

「社員教育・スタッフ教育」 の「大切なコツ」

前回の記事の中で、「社員教育・スタッフ教育」において見逃しがちで盲点になっていることで…“こうしたら効果が上がりやすいですよ”“こうしたら社員の方も理解・納得してくれやすいですよ”という「大切なコツ」があります…とお伝えしましたが、今回はその「コツ」についてお届けしたいと思います。

採用の大前提

以前、「エステBプラン」vol.3の「笑顔とコミュニケーション3」の中で、「スタッフ採用の大前提」という記事を掲載させていただきました。重要ですでもう一度抜粋しますと(以下、抜粋)

「…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者の方が「イイと思う人」を採用する、ということです。どうのこの言っても人にはそれぞれ資質というものがある、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れ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事例でもそうだし、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。そうなってしまうと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?と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者の方の「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、信じていただいてもいいです。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、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、特筆すべき素晴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下さないとイケない…ということになったとしても、(金銭的に可能ならば)その方を採用してください。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…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。…(抜粋、ここまで)

という内容でした。

まずはこれが大前提です。必ず良かれと思う方を採用して下さい。決して、疑問符のつく方を採用しないで下さい。

「○○○○○」を3倍以上

さて、イイ人財を採用しました。…それからの「スタッフ教育」になります。この「スタッフ教育・指導法」は皆さんそれぞれ独自の素晴らしいノウハウをお持ちのはずなので、それを大いに活用、実践されていただければと思います。

…そしてお伝えしたいテーマの「社員教育・スタッフ教育」の「大切なコツ」はここからになります…が…結論から言いますと…

その「コツ」とは…“○○○○○をいっばい言う。今までの3倍以上言う”…これが「コツ」です…そしてその、「○○○○○」とは…「ありがとう」といことば…なのです。

何だ、そんなことか…と拍子抜けされた方もいらっしやるかもしれませんが、じつはこれが「重要なコツ」なんです。

「ありがとう」が素晴らしいことばだというのは、もう異論の余地はないですね。「ありがとう」は感謝を伝えることばでもあるし、笑顔になれることばでもあるし、人の心を明るく優しくさせることばでもあるし、エネルギーの湧いてくることば…いろいろな要素を含んだ最高のことばですね。この最高のことば…「ありがとう」をいっばい言っていたことが重要なんです。

「スタッフ教育」において、指導する側が指導している相手にいっばい「ありがとう」を伝えていただくことが大切なんです。

…何かで礼をしてくれたら、「ありがとう」。こちらの質問に答えてくれたら、「ありがとう」。何かモノを取ってくれたら、「ありがとう」。というふうになんか反応してくれたら、ことあるごとに「ありがとう」を気軽に言ってみて下さい。…ここでは「気軽に」というのがポイントになります。重くならないで下さい。重い感じで言ってしまうと相手も重く受けとめてしまいます…。



そうです、気軽に「ありがとう」を今までの3倍以上言って下さい。…今までの3倍以上です…この3倍以上というのが一番重要です…そして願わくは、これに笑顔を添えていただくとより素晴らしい効果を発揮します。

「指導・教育」の現場を見ていつも感じるのは、指導する側の発する「ありがとう」の量が圧倒的に少ないということです。なぜ、この素晴らしいことば「ありがとう」をもっと言わないのか、歯がゆい思いをしています。ぜひ、今までの3倍以上、言って伝えてみて下さい。(ちなみに、指導を受ける側の人の言葉が少ないのは当たり前です。それはしょうがないことです。指導を受ける側はどうしても、受身にならざるを得ないので…ぜひ指導する側から「ありがとう」をいっばい発してみてください。

「ありがとう」は「超魔法」のことば

じゃあ、実際に「ありがとう」をいっばい言うことによってどういよう変化が起きるのでしょうか?

じつは簡単に言いますと、

- まず最初固かったスタッフの方たちが、わりと早く打ち解けるようになります。
- 次に笑顔がよく出ようになり、口数が多くなりよくしゃべるようになります。
- 自ら発言するようになり、こちらの言うことを理解・納得しようとするようになります。
- そして自らすんで、必要なことを習得しようとするようになります。

これが、指導する側が「ありがとう」をいっばい言った場合とあまり言わなかった場合との大きな違い・変化になります。大変な違いですね。これは実際の指導・教育の現場で試し実践してもらった結果で、今までほぼ例外はありません。(唯一の例外は…採用し教育しようとしたスタッフが前述の疑問符のつく人だった場合の一例だけです…この場合はちょっと難しいです。なかなかうまく行きません。そういう意味でも、イイと思う人を採用していただければと思います。)そしてまた、「ありがとう」は遠回しに相手を褒めることばでもあるので、面と向かって褒めるのが苦手な方は、「ありが

とう」をいっばい言っていただくといいと思います。とても効果があります。褒めるのと同じかそれ以上の効果があります。ぜひやってみて下さいね。

「ありがとう」は素晴らしい最高のことば…人の心を暖かくさせることば…人の心を明るくさせることば…前向きなエネルギーが湧いてくることば…「超魔法」のことば…なのです。

皆さんそれを良くわかってはいるはずなのですが、全般的に言う回数・相手に伝える量が少なすぎます。出し惜しみしないで下さい。何度も言いますが…今までの3倍以上言って下さい。伝えて下さい。…相手の方にいい変化が起こること請け合いです。

そうなのです!

“社員教育・スタッフ教育”において、効果の上がる・簡単で大切な「コツ」とは、

“指導する側が「ありがとう」をいっばい言う…今までの3倍以上…言うこと” なのです。人はどの人も、もともと素晴らしい資質を持っています。そしてどの人も発展途上です。そして必然かあるいは何かの縁でいっしょに仕事をするようになりました。だからこそ、イイと思って採用したスタッフにはやっぱり成長していただいて、イイ仕事をしていただきたいです。ぜひ、“ありがとう”を気軽にいっばい言って相手に伝えていただくこと”で、「スタッフ育成・人材育成」の一助にいただければと思います。

事業発展を心よりお祈りします!



ZaiSapo
ザイサポ

(株)財務サポートコンサルティング
代表取締役

片上 智英 (カタカミ トモヒデア)

TEL 050-1523-1621
E-mail zaisapo55@gmail.com
HP <http://zaisapo.jp>

プロフィール
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。