

倒産するかもしれませんでした。スタッフ一人一人が意識を高めて、店が一丸とならなければならぬ状況でした。

そこで私は一つの提案をしました。現状の停滞をはじき飛ばして、三八が上昇するチャンスを見つけたのです。

それから「38の日」でした。三八では毎年3月8日に、店の名にちなんただお客様への感謝イベントを行っていました。そのタイミングに合わせて、人材育成と販促の準備をし、売上げを一気にアップさせようと考えたのです。

タイミングには有利かと半年後の1995年3月7日から9日の3日間をイベ
ント期間と決め、その1週間前には
め育ミーティングを行います。対象
となつたのは、当時唯一の店長だっ
た蟹江店長が在籍していた黒崎店と
決まりました。

です。この2点は、人の力ですぐに上げられる要素です。「38の日」は特にお客様の来店が増えます。ですからこの2点に絞り、店長・店スタッフのモチベーションを上げる取り組みを始めたのです。

店は、店長で決まります。まずは、元一さんと蟹江店長との関係性をより良くすることができないと考えました。関係性が悪かつたわけではありません。しかし男同士で、お互に口下手。「言わなくとも分かるだろう」というコミュニケーションでは伝わり切らないのです。

電話連絡のときに「いつもありがとうございます」との一言、メールやLINEで「絵文字のありがとう」を加えてみる、スタッフを通じて「ありがとう」って言つておいて」など、お互いへの感謝を増やしていきました。共通の趣味である釣りの回数も増やし、コミュニケーションの数を意図的に増やしました。

さらに「こうすればもっとスタッフが働きやすくなる」という蟹江店長からの会社を良くする提案に対し

て、元一さんが今まで以上に話すの場と時間を持つようになります。本当にそれが必要かどうかを決めて、元一さんも納得の上、自分を決めるという、より建設的話し合いができるようになつたのです。

けではない。関係では活気は生まれません。積極的に関わっていかなければ、スタッフもプラスアルファの力を發揮してくれないのでです。

黒崎店のスタッフは静かに黙々と仕事をする人が多く、素直なので言われたことはこなしますが、自主性や活気には課題が残る状態でした。そんなスタッフたちは何から取り組み始めたのか?

それは「あいさつ」です。スタッフが店に入ったときの第一声の「おはようございます」です。これでその日一日の活気が決まります。それに対して、店長もどれだけ忙しくても、さわやかに活気のある返事ができるかどうか、「おはよう、今日も頑張っていこうな」と言えるかどうか——そこから改善していきました。

もともと人に優しい蟹江店長は、スタッフへの愛情や情熱がある人でしたので、取り組みがスタッフに伝わりだすと、連鎖していくました。さらに「ほめ育ミーティング」を実施しました。ほめ育ミーティングとは、スタッフ一人一人に日頃の感

ほめるやり方と継続の仕方

ほめる=「自尊心の3大欲求を満たす事」が大事

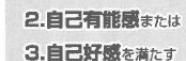
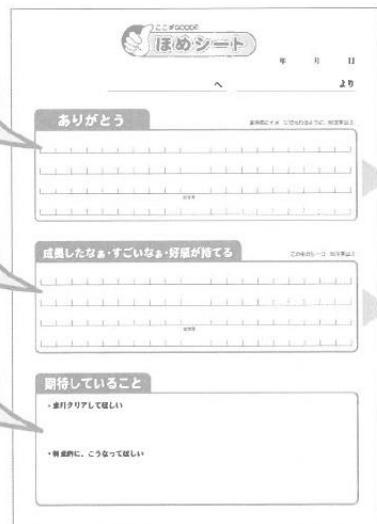
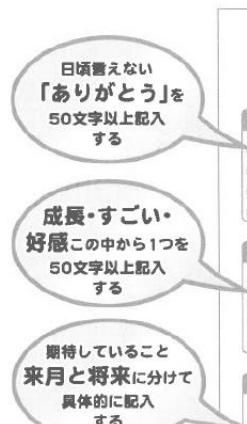
自尊心の3大欲求

1.自己重要感

2.自己有能感

3.自己好感 人に好かれた人

《心靈的缺口》(上) —— 《人本主義探討》



ここがGOOD!!
ほめシート の活用法

- ・メールや日報で内容を伝える
 - ・パックヤードに貼る
 - ・給与明細に入れる
 - ・社内に掲載し、全スタッフに配付する
 - ・朝礼・終礼で伝える
 - ・会議で伝える
 - ・1対1で伝える
 - ・表彰式で伝える



1. 理想のお店の実現にはスタッフの協力が必要と語る
 2. 一人一人に感謝を伝える
 3. スタッフにお店の価値を聞く
 4. 効果的な改善点の解決策をスタッフに聞く
 5. 理想のお店の実現にはスタッフの協力が必要と再確認し、感謝を伝える。

謝とねぎらい、さらに期待しているところを「ほめシート」というほめ育ツールに書いて渡す店ミーティングです。やり方と継続の仕方は前ページの図表をご覧ください。

今回はイベント当日の1週間前である3月2日に開催しました。イベントに向けて、スタッフ全員のモチベーションを最高潮に持ってくるために、この日を選びました。黒崎端

のほめるミーティングで行つたのは、主に次の3点です。

第1が「店長による理想の店の発表」です。これは蟹江店長が考案した「理想の店を、1000～2000文字程度にまとめて、全員に向けて発表をしました。

フ全員に渡しました。総勢15人に対して、日頃の感謝や成長したところなどを店長が心を込めて肉筆で書いたものです。それを一人一人 表彰状を読み上げるようにして渡しました。これによつて、彼らの自己重要な感を満たしました。

て参加し、黒崎店のスタッフに研修を行いました。私がスタッフの皆さんにお伝えしたことはたつた一つ、「あいさつ」についてです。

実質9ヶ月で
昨対111%を達成
離職率も劇的改善

「38の日」直前に、このほめ育ミーティングをしたことで、スタッフのモチベーションががぜん上がりました。そしてイベント用チラシを販売に活用した結果、売上げが一気にアップ。過去最高の売上げをたたき出しました。

それ以降、18ヶ月の間、昨年同月対比の売上げを月によって103～120%の幅で上回り続けている状況です。研修と季節ごとのほめ育ミニーティングを継続し、15年のトータルでは111%の昨年対比超え。1月から3月まではミーティングを遅

まず離職率ですが、それまでアルバイトを10人雇つても半分が1年以内に辞めていたのが、ほめ育ミーティング以降は2人程度までに離職率が改善されました。

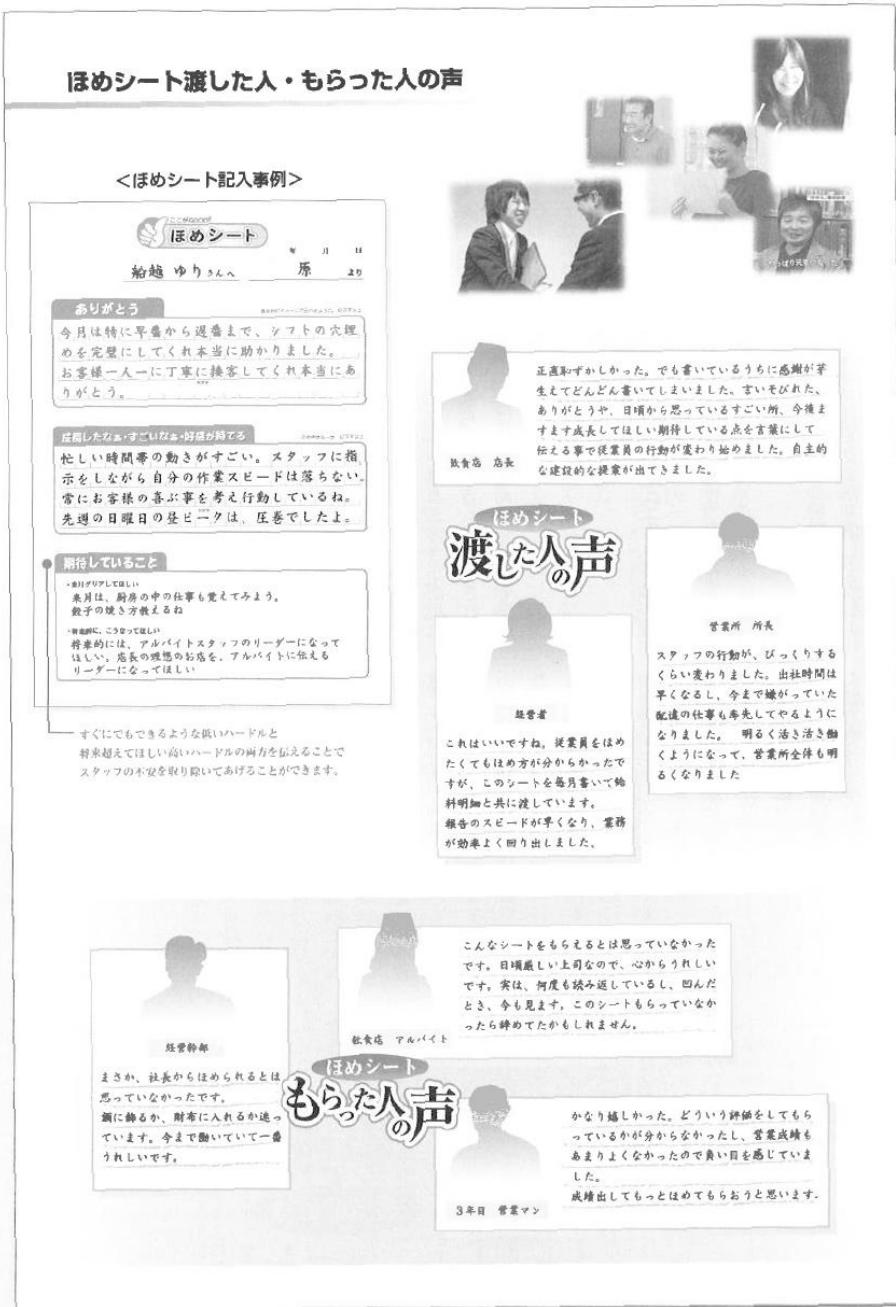
採用募集費で言えば、情報誌に年4回出していた広告が年1回にまで減りました。同店では大学生や高校生のアルバイトがほとんどなのですが、彼らが友達や後輩を連れてくるようになつたのです。

新入生が入る春になると、サークルの勧誘と同時に店の手作りチラシを作り一緒に持つて、バイトの勧誘をしてくれます。他にも、卒業したアルバイトが「結婚して主婦になつたらパートでここに戻ってきます」と言

この「心掛けていること」を聞くのもポイントです。「心掛けていることは何ですか?」と問われると、自然と人は自分のベストを書こうとします。100%実践できていないなくても、自分が思うベストのあいさつそれを発表してもらい、自分と周囲への宣言にしてもらいました。

入していなかつたので、実質9カ月で超えたことになります。さらに今年16年は9月の段階ですでに117%を上回っており、これは今後も継続すると予想されます。

変わったのは売上げだけではありません。離職率や採用募集費にも、「「ほめ育」」が良い影響を与えていま



つてくれたり、一度辞めたスタッフが「やっぱり働きたい」と戻つてく
ることも珍しくなくなりました。

行つた「あいさつ」を徹底し、その後の営業でも継続していくことで、
スタッフが顔を上げてお客様を見

今年になつてからは、かつて元一

さんの「詰め育」と責任の重圧で退

職した店長の一人も戻つてきました。「人生最後の挑戦したい」と40代でアルバイトからやり直し、社員を

元一さんいわく、「私が変わったから帰つてきてくれたのです。本当に大きかつた出来事です」とのことです

した。
さらに黒崎店では、スタッフの変化によって店全員の雰囲気が変わり、

その影響がお客様にも伝わっています。ほめ育ミーティングで研修を



ほめて育てる従業員教育メソッド「ほめ育」は、店に活気を生み出し、従業員のモチベーションを高め、売上げをもたらす

行つた「あいさつ」を徹底し、その後の営業でも継続していくことで、スタッフが顔を上げてお客様を見直しました。スタッフの顔が上を向くと店が明るくなります。そこに笑顔と10cmのあいさつで自然と「歓迎感」が生まれます。そのような接客をされると、お客様はまた来なくなるもの。アメリカー層でも特に子供たちからの人気が高くなりました。

アメリカー層のリピート率アップ、一日1回来店されるお客様が現れたり、さらに観光客もプラスされて、今年の夏は過去最高の売上げを達成しました。

フにとつては厳しく、本人が「詰育」と言つてしまつよう指導スタイルでした。それは店のことを思っていたからですし、売上げを上げスタッフも幸せにしたいという気持ちがあつたからだと思います。ただ、経営者の正論は、現場に通用しません。店を良くしたい気持ちちは分りますが、現場はそこまでのモチベーションはそもそもないのです。そんな自身の変化を、元一さんを感じているそうです。シンプルですが、とても大切なこと、つまり「の良いところを見られるようになつた」のです。

**一日一ほめが
店に活気と
売上げをもたらす**

「人や店の良いところを教えると『話題』こと「フィルター」が脳内ででき、フォーカスするポイントが変わりました」と、さまざまなことに感謝できるようになり、もちろん家族との関係性も良くなりました」

る、といった日常話を、とてもありがたいことだと感じられるようになります。

今年の結婚5周年では、元一さんがほめシートをアレンジした感謝の手紙を奥さまへ書いたそうです。奥さまも「こんなものを書くようになつたのね」と恥ずかしがりながらも、とても喜んでくれたそうです。

また、それまでの元一さんは、ほ

めることをあまりせず、駄目出しや

感情のコントロールをしないまま
スタッフを叱っていました。スタッフ
からすれば、ついていきたくない上
司ですね。

ですので、ほめることを重要視していく元さんに、私はきつちり叱ることの大切さもお伝えしました。感情をコントロールし、冷静に叱ることで、スタッフは聞く耳を持つのです。

遅刻をするなど、人として駄目なことはもちろん駄目。そこはきつちり叱らないといけない。でも、仕事ができないなつたり、覚えが悪いことはそんなに責めることではあります。できないならできる人がフォローやし、お互いが助け合い、支え合い、感謝し合える環境をつくる方が大事だということも、伝えていきました。

結果、元一さんは「社員だから」「アルバイトだから」ではなく、スタッフを一人の人として見られるようになりました。そして「売上げも大事だけど、店に関わってくれている人たちに幸せな状況をこれからも



はら くにお
株式会社スマイルアソブ
代表取締役。一般財団法人ほの育
財団代表理事。世界中の人たちを導
かせることをミッションに同財団を
設立。日本の教育メソッド、通称
「ほめ育」(Ho-Me-I-Ku)を世界13カ
国に広げている。テレビ朝日「朝日
ステーション」、NHKに登場。ハーバー
大学やインドでもセミナー実施。
著書に「売上がるほめる基
準」(商業界)ほか多数

売上が上がる ほめる基準

ほめ育コンサルタント
原邦雄著

2万人以上が「ほめ育」の研修を受講、世界中の現場スタッフが輝やくことをミッションに、アメリカ、台湾などグローバルに活躍!

スタッフ
集まる、
離れな
い

定価1,620円(税込) ￥送料300円 四六判/224頁 ISBN978-4-7855-0475-5

www.shogyokai.co.jp