

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博多駅東オフィスビル2F

Tel. 092-482-0328

Fax. 092-482-0329

E-mail: info@jinzai-system.com

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

37

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!



真のリーダーシップを発揮できる人財育成

この情報誌は、**真のリーダー**(=「メンバーが喜んでついてくる人」=「信頼力」の高い人)を目指す人が、具体的にどうすれば良いのかについて私なりの考え方を述べたものです。少しでもお役に立ていただければ幸いです。

今号の真のリーダーになるために信頼される具体的な行動のテーマは、「前向き」(ポジティブ思考、楽観的)です。



集団のリーダーは、「この人についていけばきっと何とかなる」という希望を少しでもメンバーに抱かせる人でなければならないと考えます。当然、仕事をしていれば、誰しもミスやトラブルの一つや二つは経験するはず。その際、前向き・楽観的な人は、「今回は、失敗したが、失敗の原因は〇〇であり、次に△△のように改善をすればきっとうまくゆく」と考えて、物事が成功するまで、へこたれず、あきらめずに、メンバーを励ましながらかつて何度でも挑戦していくような人だと思います。だから、メンバーはそのリーダーを信頼してついていけば「きっと成功に導いてくれるだろう」と考えるのではないのでしょうか。

まず、「前向き」とはどのようなことを考えてみました。辞書によると、前向きとは、『**ものの考え方が積極的・発展的であること**』とあります。また、前向きとは、**ポジティブ思考、プラス思考**—つまり、肯定的、積極的、楽観的であり、物事を良い方向に考えることと同様の意味ではないでしょうか？左記のとおり、前向きな人は、基本的には「**ポジティブ思考**」であり、「**楽観的**」です。ポジティブ思考とは、『**物事をいつも肯定的にとらえる考え方**』であり、楽観的とは、『**物事をうまくゆくものと考えて心配しないさま**』とあります。

認知心理学によれば、思考の内容で最も重要な事柄の一つは、それが**ポジティブな事柄かネガティブな事柄か**、だということです。更に、楽観は、**ポジティブな気分や優れた気力、忍耐力や効果的な問題解決、学問、運動、職業、人気、健康、そして長寿や心的外傷からの開放にさえもつながる**そうです。

また、京セラの稲盛名誉会長は、『**人生・仕事の結果＝考え方×熱意×能力**』と述べています。

熱意と能力は、「0~100」で表すことができるが、考え方は、「-100~+100」で表すことができる。つまり、熱意や能力が高くても考え方がマイナスであれば、人生・仕事の結果は、マイナスになる。そして、プラスの考え方とは、**常に前向き、肯定的、建設的である**。皆と一緒に仕事をしようとする協調性を持っている。真面目で、正直で、謙虚で、努力家である。利己的ではなく、「足る」を知り、感謝の心を持っている。善意に満ち、思いやりがあって優しい等。考え方次第で、人生・仕事の結果は、プラスにもマイナスにもなるということです。

昨年、日本ハムの10年ぶりの日本一で幕を閉じた2016年のプロ野球。最大、ホークスとの11.5ゲーム差を逆転してのリーグ優勝。そして、日本シリーズでは、2連敗からの4連勝で成し遂げた10年ぶりの日本一。その中で、先入観にとらわれない柔軟で大胆な選手起用や若手の育成術に長けた栗山采配は“マジック”と呼ぶに相応しいものでした。その上、試合に負けたり、ゲーム差が大きく開いていても、**物事を楽観的にポジティブにとらえ、反省し分析を繰り返しながら、リーダーとしての栗山監督が、「絶対に優勝するんだ」という強い思いを持ち続けた結果ではないでしょうか。**リーダーが、「もうだめだ」とか「努力した結果だから仕方がない」、「また、次に頑張ればいいや」などという消極的楽観主義では良い結果は得られなかったことでしょう。

では楽観的な考え方になるにはどうすれば良いのでしょうか？それは、考え方を**変える**しかないと思います。ミスや失敗をした際には、**即座にマイナス思考を断ち切り、悲観的でない方向に考えを正してみる**ことです。例えば、相手が挨拶をしなければマイナスに考えてこちらも挨拶をしないというのではなく、相手は気づかなかつた、朝から気分が悪かつたのなどとプラスに考え、自分と相手の気持ちを朝から少しでも盛り上げるために挨拶をしようなどと考えて続けることです。

この様に、自分の気持ちを意識的に、**マイナスな出来事をプラスに考える様努力を継続することにより**少しずつ性格も変わり、物事もうまくいくようになると今日の脳科学は教えています。私も現在努力中です。【文責：片島尚幸】



「信頼力」事例研究 13) 美工房メロウ 「棚町菜穂美」リーダーの《信頼力》



(棚町菜穂美リーダー)

【会社概要】

(住所)福岡県春日市昇町1丁目67番
(設立) 2001年 11月
(代表)木原 さおり
(事業内容)エステティックサロン・オリジナル化粧品販売
<https://www.b-merrows.com/>
(社員数) 4名

*取材日:2017年4月6日(木)

美工房 Merrows



今回は、私の勉強会仲間である女性経営者「F」さんからのご紹介により、美工房メロウでのインタビューが実現しました。「美工房」とは女性のキレイを応援する。「メロウ」アイルランドの美しい妖精の名。お客様のキレイをトータルでサポートし、外見の美しさだけでなく、身体の健康、豊かな心などトータルビューティを応援しています。経験豊富なスタッフによる安心と信頼の施術を目指しており、キレイになりたい癒されたいというお客様を対象にしているエステティックサロンです。まず、驚かされたのは、代表をはじめとして皆さん**笑顔が素敵で明るい**ということです。しかも心のキレイさが伝わってくるので、正に、それだけで**《癒し》**を感じます。そんな環境下で、今回の対象者勤続約10年の棚町リーダー(信頼されるリーダー)のインタビューをさせていただきました。棚町リーダーが、信頼されている具体的な行動は、以下のとおりです。

【部下・後輩から信頼されている具体的な行動】

1. 棚町さんは、オーナーの右腕的存在
2. 判断・決断がブレない
3. 言行一致・・・常に、言ってることとやっっていることが一致している
4. 心配り、目配り、心配りがよくできている
 - (1) 皆が忙しい時にも、①常に、周囲を見ている
②「大丈夫?」、「行けそう?」などと声をかけてくれる
 - (2) 毎月、お客様の誕生日にハガキを送る際、「各担当のお客様の誕生日である」ということを必ず伝えてくれる
5. すべてにおいて「前向き」
6. ほめ上手、叱り上手
 - (1) 例えば、新しい技術を習得しようとしているとき、昨日よりできるようになったことを見つけてくれて、『昨日より、全然いいよ!』とほめてくれる。その他、ちょっとした変化にも気づいてほめてくれる
 - (2) ミスをした際、『自分でもそういう時があるから大丈夫!』とよく励ましてくれる
 - (3) また、『何で、そうしたとお～?』とは言わず、ミスの原因を考えさせ、更に『どうすれば良い?』と考えさせてくれて今後の課題が明確になり、そして、その対策案を後押ししてくれるため『次に頑張ろう!』という気持ちになる



【上司から信頼されている具体的な行動】



(上司=木原代表)

1. お客様に対してはもとより、地域密着店なので、ご近所の方々どなたにでも挨拶している。
2. 裏表なくよく働く・・・オーナーである自分が不在時にもお客様からお褒めのお言葉をいただく
3. しっかりそつなく仕事をこなすため、余計にお店を任せることができる
4. 仕事のスピードも早い・・・自分が明日でもよいと思っている仕事でも『これをしとかないといけませんね』と言ってすぐ処理してくれる
5. 向上心が強い・・・現在でも何でもできるのですが、更にエステ技術の向上を目指してチャレンジしている(技術セミナーを積極的に受講し、新たな技術を身に付けようとする)
6. 在庫管理・・・すべての取扱い商品の在庫状況を常に把握している
7. どうすればお客様に喜んでいただけるのかを常に考え、工夫している
8. 常に進化している・・・各種情報に対するアンテナを張り、新技術や商品を取り入れている

【本人談】

1. 「信用されている」と感じる・・・オーナーから仕事を最後まで任せてもらっている。だから、その期待を裏切らないよう、応えようとしている
2. お客様に喜んでお帰りいただけるように努力している・・・お客様からお褒めの言葉をいただくと自分もうれしい(お客様)『疲れているから来た』⇒『来てよかった』と言ってもらえて、スッキリしてお帰りいただく(技術+話術⇒個々のお客様によって対応している)
3. 何事も完璧に仕事をしたい。ミスは嫌い・・・一度犯したミスは、二度と繰り返さないように努力をしている
4. 商品の発注を任されている・・・品切れをさせないよう、在庫コントロールを行い適切な発注を心がけている

《編集後記》

お伺いした際、素敵な器にこだわりの紅茶を提供していただくなど、人的面に加え物的面でもホスピタリティを感じました。