

「すぐできる」「モチベーションの向上策！」

「すぐできる4つの向上策」

ESコンサルタント 藤崎敏郎

I 「肯定語（ポジティブな言葉）を使おう！」

言葉には肯定語（ポジティブな言葉）と否定語（ネガティブな言葉）という分類があります。肯定語をできるだけ使うようにしましょう。

**否定語が多い人は
回りの人の感情を
不快なものにする**

会話の中には同意を求めるようなク

ースがあります。そのような時に、「いいえ違います」と言われたらどのような気持ちができるでしょうか。例えば、晴れた日に「今日は天気が良いですね」と言われたら「はい、気持ちのよい日ですね」という返事をするのが挨拶です。ところが、「今日は天気が良いですね」と言われて「いいえ、昨日のほうが良かったです」と返事をする人間関係は壊れてしまいます。

**文句の多い人に
文句を言う人が集まる
愚痴を言う人には
愚痴を言う人が集まる**

でも、実際の職場の中ではこのような例を見ることができません。上司から

出している社員がいました。周りからは明るく元気な社員というイメージがありました。ところが、本人に言わせると性格は暗く、一人でいるほうが好きなタイプだということです。

そのような自分の性格が分かっているのに、人前に出るようなときは敢えて、元気を出すために「やるぞー」と声に出すそうです。すると自然に挨拶の言葉も「おはようございますー」明るく元気になるそうです。

**会社や誰かの悪口を
言うとならば
周りは信頼を置けなくなる。**

会社の指示事項が難しくても、他の人の前で言葉に出してはなりません。また、会社や幹部の批判は決して言うてはなりません。それを周りの人は同意したように聞いていますが、次第にその人を信頼しなくなり、次第に業績不振のときなど、他の人に責任の転嫁をすることがあります。「自分は悪くない、上司が悪い！部下が悪い！他の部門が悪い！本社が悪い！」というのです。悪口やグチは伝染病のよう

自分から始めよう

言葉の使い方ひとつで、出世する人もいます。会社を辞めざるを得なくなった人もいます。幸せな結婚をする人もいます。肯定語をまず自分から使うように意識しましょう。「はいーやってみますー」この言葉が習慣となるような職場だと業績の向上も期待できるでしょう。

**前向きな言葉は
やる気を引き出す**

毎朝「やるぞー」と言う言葉を声に

■職場を明るくする言葉（肯定語例）

おはよう	やってみる	ありがとう	できる
簡単だ	がんばろう	楽しい	元気だ
きれい	うれしい	好きだ	素晴らしい
最高だ	すてき	気持ちいい	おもしろい
いいね	すがすがしい	幸せだ	感動的だ

* 職場を明るくするのはこのような言葉です。このような言葉を使う社員が増えると部屋の明かりが段々に点灯するように職場が明るくなります。

えてきます。このような不振店を改善するには否定語を追放しなければなりません。「ムリ」「ムダ」「できない」「やってみようがない」「忙しい」という社員の言葉を無くすことから始めます。上位の役職から肯定語の見本となって言葉を出して、汗を流しながら仕事をします。すると、だんだんに全員が肯定語を使うようになって店舗が変わってくるのです。

「ありがとうございます」が習慣の新人社員と「いいえ違います」が習慣の新人社員

▼ふじさき・としろう
大阪市立大学卒業。イトーヨーカドー入社後、関東のパチンコチェーン店にスカウトされる。経営計画室長として、店舗マニュアルの作成・営業指導・社員研修を行う。その後営業担当部長として、全店舗の指導・競合店対策・不振店対策を行う。現在は、社会保険労務士としてパチンコ企業の人事・労務システムの作成、就業規則などの作成を行う。コーチングを生かした社員教育は好評。
ご連絡はホームページhttp://www.p-roumu/または携帯090-6044-3307よりお願いします。



Ⅱ 「ほめる」「認める」で元気を引き出す！

「子供は叱るよりはめて育てよ」と言われます。これは子育てに限りません。社員の育成においても非常に効果的なのです。短所や弱点、できていないこと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、人は動かじ」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。

褒め言葉の「さすせよ」

ほめ言葉が苦手な管理職が多いです。これは習慣がないことが原因です。ほめる社風がなく、本人も過去の人生体

験でほめられたことがないので。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。慣れるために、私が講師をする管理職社員教育セミナーではほめ言葉の練習をします。「さすが」「信頼しているよ」「すごい」「成功だね」「そうだね」などのほめ言葉を訓練するのです。サ行のこの言葉を繰り返して言うだけでも、上司と部下の人間関係が良くなります。

「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

関心を持っていること

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。「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す。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、とてもうれしいのです。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。これだと簡単に誰でもできるはずですが、一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。

管理職の仕事は部下の笑顔の管理

「管理職の仕事は、いったい何でしょうか」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」と答えたそうです。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）を満たしていないので、

笑顔が出ないのです。

21世紀はこの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

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を感じてもらえる仕組みが必要なのです。

Ⅲ 「おはようございます」「はーい」「ありがとうございます」「はーい」は魔法の言葉

人間は「相手に自分の存在が認められている」「相手が礼を尽くしてくれている」と認識できると心地良さを感じる生き物です。そして、いい「あいさつ」は、相手に「あなたを認めていますよ」と簡単に伝えることができる手段です。逆に「自分が認知されていない」「相手に自分が軽く見られている」などと感じると、不快感や不安な気持ちに包まれてしまいます。

上司から笑顔で「おはようございます！」と言われるのと、何も声をかけられないのでは部下の気分は大違いなのです。たった、一言の毎朝の挨拶が上司からの承認のメッセージになって部下の心に蓄積していきま

るよ」というメッセージなのです。これにより、部下は明るい気持ちで自信を持って仕事を行うことができるようになります。

また、部下が上司に呼ばれたケースでは大きな声で「はい！」と返事をするのが重要です。この「はい！」の返事が良ければ、上司の評価が高くなり、仕事のアドバイスなどが適切にもらえるようになります。更に、誰かに仕事を教えてもらったときは「ありがとうございます」と挨拶を必ず言うようにしましょう。更に仕事を教えてもらうことができるはずですよ。

このように、挨拶のでき不出来は仕事にも大きくかわってきます。また、挨拶一つで人生を好転させるきっかけをつかむこともできます。毎日のちよ

挨拶は人間関係の潤滑油

とした心がけで、お金では買えない幸運を呼び込めるのが挨拶です。

あいさつは人間関係の潤滑油です。ですから「挨拶をすることも、仕事の一部」なのです。会社は利益を追求するために、多くの人が一致団結して進んでいく組織です。そして一緒に働く人たちのコミュニケーションの基盤となるのが、挨拶です。だから、挨拶がきちんとできなければ、仕事の能力や人格までも疑われてしまい、仕事その

挨拶は一番の報酬！

人が会社で働く動機には「金銭的報酬」と「非金銭的報酬」があります。金銭的報酬とは給与・賞与のことです。ただ、お金だけの関係だとさつぱとした感じになります。

もう一つの非金銭的報酬とは、「コミュニケーション報酬」と置き換えることがしやすいでしょう。上司や仲間からの励まし、承認、信頼など、他者との

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。

ものにも影響します。きちんと挨拶できる人は、社内・社外をかかわらず、「信頼できる人」と評価されます。また、気持ちの良い挨拶をする部下がいると上司もやる気が出るものです。例えば、部下から「〇〇店長、おはようございます！」と明るく挨拶をされると、店長も良い気分になります。これがきっかけで、特別に店長から仕事を教えてもらうケースもあります。朝の「おはようございます！」のあいさつを明るく元気よく行って、あなた自身のファンを作りましょう。

人間的つながりによって得られるものです。この非金銭的報酬の最大の手段が「挨拶」なのです。上司、部下、仲間がお互いに相手を認めていることを表現するものと言えます。逆に、挨拶をしないことは相手を認めていないこととなります。人間関係の悪化をもたらす、部下の反発や上司の怒りにつながります。

企業の求める能力の第一はコミュニケーション能力

社会人として企業が一番求める能力はコミュニケーション能力です。この力は一朝一夕に作られるものではなく、幼いころからの積み重ねによって身に付けることができる能力です。「挨拶をきちんとすること」はこのコミュニケーション能力の基礎となります。幼稚園児や小学生ではあるまいしと、今さら「あいさつ」の練習などできないと軽視してはなりません。企業研修でもコミュニケーション能力の向上の必要性が高く、多くの企業が第一優先で行っています。社員が挨拶をできないことが原因で、お互いの人間関係が築けなくて、仕事がスムーズに進行しないケースが発生しているのです。

挨拶はマネからはじまる

あなたの店舗の社員はどんな挨拶をしていますか。手本になる社員もいれば、全く挨拶をしない社員もいるでしょう。仕事の中で使われる挨拶や言い回しは、すべて使いながら身につけていくものです。挨拶のレベルが低いと感じるケースでは、管理職自ら手本となるように挨拶をするように習慣づけましょう。しだいに部下がマネをするようになるでしょう。

管理職は聴く能力が必要とされます。部下と話しているときの態度はどうでしょうか。ちゃんと部下の目を見ながら話を聴いているでしょうか。話の割合はどのような割合でしょうか。一方的に上司が命令口調で話していないでしょうか。できるだけ、部下の話を聴くことに集中するようにしましょう。

あいづちを打つこと

話を聴く時に役に立つテクニックがあいづちなのです。「はい」「そう」「へえ」「なるほど」「うんうん」「そうか」などの言葉を話し手の話の途中に入れるのです。このことにより話し手は「自分は相手にきちんと受け止められている」と感じることができます。このあいづちは少し低めの落ち着きのある声で心をこめて行います。

慣れないと、相手が話しやすいように「あいづち」を自然に打とうとしてもこれが意外に難しいものです。耳だけでなく頭の中も「聴くモード」に切り替えましょう。頭の中で次に自分が

IV 話を聴くトレーニングをしよう！

話を聴くことは誰でもできます。だから重要性を感じることはないかもしれませんが、ところが話し方の聞き方で人間関係が大きく変わります。ここで問われるのは聴く能力です。一流のカウンセラーはこの聴く能力を高めるために常に勉強しています。

ひとくちに「きく」と言いますが、「きく」に対応する言葉には「聞く」「聴く」の2種類があります。

① 聞く⇩音がただ耳に入っている、聞こえているという状態です。なんとなくきいている状態なので、話の内容のうち、きく側の都合の良い情報のみに抱えている問題について話を始めます。十分に受け止めてもらっていると感るので、アドバイスや提案を素直に聞くようになります。

これはプライベートでも使えます。例えば病気でお見舞いに行ったときに「痛くて眠れないんです」と言われたよくなるときです。「大丈夫、すぐ良くなりますよ！」では、なぐさめていることにはなりません。このとき「痛くて眠れないのですね」と話の一言を繰り返してみましよう。病人は受け止めてもらえたと感じることができ、信頼して話を続けることができます。

受け止めがちなようになります。

② 聴く⇩話し手の言っていることに集中し、その内容を理解しようとして聞くことです。きく側は相手の話をさげきつたり反論したりせずにきくことに徹するので、話し手との関係での主導権は、常に話し手の側にあります。

何を話そうかというのは、後回しにしましょう。また、相手に対する先入観や自分の基準は脇に置きましよう。「でもね」「しかし」といった相手の話を否定する言葉が口に出て、話の腰を折りがねません。すると、相手は安心感を持つどころか「話さなければ良かった」と嫌な気分になり、逆効果です。まずは、どのようなことでも「なるほど」と受け止めることから始めましよう。

繰り返しの効果は大きい

話を聴いていると、話し手の表情から話のポイントが分かることがあります。その言葉をあいづちの後で繰り返して言うのです。例えば「家庭の問題で仕事に集中できない状況です」と言われたら、あいづちをついた後で「家庭の問題で仕事に集中できない状況なのですね」と繰り返すのです。このことによって話し手は「話を聴いてもらえている」「自分の話が正確に理解されている」と感じることができ、安心感が生まれるのです。話し手はさら

話を聴く態度・する態度も誠実に！

ある調査によると、初めて会う人の第一印象を決める判断材料は、外見や態度・表情だそうです。これが約55%です。次に声の大きさや高低・話し方だそうです。これは38%です。実は、話の内容は約7%しかありません。業務での会話のときも同じように相手に伝わるもっとも大きなものは表情

話を聴いてもらうと不安が減り、前に進みやすくなる

や身振り、姿勢です。相手に対して、激励の言葉をいうときも「期待している」という気持ちをこめた表情をして、しっかりと相手に伝えましよう。軽く握手をしながら激励すると部下は感激するものです。

不安要因は各人さまざまですが、人が社会の中で生きていくことを考えると、共通するのは自分が存在する社会で必要とされているかどうかです。この不安を軽減するためには「聴くこと」により相手の存在を受け止め、その言葉に耳を傾けることです。なぜならそれによって部下は「受け入れられている」「ここにいていいんだ」と自分がいる職場の中に自分の存在を感じることができるようになります。

「がんばれ」と声を掛けることや気力で乗り切れという精神論も時には必要かもしれませんが、それよりも部下に必要なのは、あいづちを駆使しながら話を聴いてくれる上司の存在なのです。

パチンコホール経営者の良きアドバイザー **藤崎敏郎事務所** 本誌「パチンコホール企業のリスク管理」執筆

おまかせください!!

社員研修お受けいたします。
コーチングセミナー、マネジメントセミナー、問題発見セミナー、チェックリスト作成セミナー等好評です！すぐに効果が出ます。

就業規則作成・改訂等の相談をお受けいたします。
御社オリジナルのリスク回避型就業規則を作成して、将来起こりうるリスクから御社を守ります。

新人事制度の構築をお受けいたします。
評価体系や賃金制度を、御社オリジナルで作成いたします。

連絡先 ※研修で移動が多いためご連絡は下記のメールアドレスまたは携帯電話によるしくお願い致します。
[E-mail] fujisaki-tosiro@s3.dion.ne.jp [電話] 090-6044-3307

URL: <http://www.p-roumu.com/>
〒140-0015 東京都品川区西大井1-1-2 Jタワー西大井 イーストタワー208 藤崎事務所