

「人の採用と育成」…人を育てる？

今、どの業種でも、どの企業体でも、「なかなか人がいない」「いい人をなかなか採用できない」また、「採用してもなかなか育てることができない」、という声を本当によく聞きます。殆どの経営者の方は日々このことに頭を悩まし、いろいろ考えられていると言っても過言ではないでしょう。**そこで今回は、「人の採用と育成」について、皆様のお仕事と密着し切り離すことのできない、「接客と営業」という観点からのごことをお届け致します。**

最近の身近な出来事

「接客と営業」ということに関しまして、ごく最近、私が体験したことを2つご紹介したいと思います。

1つは、ちょうどお昼時に地元のビジネス街を歩いていたときのことです。

私が歩いていると、その通り沿いの飲食店から若いカップルが出て来ました。たぶんランチを終えて出て来たのでしょう。その時、私とお互い目は合ったのですが、無視するような感じで私が歩いているすぐ目の前に割り込むように入ってきて、二人で何かを話しながら歩き始めました。

私は思わずぶつかりそうになったので、しょうがなく一旦立ち止まりました。しかもそのカップルは、目の前を話しながらゆっくり歩くもんですから、道の端から追い越さざるを得ませんでした。このことで、私は大人げもなく、ちょっとムカッとしてしまいました。

カップルの男性の方はまだ大学生風、女性の方は社会人になりたてという風に見えました。

もう1つは、私がクリーニングに出していたスーツやジャケットを、スーパーの一角にあるクリーニングチェーン店に取りに行ったときのことです。

カウンターで店員さんがチェックをしてくれてクリーニングを受け取っていると、後ろの自動ドアが開いて30代くらいの男性が入って来て、後ろ横くらいに立って待っているではありませんか。

普通といえますか、大抵は、ドアを入れて来ないで、すぐ外で待っているもんです。クリーニング店でも、ATMキャッシュコーナー等でも、中に入って来ないですぐ外で待っています。外が大雨とかでもなく、むしろとても天気の良い日でした。日が照っていて暑いといっても、日除けになるところもあります。

この方は、他人が何か個人的な大切な話をしていたら、あるいは何かの重要な情報に関わることがあったら、大変失礼なことになるとは思わないのでしょうか。これも私は、ムカッとしてしまいました。

最近の2つの例を掲げましたが、割とわかりやすい例ではないでしょうか。

この若いカップルと30代の男性は、たぶん「接客・営業」の仕事には向いていません。もし、そういった仕事に就いたとしても、よい成果を上げることは難しいでしょう。

人はそれぞれ、その人の特性に合った仕事、その人に向いた仕事というのがありますから、「接客・営業」以外の仕事をなるべくなら選んだ方がいいでしょう。違う方面で能力を発揮された方がいいでしょう。

この例の方々は、いろいろな部署がある大きな企業や組織ならまだしも、皆様のような、そんなに規模の大きくないであろうお店や事業、サロンや施術院の仕事には向いていません。また、

営業全般の仕事にも向いていません。(ご本人たちが、その職種に就きたいかどうかは別にして…)

お客様と密に接して、施術を受けていただきながら、いろいろな会話をしてお客様に癒やされたいだくサロンの仕事、お客様の気持ちを計りながら、自分の持っているモノを出し惜しみしないで全部出して行く営業のような仕事は、無理ではないでしょうか。

私が出くわした、この若いカップルと30代の男性は、意識的に前述のような事をしたのではないと思います。ご本人たちも、何気なく無意識的にやったものだと思います。人は、普段やっていたり、考えたりしていることが当たり前のように全部出るものですから…。

ただ、仕事でお客様に当たり前のようにそうしてしまうと、お客様は居心地の悪さを感じ、機嫌を損ねて怒り、もうそのサロンやお店には来なくなるかもしれません。たぶん、そうなる確率が高いでしょう。

しかも、それを引き起こした当の本人は、何が原因なのか分からないまま、私は一生懸命やっている、何も悪くないと開き直ってしまって、関係者全員が不快感、ある種の不幸感を感じてしまうという、よくあるパターンに陥ってしまいます。できることなら、こういう事態は避けたいですね。

やはり、仕事では、できることなら、喜び、そして幸せ感を全開で感じて行きたいものです。

人の採用

自分がやろうとしている仕事や事業が自分1人で完結するのなら、人を採用する必要はないですけれど、自分だけでは難しく他人の力が要る、仕事の規模をもう少し大きくしたいとなったら、やはり誰かを採用し雇う必要があります。

昨今は、人手不足、人材不足が言われて久しいですが、自分1人でできる範囲の仕事というのは、どうしても限りがありますから、人を採用する必然性は大きい出て来ますね。しかも、できれば、いい人、その分野でバリバリ成果を上げて行ける可能性がある人を採用したいですね。

皆様はもう経験上、よくお分かりのように、人を1人雇うとなったら、かなりの経費が掛かります。思った以上の経費が掛かったりします。私も書籍販売会社を運営している頃は、多いときで20名近く雇っていたのですけれど、売らない営業マン、売上げ実績を出さない営業マンが2~3人いたら、その人件費等で、その他の人たちが皆んなで出した利益が、全部ふっ飛んでしまっていました。私、約20年間くらい、こういったことの繰り返しで、正直、ずっと悩み苦しんでました。

やる気も感じられない、取りあえずココにいただけ、みたいな営業のモノをなぜ雇ってしまったんだろうと後悔することしきりでした。その時々には失敗したと思い、反省みたいなことをするのですが、同じことを何度も何度も繰り返してしま

いました。

私自身に成長が無かったということですね…。

やはり経費を使うのなら、同じ人件費を使うのなら、できれば前向きな、そして伸びて行く、成長して行く可能性のある人に使って行きたいですね。

そのためには、やはりいい人、いい人材を採用することが大前提になって来ます。

【接客・営業】の分野であれば、

①自然と笑顔ができる人 ②しかもその笑顔が素敵なお人 ③人に対して心遣いができる人 ④心の優しい人 ⑤感謝の気持ちがある人 ⑥対人関係のことに頭が回る人 ⑦前向きでやる気のある人 等々

こういったことが重要になって来ましょう。この中の全部じゃないとしても、ある程度、点数の高いと思われる人を採用していきましょう。

そして、採用の最終的判断基準は、採用する側、つまりサロンやお店等を運営している貴方の感覚です。

最終的には、貴方が直感等でいいと思う人を採用して下さい。決して、この人は自分のところにはちょっと合わないかもしれないという感覚の人は採用しないで下さい。まあ、そのうち何とかなるだろう、良いように変わっていくだろうとは思わないで下さい。人は変わりません。その人が表に出しているモノ、そのままです。たぶん、何か死ぬ目に遭ったとしても、人はそのまま変わらないと思います。特に、対人、人と接するときの感覚は変わりようがないと思います。

エラそうに言ってますが、私も先ほども言いましたように、書籍販売会社を運営している頃は、何度も何度も同じことを繰り返してしまって痛い目をいっぱい見て来ました。

人が要るからといって、ちょっとどうかかなという者や、ここにはちょっと合わないかもしれないなという者を、入社してから何とかできるだろうと、取りあえず採用していました。結果、何ともなりません。何ともできませんでした。

何とか変わって行ってもらいたいと思って、多大な労力と相当量のエネルギーを費やしても、何も変わることはありませんでした。

何かを変えることはできませんでした。残ったのは、とても虚しい徒労感と、人件費等のお金をたくさん使ってしまったという事実でした。(私の力量が足りなかっただけなのかもしれませんが…)

人の採用は、貴方の感覚、貴方の直感で、自分のところに合う、自分のところで能力を発揮してくれる、と感じる方を選んで下さい。

ここは、一切、妥協とか手抜きをしないで下さい。私のように、取りあえず採用しないで下さい。

自分の感覚でいいと感じる方を選んで下さい。貴方の感覚を信じて下さい。後々のためにも…。(履歴書に書いてあるような、それまでの経歴や学歴はあまり関係ありません。)

育成…人を育てる？

いい人を採用したら、次は育成…育てるということになります。

よく、人を育てる…だとか、人材育成ということをお聞きしますが、果たして、人を育てる…ということが出来るのでしょうか。

私は、人を育てる…とうことは、無理だと思っています。それが、職場であれ、学校等であれ、その人が何歳であれ、人を育てる…ということとはできないと思います。(たとえ自分の子ど

もでさえ、そうだと思います。)

人は、育てる…のではなくて、その置かれた環境で育つ…ものだと思います。だから、人を育てることはできませんが、人が育つのをバックアップすることは、大いにできるはず。そのためのいい環境作りも大いにできるはず。

人は、それぞれ持って生まれた特性があります。誰が何と言っても一生変わらない、一人々々のそれぞれの特性があります。

そして、その特性を活かして、より良く生きて行こうとするようになっていると言っているのではないのでしょうか。

ですから、人を採用したら、まわりはその人の特性を活かし、成長して行くのをバックアップするという感覚が大切なのではないのでしょうか。

そして、そのための環境作りは、やはりとても大切になって来ましょう。(その人が伸びて行こうとするのを邪魔しない、ということを含めて)その人の前向きなやる気エネルギーと、まわりのバックアップがうまく掛け算になれば、その人は見違えるほど成長して行くに違いありません。

人は、育てる…ではなくて、人が育つ…のをバックアップする、という感覚。そして、そのための環境作りが大切になって来るのではないのでしょうか。それが育成…ということではないのでしょうか。

・人の採用…自分たちの仕事、自分たちの職場に合っている特性、資質を持っているな、と感じる方を採用して下さい。貴方の感覚を信じて下さい。ここでは、一切の妥協や手抜きはしないで下さい。妥協してしまうと、後々、とても苦労してしまいます。

・育成…人が育ち、成長して行くのを大いにバックアップする。そのための環境作りを大にする。この循環がうまく行けば、採用した人は見違えるほど成長し、大いなる人材になって行くはず。

今、人手不足、人材不足と言われてますが、貴方の仕事、貴方の職場に合った資質とか特性を持っている人は必ずいますし、必ず現れて来ます。そういう方を採用し、育てて行っていただいて、貴重な人材になっていただければ、お互いにとって素晴らしいことではないですか。

皆様のサロンやお店が、益々繁盛するのをお祈り致します！



ZaiSapo
ザイサポ
代表取締役
片上 智英 (トモヒデ)

T EL 050-1523-1621
E-mail zaisapo55@ybb.ne.jp
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。