

New

業績アップ・離職率の低下につながる

「ほめて育てる社員教育」成功事例

(株)スパイラルアップ 代表取締役 / (一社) ほめ育コンサルタント協会 代表理事 原 邦雄

第1回	(株)サンパーク 離職者がぐんと減り……
第2回	
第3回	
第4回	
第5回	

第1回 株式会社サンパーク…離職者がぐんと減り、採用費がほぼゼロになった店舗も

結果主義の社風で 従業員が辞めてしまう

「びっくりドンキー」「丸源ラーメン」などのフランチャイズ店に加え、「高木珈琲」「豚骨火山ラーメン」といった自社ブランドも展開している「株式会社サンパーク」(大阪府吹田市)。国内外で100店舗以上の飲食店を運営しています。売上は125億円(2024年3月期・グループ全体)と好調で、社内の人間関係も良好です。

ところが約10年前は違いました。当時の社風は「結果主義」「営業至上主義」。数字に細かく厳しく、目標は「達成して当たり前」で「達成しない者は悪」という空気が流れていました。そして、営業会議を開けば、目標が達成できていない店長に対する厳しい追及の場に。そうした雰囲気ですから、社内の風通しは悪く、都合の悪いことを隠す企業体質になっていました。人間関係がギスギスしているので、スタッフはどんどん辞めていきます。アルバイトから電話がかかってきて「もう辞めます」と告げられたり、何も言わず突然来なくなったり、そんなことも少なくありませんでした。人が辞めれば採用費もかかり、教育費も手間もかかります。人手が足りない

から店長が休みを取りにくくなり、スタッフも休みの申請をしにくくなり、みんなが疲弊していく……という悪循環に陥っていたのです。

上司と部下の距離が 縮まる方法が見つかった

転機が訪れたのは2014年のこと。弊社の「ほめて育てる社員教育」を知った店長が、「現場に取り入れたい」と経営陣に働きかけたのです。

まず導入したのが「ほめシート」(図表)。上司から部下への手紙のようなもので、「ありがとう」「成長したなあ・すごいなあ・好感が持てる」「期待していること」の3つを記入して、部下に渡すというもので、この3つをほめることでアメリカの心理学者ウィル・シュッツ氏が提唱している「自尊心の3大欲求」を満たすことができるのです。一人ずつ呼んで話をしながら渡してもいいし、朝礼時にみんなの前で読みながら渡すのも効果的です。ほめ方が分からない人でもポイントを外さず、的確にほめられるのが特徴で、とてもシンプルです。

導入時は「本当に意味があるのだろうか?」「いったいどこをほめればいいのか?」と戸惑っ

た店長もいました。やる気はあっても、すぐには行動に移せない店長もいたようです。

私がいつもアドバイスするのは、「とにかく渡してみしてほしい」「手応えが感じられなくても3ヵ月は続けてほしい」ということ。とある店長も半信半疑ながら渡したところ、「店長にどう思われているかが分かった」といった喜びの声が多く、なかには感激して泣き出す部下もいて、「これは効果がありそうだ」と実感したといいます。

自分のことをどう思っているか分からない人に悩みを打ち明ける気にはなりません、自分を理解し、認めてくれている人になら「相談してみようかな」と思うでしょう。「ほめシート」の活用をきっかけに人と人の距離が近づき、課題解決の手掛かりにもなっていくのです。

離職者が激減し 採用費カットに成功

「ほめシート」が定着しはじめると、普段からほめ言葉が飛び交うようになり、スタッフが生き生きと働きはじめるようになり、売上アップにも意欲的になりだしました。「店長、最高日商を記録しました」と、うれしそうに報告に



■ 原 邦雄:

兵庫県芦屋市出身。大学卒業後、メーカーを経て、船井総合研究所に転職。様々な業種の人材育成に関わる。従業員のエンゲージメントを高めることの重要性を実感し、独自の教育メソッド「ほめ育マネジメント」を開発。これまでに600社以上の企業や教育機関に研修を行っている。また国内だけでなく、アメリカ、インド、中国、オーストラリアなど世界20カ国にも進出。

■株式会社スパイラルアップ：●住所：大阪市中央区本町4丁目8-1 SD本町ビル ●URL：https://spiral-up.jp/

■一般社団法人ほめ育コンサルタント協会：●URL：https://homeiku.jp/

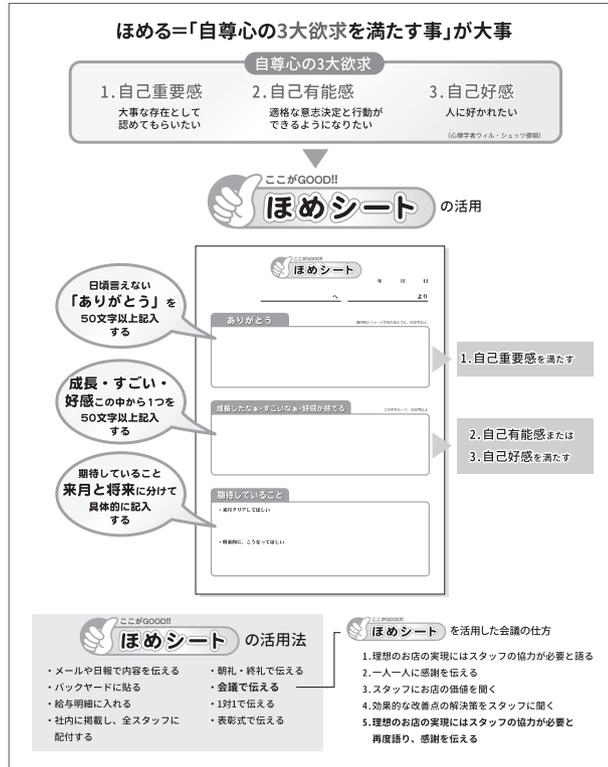
来るスタッフも出てきたそうです。

こういう環境ができれば、人は辞めなくなるのです。成長を感じられる職場、自分の居場所だと感じられる職場だと、辞める必要がないからです。同社の離職率は、一気に下がりました。離職がピタッと止まった店舗では採用費が基本ゼロに。浮いたお金によって、業界水準と比べて120%の給与も実現。アルバイトから社員になりたいというスタッフも出てきました。

辞めずに経験を重ねれば、個々の能力は向上していきます。“ほめる”という潤滑油がありますから、チームワークも良くなります。すると自然と業績が上がり、ますます意欲的になるという好循環が生まれるのです。

ちなみに、ほめるためには対象者を丁寧に観察しなければいけません。店長たちもほめシートを書こうとスタッフの行動を見ているうちに、ちょっとした気遣いや工夫に気づく場面が増えてきたといえます。そうなればしめたもの。店長は折に触れてほめるようになり、スタッフも「店長はいつも自分のことを見てくれている」と感じ、安心してのびのびと働くようになります。その空気感はお客様にも伝わりますから、結果としてやはり売上アップにつながっていくのです。

図表 「ほめシート」の活用法



まずは実践してみる、そして3ヵ月続けてみる

こういった「ほめて育てる社員教育」を導入して10年目の同社。最近では、部下をほめるという行動から、自分自身をほめる「自分ほめ」に重点が移りつつあります。人は何のために働くのでしょうか。「お金のため」という人もいます。もちろんお金がなければ生活できません。ですが私たちは、人生の多くを仕事に費やします。“お金だけ”を求める人生で良いのでしょうか。「仕事は、自分の夢の実現のためにある」と考えれば、仕事の意

味が変わります。自分をたっぷりほめることができたなら、人もたっぷりほめることができます。きっとお互いに成長し合える仲間になっていくことでしょう。人手不足が深刻化し、募集すればどんどん人が来る時代ではありません。「給料を上げて人も集まらない」という悩みをよく聞きます。ですから“辞めさせない”ことが、とても重要であり、その一歩となるのが「ほめシート」です。まずは実践し、そして3ヵ月続けてみてください。社員の顔つきが変わり、行動が変わり、そして離職が減っていくことをきっと体験できるでしょう。