

戦略経営者

9

2019
September
No.395

第2特集

次世代経営者を伸ばす「教育」の力



特集

資金繰り新時代

短期継続融資を活用せよ



文=藤村純子

どの会社にもいるであろう、期待の若手社員。「立場が人をつくる」という言葉もあるように、期

vol.18 若手社員の成長を促す「期待の見える化」

待していることを言葉で伝えたり、役目や役割を与えたりして「期待の見える化」に取り組むのも経営者の役割です。

岐阜・飛騨高山で旅館業を営む本陣平野屋は、ビジネスマナー研究所主催の「期待塾」に、会社の将来を背負って立つ社員を積極的に送り込んでいます。参加者の選定基準は「よりいっそう成長してもらいたい」「周囲への影響力がある」「より良い会社をすることに考えている」「学んだことをスタッフに周知し、継続させる力が



社員に対して自ら決意表明

ある」など。今回は20代のホープ、Kさんが参加しました。飛騨高山から東京の会場まで、片道約6時間。参加費、交通費は会社負担のため、Kさん自身に「会社から期待されている」との自覚がおのずと生まれます。Kさんに与えられたミッションは、「根付かせ活動」をより深く、広範囲に行うことでした。

もつとも、若手社員が社内研修の講師を務めるのは難しいもので

す。なぜなら、ほとんどの社員が年上であったり、職歴が長い先輩だから。しかも平野屋は社員が約150人いるうえ、旅館業という仕事柄、出勤、退社時間もバラバラ。「期待に応えるためうまくやらなければ」とのプレッシャーもあり、なかなか根付かせ活動につなげられない状態でした。

長所を発見し生かしあう

ここで大切なのは上司のフオロ

ました。新たな取り組みとしてKさんが始めたのが「ほめるんカード」の作成。部署を問わず、気づいた社員の良い点をカードに記して、社内に掲示します。仲間の良いところを見つめる目を養い、コミュニケーション力向上に役立てています。そしてSNSでグループをつくって「もんもん（Kさんのニックネーム）のつぶやき」を開設。期待塾で学んだことを週に2回つぶやいたり、スタッフの疑問や悩みにも回答。その内容は全社員に共有され、新入社員教育に用いるサブテキストにも。

1。講義に送り込んで終わりではなく、何ができているのか、できていない事柄はあるのかをしっかりと見極め、行動に移せるようフォローすることが必要です。平野屋では、Kさんを支えるチームを結成し、そこにおかみと私も加わり、今後の方針を再度確認しました。するとKさんは社員の前で、根付かせ活動に取り組むことを宣言する「決意表明」を自主的におこなったのです。決意表明により、周囲がKさんを講師役としてしっかり認知するようになり

社員同士が情報共有し、お互いの長所を発見できるしくみを取り入れることで、接客技術と顧客満足度はみるみる向上し、リーダーの獲得につながっています。さらに、ひとつの取り組みが成功することで「次はこうしてみようか」とアイデアが生まれ、自走する積極性も高まってくるのです。そして2019年、平野屋はミシユランガイドに掲載されました。期待はカタチで示すこと。人を育てることは、会社を存続、成長させるために必要不可欠な経営者のミッションなのです。

ふじむら・じゅんこ

一般社団法人日本接客リーダー育成協会代表理事。ビジネスマナー研究所株式会社代表取締役。チャイナエアライン、ANAの国際線CAを経て、医療接遇の講師、ANAグループ会社の講師となる。現在はリーダーづくりの専門家・接客戦略コンサルタントとして2法人を経営。主宰する研修会は94.4%のリピート率。研修講師は年間160回以上。4冊目となる書籍を執筆中。

