

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
CLUB博多駅東7イビル2F

Tel. 092-482-0328

Fax. 092-482-0329

E-mail: info@jinzai-system.com

URL http://www.jinzai-system.com

34

真のリーダーシップが発揮できる人財育成

(前号に続く)【信頼力】を高める具体的な行動 12:「話しやすい雰囲気づくり」

「話しやすい雰囲気づくり」という言葉は抽象的ですが、諸々の行動を積み重ねた結果によると思われます。

例えば、①挨拶は先手で明るく②誰に対しても気軽に声をかける(気にかける)③困っていたら率先して手助けする④相談された際には嫌な顔や忙しすぎる態度をとることなく真摯な態度で聞く⑤適切なアドバイスをする⑥自己開示している(失敗談などもオープンにする、自身のプライベートなことも話す)⑦いつも元気で明るい⑧お茶目な性格等。正に、福元さんの行動そのものです。

【「信頼力」事例研究 10】ANA FESTA 株式会社 福元アシスタントグループマネジャーの《信頼力》



(福元 郁子さん)

(住所)福岡県福岡市博多区大字下臼井767-1 福岡空港第2ターミナルビル5階
(創業)旧:全日空商事(株) 1970年10月 現:ANA FESTA(株) 2008年4月
(九州グループ責任者) 営業部 九州グループグループマネジャー 佐藤 省吾
(九州グループ 社員数) 150名(Rキャスト 87名、Sキャスト 63名)
(取材日)2016年7月21日(木)10:00~16:00



ANA FESTAは、全国34のANA就航空港で、各地の名産品や飛行機グッズ・旅行カバンなどを販売するギフトショップやフードショップを展開している会社です。今回取材対象の福元さんは、九州地区7空港の内、宮崎・佐賀・大分・長崎の4空港の店舗を担当しています。福元さんとの出会いは、約16~7年前に遡ります。私が、日本能率協会マネジメントセンター九州の専任講師として、「能力開発研究会」(1年間)という研修を担当していた際に受講していただきました。その後も14年前から開催している、弊社主催の「元気会」(元気な女性が集う会)や勉強会、セミナー等にもご参加いただいています。

部下の皆様方からは、福元さんのことを「いなくては困るお母さんのような存在であり、中心的存在」、「あそこまで会社のことを考えながら、キャストのことも考える人はいない」とまで信頼されています。その具体的な行動は以下の通り。

【部下が信頼できる行動】*部下の方々(写真)へのインタビューより

1.親しみやすい、話しやすい、相談しやすい/壁がない/常にウェルカムな状態/馬鹿話ができる

上司という意識もあるが、共に仕事をしている仲間のように感じる。下の名前前で呼ぶ。

2.気遣い⇒常に誰に対しても気にかけてくれている(公私共)

「何かある?」「どうなってる?」「今、どんな感じ?」等。また、各店巡回時には、全キャスト(スタッフ)にも声をかけてくれる。「最近、どうねえ?」

3.困ったときには頼りになる⇒福元さんに頼めば何とかしてくれる

相談した際には、その場で「No!」と完全否定されることはまずない。ほとんど「いいよ!」と言ってくれる。また、必ず何かアクションを起こすよう努力してくれる。できないときは、必ず理由を説明してくれるので納得できる。(例: 仕事ないですか?)

4.励ましてくれる

相談した際には、「大丈夫、大丈夫」といって励ましてくれる。

5.遅しい

6.サバサバしている

7.一本芯が通っている⇒「ダメなことはダメ!できないことはできない」と明確

8.率先垂範

自分(某店長)も正社員も数人が育休中で新人スタッフばかりの時に新店オープンした際、自身も疲れていると思うのに、「キャストが疲れているだろうから、自分が頑張っている姿を見せたい」と言って、弱音もはかずに一生懸命対応してくれた。

9.なんでも任せてくれる

自分の施策に自信が持てないとき、「〇〇さんの思うとおりにしていいよ!」と言って背中を押してくれる。

⇒不安だったのに、「よし、やってみよう!」という気持ちになった。



(裏面に続く)

「信頼力」事例研究 10] ANA FESTA 株式会社 福元アシスタントグループマネジャーの《信頼力》

10.力が良い

社内の懇親会などでは、自ら幹事役を買って出て、会場の手配をしたり、盛り上がるように司会進行したり、余興として「ピンクレディ」の歌に合わせて踊りも披露してくれる。また、必ず、各テーブルを回り「どう、飲んでる？」と気配りができる。

11.弱みを見せる(自己開示)

例えば、「きょう、ちょっと寝不足」「ちょっと声が出ない」「先日、自転車で乗っていて転んでしまい、まだ痛い」など。また、少しおっちょこちょいな面もあり、失敗したこともオープンにする、「やばい、失敗しちゃった！」と。

12.トラブルがあった際、矢面に立って対処してくれる

(例)長崎空港の店舗で、リースラインをはみ出して什器を置いていたため、空港側からリースラインに内に収める様指摘されてトラブルになった際、空港側と折衝してくれて解決できた。

13.共感してくれる

(例)部下の育成シートを今月中に出すよう会社から指示があったことを愚痴った際、「そうだよねえ、やること多いわよねえ」と共感してくれ、次に、「でもちょっと頑張ってみてよ。わからなければ聞いてくれていいよ」と優しく寄り添ってくれる。

14.部下の変化に敏感

「あれ、髪切ったね」「お化粧変わったね」など。

15.弱音を吐かない (最後に、うれしい言葉をいただきました)「私たち3人、福元さん大好きです！」

【上司から信頼される行動】 *上司へのインタビューより

4月に着任して3ヵ月しか経過していないので、まだ十分に把握できていない(前提)



1. 上司として、福元さんが部下から信頼されていることが分かれば信頼する
2. AGMとして統率力が必要だが、直属の部下=店長をうまくマネジメントできていれば信頼できる
3. 経験が豊富で、事業内容についてはかなり深く理解しているため、任せられる
4. 責任感がある

今後さらに、自分で考え、自分で行動しようとする姿勢が必要である。また、会社の課題として「次期リーダーの育成」を期待したい。色々な経験をし更に成長してほしい。



【ご本人へのインタビュー】

1. 自分でできることがあればやりたい、やってあげたい
2. 担当エリアの各店には、毎月1回必ず巡回している(理由:①各キャストの顔を見て話がしたい ②直接、現場の状況を自分の目で確認したい ③女性の職場なので、男性には話しにくいこともあるため)
3. 各店のキャスト全員に対して、「声をかけよう」と常に意識している
電話をした際、電話口に出てくれた相手を声だけ聞いて名前呼び、「元気？」などとまず一声かける
4. 皆さん、しっかりしているので細かく指示する必要はない。頑張っている店長に、時々、「頭をポンポン(よしよし)」とするだけで充分
5. 【課題】:この1年間で、自分のスキル(マネジメントの仕方、育成方法等)を全店長に伝承する

【編集後記】

インタビューを終えた感想としては、『福元さんは本当に多くの仲間から慕われ、頼りにされる存在なのだ』と感じました。特に、メンバー全員に対して分け隔てなく、親しみを込めて気軽に声をかけ、気遣い・気配りができる。また、「福元さんがいてくれるだけで安らぎや安心感があるし、職場が明るくなる」、「福元さんに喜んでほしいという気落ちになる」などという言葉に代表される様に、皆に愛され頼りにされているリーダーであるということが強く印象に残りました。

当社主催の研修、セミナー・勉強会

【歴史上のリーダーに学ぶ会】-参加者募集中!

New!

歴史上で活躍したリーダーからリーダーシップの在り方を学びます

【日時】 2016年10月5日(水) 8時00分~9時30分

【第一・三水曜日】

【会場】 弊社事務所 [福岡市博多区博多駅東1-10-35 2F]

【対象者】 中小企業経営者、経営幹部 定員「6名」*少人数制

【内容】 事例研究方式

- (1) DVD視聴 第1回目: 吉田松陰
- (2) 歴史上のリーダーのリーダーシップの在り方を研究する(意見交換)

【参加費】 1,000円(税込)/一人

【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**



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

■関与先、資格

(社)日本能率協会講師、
一般社団法人日本アンガーマネジメント協会 ファシリテーター、
公益財団法人北九州産業学術推進機構 専門家
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、光ケンジの会、広島県人会、OEC会]

★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ください。

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**