

食品商業2016年10月号に連載記事（第三回）が掲載されました！

## 正しいほめ方のススメ

### 第3回 ほめシート理論で、人間関係を一気に良くする

スミイルムアップ代表 原 邦雄



小売店にとって「売場づくり」は重要なもの。商品の陳列の仕方やPOPなど、どれも欠かすことはできないでしょう。ですが、売場づくりは単に商品だけのことではありません。“人づくり”もまた、売場づくりなのです。

店舗内でリーダーとパートタイマー（以下パート）さんの人間関係がうまくいっているかどうかは、お客にはすぐに伝わります。普段のちょっとした心掛けを忘れないようにすれば、社内の人間関係が一気に良好になります。

「ほめシート」は、アメリカの心理学者ウィル・シュッツ博士が提唱した「自尊心の3大欲求=自己重要感・自己有能感・自己好感」をベースに、私が開発したツールです。

まず「自己重要感」は、「自分を大切な存在だと認めてもらいたい」という欲求を指します。これは「ありがとう」という言葉で満たすことができます。

次に「自己有能感」です。人には成長欲があり、その集団の中で有能な存在になれていると実感することで、モチベーションを維持していただけます。これは「すごい・成長した」という言葉で満たすことができます。

そして「自己好感」。「相手から好感を持たれたい（好かれたい）」という欲求です。「好き・好感が持てる」という言葉で満たすことができます。最後に「期待すること」です。これは相手を叱るための部分です。完璧な人はいません。ベテランでも、何かしらの課題があるでしょう。

それを直してもらいたいときに駄目出しではなく、「〇〇を直してもらえると、さらに良くなる。あなたに期待する」と伝えることで、相手に叱られていると感じさせずに指導することが可能になります。

ポイントは、スモールステップと将来的ビジョンに分けて伝えること。「将来の姿になるために、今はまずこれ

・メールの口頭で内容を入力する	・朝礼、研修に活用する
・POPカードに貼る	・指導で活用する
・研修資料に入力する	・1対1で活用する
・仕方に活用し、全スタッフで実行する	・激励で活用する

1. 理想の売場の実現にはスタッフのモチベーションを高める
2. ツール一人ひとりに活用させる
3. スタッフに合わせた活用方法
4. 売場内は自動的に褒め言葉をスタッフに聞く
5. 売場外の来店時の接客にはスタッフの能力の向上と関係作り、活用を促す。

から頑張っていこう」と伝えるイメージです。

### ほめると叱るのバランスを意識しよう

このほめシート理論を使った普段からの小まめなコミュニケーションで、お店の人づくりを実現してください。メモやカードに「ありがとう」「すごい」「好き」のどれか一つを書いて渡す。必要なら「期待すること」を付け足します。ポイントは「言葉を惜しまず、小まめに」と「ほめと叱るの割合を守ること」。割合は5対1が理想です。「今日はありがとう」「いつも頑張ってくれていますね」などのちょっとした一言を小まめに渡す。「この前の〇〇は、その後どうですか？」など、以前に話した話題を含めると、「自分を見てくれている」と思ってもらえます。

「一日1ほめ」、しましょうね！