

**JINZAI**  
人財を育てる仕組みづくり

いつも  
ありがとうございます。



**リーダーシップ  
便り**

リーダーシップ専門情報誌

有限会社ジンザイ  
福岡市博多区博多駅東1-10-35  
七福ビル2F 〒812-0013  
Tel.092-482-0328  
Fax.092-482-0329  
E-mail: info@jinzai-system.com

**17**

## リーダーシップが発揮できる人材育成

### 【信頼力】を高める具体的行動1-「あいさつの励行」 その1:「あいさつをゲーム化する！」

何故、あいさつが、信頼力を高める行動のひとつなのでしょう？

あるアンケートを集約すると、「職場の雰囲気が悪くなる主な原因」のひとつに、「あいさつなど、人間関係の基本となるコミュニケーションがない」というのが挙がっていました。

では、あなたの「職場の雰囲気が悪い」(上司-部下間)とは、いったいどの様な状態を言うのでしょうか？

それは、次のような状態のことではありませんか？

- ①皆が、自由に「言いたいことがいえない」
- ②職場に活気がない、暗い
- ③仕事も楽しくない など。

以上のことを一言でいうと、「上司と部下との信頼関係が構築されていない」という状態です。部下は、「上司を信頼していない」し、上司も「部下を信頼していない」。つまり、「相互不信頼」状態だから職場の雰囲気が悪くなるのです。

皆様もご存知のように、あいさつは人間関係の出発点であり、コミュニケーションの基本です。「人は一人では生きていけない動物である」ともいわれています。

そんな中、人と人が、お互い気持ちよく生活するため、また、人間関係づくりの潤滑油としてあいさつがあります。ましてや、上司と部下との良好な関係を築くためにも、「あいさつ」は重要です。

従って、「部下が先にあいさつしないとあいさつしない」というのは論外です。これでは一向に、「信頼残高」は増えないし、「信頼の貯蓄」もできません。「そんなことは分かっている」と思われるでしょうが、案外、「正しくあいさつができていない」方が多いようです。「たかが挨拶、されどアイサツ」です。

日頃の皆様方の行動を思い返してみてください。『あなたは、本当に、きちんとした＝正しいあいさつができていますか？』あなたは、あいさつをしているつもりでも、相手が、「あいさつをされている」と認識できなければあいさつをしていることにはなりません。

では、「きちんとした挨拶」を行うためには、どうすればよいのでしょうか？それは、次の5点を実行することです。

- 1.だれにでも「**先手**」で！
- 2.相手に聞こえる「**はっきりとした声**」で！（ことば、声）
- 3.ミッキーマウスのように「**口角**」を上げて！（表情）
- 4.「**態度**」で示す！（態度）
- 5.「**プラスワン**」言葉を添えて！（コミュニケーション）

#### その1:だれにでも「先手」で行うこと。

前述の通り、役職が上がるほど、部下から言われて挨拶する上司が多いようです。役職はただの立場であり、役割です。リーダーとしての役割認識があれば、自ずと「あいさつは、上司から先にすべきだ！」ということとは理解できるはずですが。

挨拶(あいさつ)という文字の「挨拶」は、「ヒラク」と読みます。また、「拶」は、「セマル」と読みます。

つまり、あいさつとは、「自分の方から先に心を開いて相手に迫る」という意味で、「先に自己開示」することであり、人間関係を築ききっかけでもあります。

また、チーム内での話しやすい雰囲気づくりにも有効です。まず、あなたが、先にあいさつすることにより、部下に対して、「上司は、自分の存在を認めてくれている」というメッセージが伝わります。その結果、少しの信頼感が芽生え、話しやすさも助長されます。

そこで、行動を習慣化するために、

#### ◎あいさつをゲーム化しませんか？

あなたが、部下より先にあいさつできれば、「勝ち」。部下に先に挨拶されると「負け」。

えこひいきすることなく、誰にでも！上司(リーダー)の方から先に、部下や同僚、更にあなたの上司へも積極的にあいさつをしてください。 (以下、次号へ続く)

# 【人を大切にする企業】紹介 スターバックス コーポレーション

## 【ハワード・ビーハー氏】

1989年スターバックスにシニア・エグゼクティブとして入社。当時はたった28店舗しかない小さな企業だった。セールス&オペレーション担当上級副社長、スターバックス・インターナショナル社長、スターバックス・ノースアメリカ社長ほか要職を歴任。1996年から2008年までスターバックスの取締役も務めた。



最近、スターバックスについて興味を持つようになり、その経営リーダーであるハワード・シュルツ氏及びよきパートナーのハワード・ビーハー氏のリーダーシップを研究しています。

その理由は、スターバックスには、私が注目している「人を大切にするという《人間尊重》の思想」が経営の根幹にあり、且つそれを実践しているからです。

実は、ここ数年、出勤する前に、当社近くにあるコーヒーチェーン店「C・V」へ立ち寄り、モーニングコーヒーを飲みながら、新聞を読むことが日課になっています。

その店に足しげく通う内、しばらくして、マイナスな気持ちを抱くようになったときことがあります。それは、コーヒーを注文すると必ず毎回、同じことを聞かれることです。

さて、一体、どの様なことをきかれるのでしょうか？

それは、必ず毎回、誰に対しても一律に、『ミルクと砂糖はいりますか？』と問われることです。

常連であろうとなかろうと、その店では、どんなお客様に対しても機械的に、マニュアルどおりの接客手法を徹底しているのです。

また、人の見方が「性悪説」のためか？または、コスト削減のためか？いちいちミルクと砂糖が必要かどうかを尋ねてから、お客様にお渡ししています。

毎日利用する身になって対応して欲しいものです。

一方、スターバックスでは、人を第一に考え、人(顧客、パートナー)を大切にする経営が貫かれています。

ビーハー氏は、次のように語っています。「スターバックスがここまで成功をおさめた秘訣があるとしたら、それは戦略や戦術ではなく、《人を大切にする文化》だ。

一人ひとりを尊重し大切にすることが、大きな力になった。最初に、大きなビジョンがあったのではなく、大切な価値観があった。」と。

ビーハー氏が発揮したリーダーシップとは、まず、「人を大切にし、行動で示すこと」という価値観を明確にすることであり、同氏自身がそのことを率先垂範すると共に、価値観を社内に浸透させ得たことです。

その結果、スターバックスの店頭では、スタッフ一人ひとりが同じ価値観を共有して、目の前にいるお客様に興味と関心を持ち、お客様が何を考え、何を求めているのか、何に困っているのか、次に何をしてもらいたいのかをひたすら考え、対応しているそうです。

だから、お客様との関係も大事にし、常連になれば尚更、先の「C・V」店のような一律的な対応はなされないはずで。



しかし、今まで利用した結果、現時点では、前述したようなスタッフの態度や行動には接していません。

今後は、毎日通いつめ、スターバックスの常連として、書物に記載されているような「スターバックス体験」を味わってみようと思います。

同社のお店で感動した経験をお持ちの方は、是非店名を教えてください。

## 当社主催の研修、セミナー・勉強会

### 【管理職養成研修－実践編Ⅰ】

～「名ばかり管理職」ではなく、真のリーダーへ！～  
管理職として、真のリーダーシップを発揮するための実践的で具体的な方法を学んでいただきます。

- 1.日時 2012年6月16日(土)10:00～17:00(6H)
- 2.場所 博多アサコビル10F 再生クラブセミナールーム
- 3.対象 中小企業管理職、経営者・後継者 計10名
- 4.テーマ 人を動かすための「コミュニケーション&モチベーション」
- 5.参加費 20,000円(税込み)/一人(2名様から10%OFF)

【申込方法】お電話頂くか、メールにてお申し込み下さい。  
詳細はホームページをご覧ください。ジンザイで検索



Profile [プロフィール]

片島 尚幸 [かたしま なおゆき]

- ・出身: 広島県尾道市(因島)
- ・最終学歴: 立命館大学産業社会学部卒
- ・趣味: クラシック音楽鑑賞、温泉宿巡り

#### ■関与先、資格

(社)日本能率協会講師、中小企業総合事業団中小企業・ベンチャー総合支援センター九州アドバイザー、北九州市中小企業支援センター専門家 福岡再生クラブ講師、日本経営品質セルフアセッサー、TA交流分析士1級

#### ■異業種交流会主催(幹事役含む)

(人財開発研究会、元気会、OEC会、光ケンジの会、広島県人会、和僑の会)

ご意見・ご感想がございましたら、メールにて宜しくお願ひ致します。

セミナー・勉強会・その他詳しくは下記電話またはメールにてお問い合わせ下さい。

有限会社ジンザイ

Tel.092-482-0328

info@jinzai-system.com

ホームページはジンザイで検索