

「ほめ育」のススメ

「ほめ育」のルーツとその効果

原邦雄



「ほめ育」と名前を変え、さらにどんな業種でも効果が出るよう再現性のあるノウハウとして体系化し、私のコンサルティング内容の一つとして現在もクライアント先で導入されています。

その内容については次回詳しくお伝えしますが、その前に本稿を読んでいるあなたに準備してもらいたいことがあります。それは、このような会議の優先順位をご自身の中で意識的に上げる、ということです。

ほめ育が「重要度が高く、優先順位が低いもの」だということは、前回までにお伝えしてきました。

大事だと分かっているけど、ついつい後回しになってしまう。分かっているけど、目の前の改善点に目が行ってしまう。本当はMVPがいるのに、それは分かっているのに、駄目なスタッフのことが気になって、あら探しをしよう。そして見つければ、口を出してしまう。

やがてダメ出しに歯止めが利かなくなってしまう。」「これも駄目」「あれも直さない」との連続で、「そういえば先月も、半年前もずっと、「この店は駄目だ」というマイナスの落とし穴にはまり込んでしまうのです。

以降の懇親会では毎回必ず誰かをMVPとしてほめたたえ、拍手を送りました。するとそのすぐ後から、不思議なことが起こりました。

店の売上が上がったのです。翌月は昨年対比3%、その翌月は5%。最高で昨年対比120%にまで売上が伸びました。それまで一度も勝てなかった姉妹店の売上をも超えたのです。

このことから私は、「まだまだ人の方で売上は伸ばせる」と確信するに至りました。

「商売の正義感」が人を改善志向にする

このときの懇親会は、後に「ほめ

私がまだラーメン店の店長だった頃、月に1回、店内スタッフ全員を集めた懇親会を開いていました。自分たちで食べ物や飲み物を持ち寄り、場所だけ自店を借りて、閉店後にスタッフをねぎらっていたのです。

あるとき、アルバイトリーダーだった男性スタッフが言いました。「原さん、今月のMVPは誰ですか？」

普段は叱り飛ばしてばかりの私でしたが、ふと今月がんばっていたスタッフを思い返してみました。頭に浮かんだのは当時の看板娘だった女子大生スタッフでした。お店の売上に貢献するために、テキパキとオーダーを取り、忙しいときも愛嬌のあ

る笑顔を忘れず、元気に働いてくれていたことを思い出したのでした。

それを発表する場として、店舗ミーティングを開催しました。一人一人に具体的なありがとうを伝え、後「船越さん！君が今月のMVPだよ！ありがとう！」と告げ、私は船越さんの隣に座って飲み物を注ぎ、どんなふうにかんぱって来ていたのかを細かく伝え、ほめました。そしてみんなで乾杯をして、拍手を送りました。そのときの彼女の達成感に満ちた笑顔は、今も鮮明に残っています。

この出来事をきっかけに、私はほめることの可能性に目を向けるようになりました。

株式会社 原邦雄		SUPLIST	
小項目	大項目	月	年
●●さん	●●さん	●●さん	●●さん
●●さん	●●さん	●●さん	●●さん
●●さん	●●さん	●●さん	●●さん

「ほめる会議」を実践する際にも役立つ「行動チェックリスト」。ツールを使い「ほめ育」を習慣化しよう

す。でも、少ないながらも何人かのスタッフを抱えて運営するなら、それではチームは一つになりません。ほめ育を導入し、効果を出していた方がいいのです。

ただ、ほめ育を導入して効果を出そうと思ったら、「場」をつくるのが重要になります。そしてそれをいかにスケジュールしていくか。最終的に、ほめ育を習慣にしていこうためには、まず社内ルールのようなものにして、「定期的にこれをやる」と決めることが重要

です。私はこのスケジュールを「90日」と提案しています。飲食店であれば、春の歓迎宴会、夏の繁忙期、年末年始の忘年会や新年会の時期など、明確な繁忙期があるはず。このようなタイミングをそれぞれの業態に合わせてスケジュールするので。

私はクライアントにほめ育を導入する際、ほとんど全てこのほめる会議を行います。焼き肉店、鉄板焼き店、串カツ店、ラーメン店、ハンバーグレストラン、カフェ……どんな業態でも効果を上げ、中には瞬間

的な効果もあたたかかった一人でお店を運営するなら、それもいかに伸ばせませんか。良いことも悪いことも、全て自分一人で背負えはいいからで

ないのに、スタッフにとってはずっとされている感があり、やがて耐え切れなくなって、一人、また一人と辞めていくのです。

「ほめる場づくり」をして「ほめ育リーダー」に！

本当にこの正義感だけで、これからもお店を続けていてよいのでしょうか？

もしもあなたがたった一人でお店を運営するなら、それもいかに伸ばせませんか。良いことも悪いことも、全て自分一人で背負えはいいからで

です。ですからそれまでに、ぜひ自店のほめる場づくりの意識を持って、ほめ育リーダーの準備を整えてください。



はらくにお
原邦雄代表取締役、(一財)ほめ育財団代表理事。大手コンサルタント会社で活躍後、飲食店の洗い場で4年間住み込み修行。多数の現場で培った経験と、脳科学・心理学をミックスした教育メソッドは、大人だけでなく幼児教育にも活用できるとして、国内外200社に導入され、幅広い層から好評を得ている。ハーバード大学やザ・リッツ・カールトンホテルでのセミナーをはじめ、年間200回以上の講演を行う。テレビ朝日「報道ステーション」やNHKにも登場。英・中国語にも翻訳された著書は5冊。