



新連載

「ほめ育」のススメ

(株)スパイラル・アップ代表
原 邦雄

第1回

まず、スタッフの名前を覚えよう

なぜ、ほめることが重要なのか？

本来にほめることが重要なのか？

ほめることを、なぜ私が重要と感じているのかをこれから説明します。

これからは、社会のグローバル化が進行し、人種、文化、習慣、環境が異なるスタッフが増えていきます。

そして、ゆとり世代が社会に進出し、彼らがリーダーになっていくという現実があります。

時代が「ほめ」を求めているのです。

私は、この連載を通じて、現場のスタッフをうまく使うために、生き生きと働いてもらうためだけでなく、リーダーの在り方や人生の目的にも触れながら、ほめて育てる考え方ややり方をお伝えしていきます。

経営者と現場の「詰まり」を取る

「現場は、ほめてほしいのです」——これを読んでいる経営者やリーダーに、私はこう強く言いたいのです。でも……リーダーの本音も分かります。ほめる点があったらほめていい。自分はほめて育てられていない。そんな甘いこと言っても、

売上げは上がらない。

「仕事ができない人をほめる？」。その意味が分からない。先日、ある経営者に質問されました。

「毎日、遅刻してくるスタッフをほめるのですか？」

「言ったことしかやらないスタッフをほめるのですか？」

「何度も同じことを注意しても直らないスタッフをほめるのですか？」

分かります。でも、目的は「今いるスタッフと一緒に売上げを上げること」

です。スタッフを入れ替えて、営業することが目的ではありません。

「育兒」は「育自」と言います。部下育成は自分育成。

変化に対応でき、今いるスタッフで売上げを上げていくリーダーしか、この時代を乗り越えることはできません。

正論が通じない現場、現場の気持ちから分らない経営者やリーダー……。経営者と現場の「ほめ育」なのです。

お互いが正論を言い合い、歩み寄らないのではなく、この記事を読んでいただいたあなたからスタッフをほめ始めてほしいのです。

何でもかんでもほめるのは、

無法地帯をつくりませんが、まずは、スタッフの良いところをフォローカスすることから始めてほしいのです。

先日、大阪のあるカフェのオーナー前に、ほめる研修をしてきました。

売上げにつながるスタッフの行動をほめる

店長が、「みんなのほめるところを探しをする！ 日本一のカフェを目指そう！」と、宣言したのです。

スタッフは、涙を流して全員で「店長の理想のお店を実現する！」と決意表明していました。

改善点を探して改善していく時代は、もう終わったのです。

できている点、頑張っている点、お客さまの喜びにつながっている点、売上げにつながっている点に焦点を合わせ、その行動や言葉をほめるのです。

風が吹けばおけ屋が儲かるということわざがあります。意図的に風を吹かし、狙っておけ屋さんに儲かってもらうのです。

つまり、売上げアップにつながるスタッフの行動を見つけてほめるのです。

では、それは具体的にどんな行動なのか？ 言動なのか？

具体的な事例は何か？

アルバイトが次々に社員になるお店など、売上げが見える見上げるお店の具体的な事例を交えて、1年間連載をさせていただきます。

私は、元ラーメン店の店長です。正論が通じない現場を経験してきたコンサルタントです。

現場の読者の皆さんに「分かるよ、それ!! そうそう! その通り」という、生々しいエピソードも入れていきます。

だって、「ほめるだけ」では売上げにはつながりません。

「ほめ育」の原点、それは「相手を知る」こと。まずは、相手の懐に飛び込み、受容することから始めるのです。

頑張っていないスタッフはいません。表現力が下手だったり、少し屈折しているスタッフはいますが、皆、お店に貢献したいと思っています。



【今月の結び】

まずは「スタッフを知ること」から始めてください。スタッフのフルネーム、誕生日、入社日を言えますか？ お互いが知り合うことから始めましょう。

イラスト/池田須香子