

パチンコホール管理職のための 店舗生き生きコーチング術!

～業績向上の秘訣はここにあった～

02

「ほめる」「認める」で 元気を引き出すWINWIN!!

「子供は叱るよりほめて育てよ」と言われます。これは子育てに限りません。社員育成においても非常に効果的なのです。短所や弱点等ばかりを指摘していると自分から仕事をやる社員は育っていきません。仕事に自信が持てなくて、いつも怒られないことを考えて仕事をやる社員となります。

山本五十六連合艦隊司令長官の言葉で「やってみせて、言ってみせて、させてみて、ほめてやらねば、人動かし」という言葉があります。組織で人を動かすには、仕事をしっかりと教えてほめることが重要なのです。

■ほめ言葉の「さすぞせ」

ほめ言葉が苦手な管理職が多いのは習慣がないことが原因です。ほめる社風がなく、本人も過去の体験でほめられたことがないのです。だから、重要性が分からないので、部下に対しても使うことがありません。ほめる事に慣れるために、私が講師を務める社員教育セミナーではほめ言葉の練習をします。「さすが」「信頼している」「すごい」「成功だね」「そだね」などの「サ行」のほめ言葉を訓練するのです。

です。部下が上司にも「さすがですね」と言う上司も嬉しいはずですが、「信頼しているよ」「は、こころ」という時の言葉です。部下が逆境にあるようなときに使うと効果的です。「すごい」「は、できるだけ多用したほうが良い言葉です。新入社員に対しても、何かできたら「すごい」とほめることです。「成功だね」「は上司と部下が共感できる場面で使うと効果的です」。

そして、簡単な言葉ですが「そだね」「は部下の能力を伸ばす言葉です。一般的に部下は仕事をしながらいつも不

るのです。

■管理職の仕事は部下の笑顔の管理

「管理職の仕事は、いつたい何でしょう」という質問にある社長は「それは部下の笑顔の管理をすることです」と答えました。多くのパチンコホール企業はCS(お客様満足)を打ち出しています。ところが、ホールの現場でいつもお客様に接している社員に笑顔が出せない店舗があります。ES(従業員満足)を満

たしてないので、笑顔が出ないのです。「21世紀は「こころの時代」といわれています。サービスや商品の付加価値の差は人により生まれてきます。だから顧客満足を向上するためには社員満足からはじめなければなりません。具体的に社員にやる気と感動を与える仕組みが必要なのです。

その仕組みの中で一番効果的な「ほめる」「認める」を実践しましょう。

「今日は初めて、接客をしたんだね」という言葉を上司が新入社員に言うので「これが認めるという例なのです。この一言が新入社員にとってはとてもうれいのです。自分のことを気遣っていてくれることが分かるからです。「日の終わりに上司が部下の今日の仕事を「認める」言葉をかけるようにしましょう」。

■関心を持っていること

大切なのは、いつも関心を持って部下を見ていることです。「愛情」というアンテナを張ってみていると、小さな変化に気づくことができます。すると「ほめたり」「認めたり」することが出来ます。人は無関心が一番悲しいのです。あるアルバイト社員の退職理由は「店長に声をかけてもらったこともない」ということでした。「お客様を大切にと言っけど、私たちがアルバイトのことなんか店長は全然相手にしてくれないよね」と泣きながら訴えたそうです。

逆に店長が「いつもあなたを見てくれるよ」というメッセージを送ることができると、部下は勇気付けられるのです。どんなに苦しくても店長の気遣いがあるから、頑張れるという社員もい

安があります。それを取り去るために部下のことを認めるほめ言葉は重要なのです。部下の話しを聞くときに「そだね」と相づちを打つようにすると、部下は自分から提案をするようになります。逆に「そうかなあ...」と言われ続けると部下は全く自信をなくしてしまいます。そして、最後は上司には話しをしなくなりします。

それから、ねぎらいの言葉はタ行です。「大丈夫かい」「力になるよ」「疲れてないかい」「手伝うよ」「と」ですがこの言葉を使うと良いでしょう。こんな言葉をかけてくれる上司がいると職場に一体感が出てきます。

■「認める」効果も大きい

人が他人をほめるときに基準となるのは自分です。無意識ですが、これくらいでは、ほめるに値しないと自分を物差しにして判断しています。すると、なかなかほめるような部下はいないということになります。

そのようなときは「認める」ということを意識しましょう。その時の判断の尺度は相手になります。例えば、新入社員が新しい仕事をきちんと覚えたらそれを認めるのです。

「ほめる」「認める」言葉例の50音表です。

参考にして下さい。
自分が自然と使える言葉の一つだけでも良いので、部下に使ってみましょう。人間関係が良くなります!

あ	ありがとう	ね	ねぎらうよ
い	いいね	の	のってるね
う	うまい	は	はかどっているね
え	偉い	ひ	光っているね
お	おもしろい	ふ	ふさわしいね
か	がんばったね	へ	へえー
き	気が利くね	ほ	他には無いね
く	苦労したね	ま	真似できないね
け	元気だね	み	魅力的だね
こ	ご苦労さまでした	む	ムダじゃ無かったよ
さ	さすがだね	め	名人だね
し	信頼しているよ	も	留かったね
す	素晴らしい	や	やったね
せ	成功だね	ゆ	優秀だね
そ	そだね	よ	良かったね
た	大変だったね	ら	楽になったよ
ち	力になるよ	り	良好
つ	疲れてないかい	る	留守を頼むよ
て	手伝うよ	れ	連絡するよ
と	どうですか	ろ	ロマンがあるね
な	なるほど	わ	ワクワクするね
に	っこりだね	を	ー
ぬ	抜きん出ているね	ん	ー