

「ほめ育」の
ススメ

（横）スパイラル・アップ代表
原 邦雄



スタッフの行動、言動を “モデリング”する方法

第4回

私はこれまで現場で働くスタッフを2万人近く見てきました。ラーメン店の店長として、そしてコンサルタントとして、彼らと接する中で、あることに気付きました。

それは、全ての人にはその人にかない、掛け替えのない価値が眠っている、ということ。リーダーが売上げアップにフォーカスを合わせて、そのために部下の価値を見

つけて引き出すことによって、今いるスタッフ全員で売上げを上げていくことが可能になります。

「見つけ出す」といっても、何でもかんでも探すわけではありません。売上げの上がる行動（＝お客さまの喜びにつながるっている行動）というポイントに絞ります。今回はそれを3つに分けてお伝えします。

相手に、自分のベストを 答えてもらう

1つ目は「第一印象と最終印象」。お客さまは入店から3秒以内に店の印象の65%を決めてしまいます。だからお客さまが入店されるときは、挨拶は、とても重要な行動項目です。

2つ目は「忘れない工夫、印象に残る行動」。お客さまは忘れる生き物です。どれだけ良い接客やサービスをしていても時間がたてば忘れてしまいます。だから強烈に印象に残るような行動で忘れる速度を緩やかにし、お客さまとの関係性が持続できるような行動を心掛けることが重要です。

3つ目は「重点課題」。店舗力向上のため、経営者、各店舗や部署のリーダーが掲げている現在の目標を達成することを最重要課題として、行動に落とし込んでいきます。

これら3つのポイントに絞って、

スタッフのできている行動に焦点を合わせて質問を行うのです。

例えば、「こういう感じですか。」

「〇〇さんはすごいよね。お客さまが入店されたらすぐに『いらっしゃいませ〜』と言うね。どうしてそういうことができるの？ そのために心掛けていることは何なの？ 忙しいときにでもできるコツは何？」

この質問は、実は黄金質問です。心掛けていることや努力していることを聞くことで、相手は自分のベストを答えようとします。短所改善、長所進展では今の時代には合いません。むしろベストを答えてもらって、行動のクオリティの下げ止まりを狙わないといけません。

こういった質問をした場合、スタッフはこう答えることが多いのです。「え、単に鏡を利用していただけなんですけど……」

「何げない答えかもしれませんが。しかし実は、ここに掛け替えのないポイントが隠れているのです。そういったポイントを6W4H1Dの質問で聞き出し、例えば朝礼などで実際に発表をしてもらいます。

具体的な世界を レシピ化する

6W4H1Dとは、6W＝「誰が

(Who)「いつ(When)」「どこで(Where)」「何を(What)」「誰に対し(Whom)」「何のために(Why)」、4H＝「どういった方法で(How to)」「どのぐらいの回数を(How many)」「どのぐらいの金額で(How much)」「どのぐらいの期間に(How long)」、1D＝「行動する(Do)」という聞き方で、「具体的」という言葉を具体的に表現した方法の一つです。

この方法でレシピ化することにより、他のスタッフがまねできるようになります。そしてレシピ化した行動を、朝礼や終礼、ミーティングなどの場で発表してもらうことで、実行に移すことが可能になります。

「私はお客さまが入店された瞬間に『いらっしゃいませ』を言うため(↑Why)に、〇〇のポイント(↑Where)に立つことを意識しています。〇〇のポイントには入り口を映す鏡(↑What)があり、そこからだといつでも(↑When)、何回でも(How many)、お客さまが入店されるのが見え、挨拶ができる(↑Do)からです」

こんな感じですか。

また、もしもある特定の誰かを成長させたい場合などは、その彼(彼

2年半で62社
約2万人が受講

「ほめ育」で業績が向上した事例も多数紹介！

●業績のあがるほめ方とは？ ●「お世辞」と「ほめる」の違い
モチベーションアップの「ほめシート」の書き方・活用法

「ほめ育」実践セミナー

テレビ朝日報道ステーションに登場！

参加費：3,000円

東京開催

2014年4月18日（金）

大阪開催

2014年5月17日（土）

詳細は
Webで！

ほめ育

検索

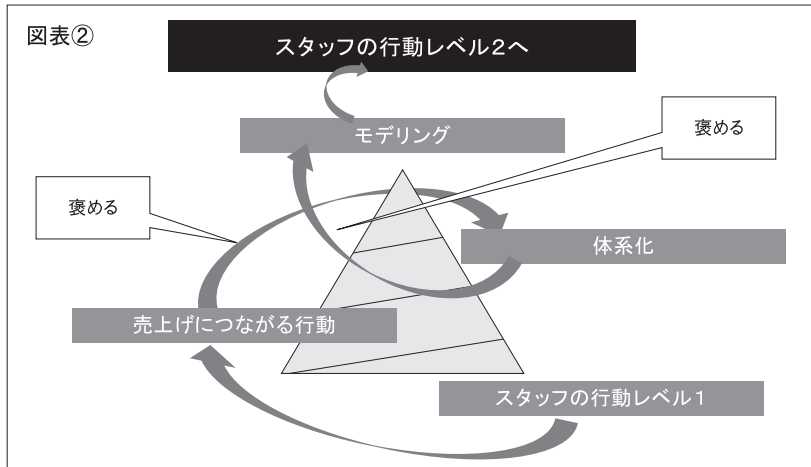
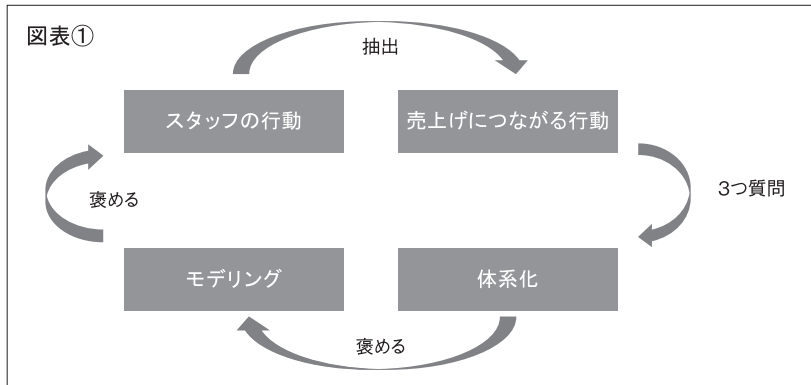
原邦雄 著書「繁盛店のほめシート」

amazon ビジネス書 No.1

英語訳・中国語訳 決定！



株式会社スパイラルアップ



売上げが上がる スパイラルが生まれる

女)に年の近いスタッフと店長とで三者面談を行い、スタッフからレシピア化した行動を伝えさせることで、店長や年上の上司が指導するよりも効果的に成長させることができます。

レシピア化された行動を各スタッフがまねをし始めると、必ずそれぞれがスタッフによるアレンジが入るようになります。中にはレシピア化した行動内容がレベルアップしているようなものがありますので、再びそれを見つけ、6W4H1Dでレシピア化して発表してもらいます。

このサイクルを繰り返すことで、店自体のレベルをアップさせるだけでなく、売上げの上がる行動の良い

スパイラルを生み出すことが可能になります(図表①、②)。

スタッフ同士がお互いに刺激し合いながら「お客さまの喜びにつながる行動」を共通言語に仕事をする、そんな店こそが「繁盛店」です。

今回は、こうやって集めたレシピアを記録として残し、「何をやったら褒めてもらえるの？」という現場の声に答えるためのツールについて、お伝えします。



【今月のポイント】

売上げが上がるスタッフの行動を、“必ず褒めて”他のスタッフと共有する。