

「ほめ育」のススメ

(株)スパイラルアップ代表
原 邦雄



外国人スタッフを初めて採用して戦力化

第9回

今回は、育ってきた環境や文化、習慣や言語が違う人たちに「ほめ育」がどのように役に立つのか、お伝えしていきます。テーマは、外国人労働者に対する「ほめ育」のやり方とその事例です。

私のクライアントの中には、在籍しているP/A（パート・アルバイト）の半分が外国人従業員、お客さまの3割が外国人というお店があり

ます。外国人なしでは売上げに影響が出てしまう状況になっているのです。特に従業員に関しては、日本人だけではシフトが埋まらない、という状況です。

そのようなお店のリーダーが抱えている一番大きな悩みが、外国人従業員の人材育成です。

片言の日本語しか話せない人も少なくありません。日本語が理解できても日本の文化を通じない人もいます。「自分が同じことをされたら嫌でしょ?」と教育しても「別に嫌じゃありません」と返ってくるのです。彼らには、今まで私たちが当たり前だと思っていた「考え方」では通用しません。

そんな「考え方」では通用しない彼らに対して、売上げの上がる行動をきちんと伝え、実践してもらうためには、「行動」にまで落とし込まなければいけません。これが、私が今回お伝えしたい「ほめ育」のやり方です。

チェックリストの活用で自ら考えて行動するチームに

続いて事例ですが、今回は都内を中心に30店を展開しているピアレストラン「キリンシテイ」田町店（東京・港区）です。こちらは4人のベ

トナム人を厨房スタッフとして雇い入れました。日本語があまり上手ではない彼らに対してどのように「ほめ育」を実践したのか、厨房チーフの松井料理長にインタビューをしてきました。

原 ベトナム人スタッフを雇うことになった経緯を教えてくださいいただけますか?

松井 田町店は恒常的に人材不足で、2年間募集をかけても人が来ない状況でした。ビジネス街の立地なので学生が集まりにくかったんです。たまたま別の店舗でベトナム人スタッフを紹介して田町店でも雇うことになりました。

それまでは、人が足りない中で既存のスタッフにも無理を言いつつシフトに入ってもらったり、他店からヘルプしてもらったりで、彼らもどん

●行動目標チェックリスト

店名: 田町 名前: ハウ4レ

S★リスト... Smile&Soul

| カテゴリ | 実践チェック内容 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 月平均 | 社員評価 | | |
|-----------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|------|-----|-----|
| | | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | | | 日 | |
| 1) 笑顔への届け | ・挨拶は全員とアイコンタクトしながら行う。 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 | 4.5 |
| | ・通称に声かけをしよう。(事故・ケガをなくす) | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 4 |
| (2) 一人入職 | ・自分のポジションに責任をもって仕事しよう。 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 | 4.5 | |
| | ・アルコールはこまめに使用しよう。(30分チェック) | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 | 3.4 | |

5月 仕事ができただけで乾いた汗をかいておりました。 (3月28日 4-9)

6月 仕事頑張ります。

社員からメッセージ

おいつも、明るく仕事してくれてありがとう! ハトナムの人に馴染ませてくれて感謝しています。仕事も後々と早くこなして来ますね! 4月はうれいごも。細い仕事も、それにこたえのむ、ハウオンセルにも頑張りますね! 来月も、一緒にカンパロー! 期待しています! ありがとうございます!

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

テレビ朝日 報道ステーションに登場！ 「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！

関西経営管理協会

東京開催

2014年8月27日(水)

2014年9月25日(木)

会場：銀座キャピタルホテル

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

スタッフに、どのような人材育成を行いましたか？

松井 「私がチーフとして「スタッフに絶対にやってもらいたいこと」をせりふや行動レベルで書き出し、毎日自己採点できるチェックリストを作成しました(図表参照)。実際、ベトナム人スタッフの日本語力は日本語学校1、2年生のレベルです。しかし彼らは仕事に対して貪欲で、叱られたことをバネにするタフさがあります。そこは日本人ととても似ていると思いました。彼らはチェックリストを持ち帰って内容を辞書で調べて理解すると、他のベトナム人スタッフに教えるようになりました。「入退店時の挨拶」と「アイコンタクト」を自分たちで目標設定し、翌

日から行動するようになったんです。結果、考え方ではなく行動レベルで「みんなで同じことをやっつけていこう」という一体感が店の中で生まれました。言葉と文化の壁を飛び越えて運営できていると思います。

原 最後に今後の展望を聞かせてください。

松井 チェックリストを導入して4カ月がたち、行動が習慣化してきていますので、そろそろブラッシュアップのタイミングだと思っています。食材管理や調理器具の扱い方など、ワンランク上のチェックリストを作成しようと思っています。コミュニケーションツールとしてだけでなく振り返りにも使えるので、どんどん掘り下げていきます。

ベトナム女性スタッフのハウオンさんにもインタビューをしました。

原 「キリンシテイ」で働こうと思った理由は何ですか？

ハウオン 友達から紹介してもらいました。「キリンシテイは楽しくていいレストラン。料理がおいしくてお客さまがいっぱい来る。チーフが優しく、すごいコックさんだ」と友達が言っていました。

原 最初に行動チェックリストを渡されたとき、どう思いましたか？

ハウオン これなら毎日できると思いました。やってみたら継続しやすかったです。

原 今、どんな気持ちで働いていますか？

ハウオン 忙しいのが好きなので、

うれしいです。みんな優しく、もっと長い時間働きたいです。

いかがでしたでしょうか？

国籍を問わず、一人一人には必ず使命があり、長所が備わっています。それは万国共通なのです。

「行動」を礎に、スタッフのいいところを引き出せるリーダーになってください。



【今月のポイント】

育ってきた環境も文化も習慣も教育も言語も違う人間に何を伝えたらいいかが分からないリーダーが多い。そういうときに、「行動」でコミュニケーションを取れる行動チェックリストは役に立つ。

イラスト/池田須香子