどんどん伝えて下さい。もし「その思い」に賛同できなくて辞めていくスタッフがいたとしたら、その方とは最終的に縁が無かったんだと思って下さい。それはそれでしょうがないです。次には、もっと優秀な方、もっとイイ方が入ってきます。心配しないで下さい。

そうなんです!働く場には「明確な思い・意志」があった方が、スタッフはいい仕事ができます。能力をより発揮しやすくなります。そして、より生き生きと働けます。スタッフは「トップの思い・考え」を知っておきたいのです。「トップの思い・考え」をいつも確めておきたいのです。

トップの方!どうか「自分の思い」を伝えるのに、決して妥協しないで下さい。決して遠慮しないで下さい。…スタッフにより気持ちよく働いてもらうためにも…。より良い職場を創るためにも…。

②「スタッフの話を聴く」

人の話を聴くこと…スタッフの話…を聴くこと、これはとても重要なことです。このことは、ずっと以前から至るところで言われ続けてますよね。言われ続けているということは、やっぱりそれほど重要だということです。今、世の中で自分のことをしゃべりたがる人はとても多いのですが、相手の話をちゃんと聴こうとする人は非常に少ない…そう感じます(くだらないテレビ番組なんかも、だいたいそうですよね)。私も仕事柄、数多くの方とお会いしますが、人の話をキチンと聴こうとする方の割合は大変少ないように感じます。そして逆に、人がまだしゃべっているのにその話を途中でしゃくり取って…言葉尻をしゃくり取って、自分がしゃべり始める方の何と多いことか(経営者の方は、まだ割合的には少ないですが)。これをやってしまうと、相手は(口には出さないかもしれませんが)、非常に不快感・不満感を感じますよね。こんなふうだと、お互いの信頼関係を築くことはなかなか難しくなってきませんか。

これと同じようなことを、スタッフに対してやっていませんか?(やっていない。私はちゃんと話を聴いている、という方はすばらしいです)

まず、スタッフの話は聴きましょう…聴きましょう…ただ聴くだけでいいんです。が、ただし次のことを約束して下さい。それは…スタッフの話を真剣に聴く。決して、いいかげんには聴かない…ということです。これを約束して下さい。人は真剣に自分の話を聴いてくれるだけで、自己重要感を感じます。自分が大切な存在だと感じます。前向きになれる。何か答えを必要としているのなら、その答えを自分自身で見つけることができます。…そういう人財を雇っているはずで、イイ人を採用しているはずで、…そうです、スタッフの話をぜひ真剣に聴いて下さい。

そしてここまででよくあるのが「真剣に聴くとは、どういう聴き方をすればいいのか」という質問なのですが、これはトップの方が思う「真剣さ」で大丈夫です。何かの本に書いてある

ような聴き方を無理やりしないことです。むしろ、「自分の真剣さ」がいいです。自分の思う「真剣さ」で聴いて下さい。ただし、これだけは守って下さい。それは…相手の話の腰を折らない。話を途中でしゃくり取らない。相手の話の区切りのいいところまでは必ず聴く…区切りのいいところまでは必ず聴いて下さいね…これを守って下さい…こういう聴き方をさせていただくと相手も納得します。嬉しく感じます。スッキリします。不快感・不満感も残りません…。

そして毎日は無理だとしても、週に1〜2回でもいいのです、10分でも20分でも、「スタッフの思い」「スタッフの仕事に対する思い」を真剣に聴いて下さい。聴くだけでいいんです…スタッフにとっては、時間ではなく…真剣に話を聴いてくれたという事実が重要なんです。それによってスタッフは、自分を再認識でき、前向きになり、そして何より笑顔になれるはずで、ぜひ、ひとりひとりそれぞれの「スタッフの思い」を聴いてみて下さい。その時間を設けてみて下さい。

いかがでしょう…「自分の思いをスタッフにどんどん伝える」そして「スタッフの話を真剣に聴く」…これにチャレンジしてみませんか。…スタッフがより笑顔になって、よりいいコミュニケーションが取れるようになり、職場が活性化して行くこと請け合いです!早速にでも、取り組んでみて下さい。ぜひ、実践してみてください。効果バツグンです!

最後に、経営者の方・トップの方へ…何かの事業を営んで、お客様に商品・サービスを提供し、仕事を創りだし、働く場を創り出し、雇用を生み出し、お金の流れも創り出し、いろいろなことで世の中に貢献しようとする…その生き方・その姿勢はすばらしいです。…現状はどうあれ…うまく行っても、たまたまうまく行ってもなかるうが…その生き方・その姿勢、そのもの自体がすばらしいと思います。

どうか世の中のためにも、ご縁がある方々のためにも、そして何よりご自身のためにも、事業を進展させ前進し続けて行って下さい。

心より応援致しております!



(株)財務サポートコンサルティング
代表取締役

片上^(カタカミ) 智英^(トモヒコ)

TEL 050-1523-1621

プロフィール
1958年生。国立大学を卒業後、出版・広告関係の企業へ就職。主に営業・マーケティングを担当。その後、出版販売の会社へ転職。拠点マネージャーとして社員採用・育成指導等、拠点運営を20年余り担当。後、(株)財務サポートコンサルティングを設立、現在に至る。医療関係・美容関係・飲食関係を中心にコンサルティング実績多数。また、大手通販会社と提携し、通販システム・ノウハウ提供のコンサルティングも現在展開中。