

経営者のための「ほめ育のススメ」

<第3回>

第3回の対談は、ノア・インドアステージ代表取締役社長の大西雅之さん。大西さんが経営する「テニススクール・ノア」は、日本最大手のテニススクールとして関西・関東・中国地方を中心に全国9都府県22校を有し、現在生徒総数は約25000人。2014年の就活アワードにて「働きがいのある企業」「成長性の高い企業」の2部門を受賞、ベストモチベーションカンパニーアワード2012にて第3位入賞。経済産業省が主催した「おもてなし企業選50社」にも選出されている。今回は大西さんとの対談を通して、従業員を大切にすることがこれからの経営者になぜに必要なか、お伝えします。

——「ほめ育」の価値や将来性を教えてください

やはり「従業員を大切にすること」に焦点を当てて、従業員にイキイキと働いてもらうために「ほめ育」は理に適ったやり方だと思います。従業員は行動をして、ほめられたら嬉しいもの。そのポイントをつき「売上げの上がるポイントでほめるところを探す」ことを確立したのが、単に行動をほめることよりも価値が高いと思います。

その会社の風土もあるので、導入するには最初は違和感があるかも知れませんが、私自身も昔は、自分の指示通りやらせていたら業績は伸びるだろうと思っていました。でも、従業員に場を与え、彼らが育つ環境を作るのが経営者の役割です。経営者が「ほめ育」を理解し、従業

員に幸せになってもらう想いが根本に必要です。

——従業員育成が御社の発展にどう寄与していますか

従業員は、最初はお金のために働いていたとしても、お客様への気持ちや「一緒に働いている仲間を助けよう」という気持ちが芽生えたときに笑顔も良くなるし、ほめられたり、認められることで「もっとがんばろう」となる。

そういった従業員たちの心からの笑顔や、自発的に働いている様子はお客様にはすぐに伝わります。お客様の喜びに繋がる行動を見つけ、その行動を取ることによって認められ、ほめられる。そしてそれがモチベーションに繋がっていく。「ほめ育」を通じて従業員育成が習慣化していけば、必ず売上げに繋がるとして取り組んでいます。

——「ほめ育」が売上げアップや離職率削減など、金銭的価値に繋がっている事例や兆しはありますか

ちゃんと認めてもらえる風土が会社に充満していたら、辞める人は少なくなります。人が辞めるのはほとんどが人間関係です。今の弊社は、学校卒業や出産などのやむを得ない理由以外では、アルバイトスタッフも社員もほとんど辞めない

状況になっています。採用も、従業員が“いい人間”になると、彼らが連れてくる新しい従業員の基準も“いい人間”なんです。それらのことでも十分に金銭的価値を感じます。

お客様から選んでもらえている「決め手の行動」が徹底しているところはお客様満足度も上がっていますし、好調な店舗は従業員同士の人間関係もいいですね。リーダー自身が「この人たちを幸せにしよう、輝かせよう」と思っている店舗は伸びますし、そこに「ほめ育」のロジックが入ってくると、さらに加速します。

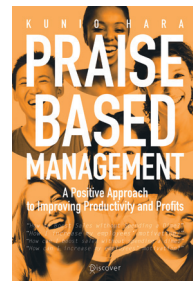
——「ほめ育」に期待する役割は

十数年前までは数字を見て経営をするスタイルでした。時代も良く、会社は黒字で推移していましたし、それなりに会社の規模も大きくなっていましたので、そのままの経営スタイルでいいと思っていました。しかし、会社の成長とは逆に、従業員のモチベーションは下がって、「仕事は好きだけど会社は好きじゃない」という状態になっていました。

当時、「人を大切にする経営」を言っている経営者が少なかったように思いますが、ここ十年ぐらいで、人を大切にする経営者が増えてきて、私もようやく



【原邦雄プロフィール】1973年生まれ。大阪工業大学卒業後、日本食研に入社。5年後に船井総研に転じる。その後、ラーメン屋チェーン博多ラーメンげんこつに転職し、皿洗いから店長までを経験。覆面調査会社C'sを経て、2011年に株式会社スパイラル・アップを設立。2014年には一般社団法人日本ほめ育協会を設立した。クラレ、クラブウを設立した大原家の末裔でもある。



気付くようになりました。もちろん今もブラック企業と言われている会社はありますが、「従業員が一番大事」ということに焦点を当てて経営をやっていくと、会社が良くなって、従業員がイキイキと働けるようになる。「ほめ育」を通じて日本にそういう会社が増えていくと、日本ももっと良くなると期待しています。

【大西社長プロフィール】

1963年、兵庫県生まれ。兵庫県立神戸商科大学を卒業後、家業の日東社に入社。半年後、テニス事業の前任者の退職をきっかけに同事業へ配属となり、責任者とコーチを兼任する。インドア・テニス事業に転換後、成果主義の経営に限界を感じ、「従業員との対話」をキーワードに「ノアイズム」を明文化。従業員の声に常に耳を傾ける経営スタイルで、高い従業員満足度を維持し続けている。



大西社長（左）と原会長（右）