

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

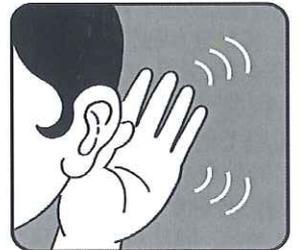
この情報誌は、**真のリーダー**(=「メンバーが喜んでついてくる人」=「信頼力」の高い人)を目指す人が、具体的にどうすれば良いのかについて私なりの考え方を述べたものです。少しでもお役に立てていただければ幸いです。

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、「**聴く(Listen)**」です。

聴くとは、傾聴する、注意を傾けて聴くこと。英語では、Listen。聞くとは、音・声を耳に受ける。耳に感じ取るということで、英語ではhear。

つまり、聴くとは、積極的に耳を傾けて聴くこと。「聞く」は、自然に音や声が入ってくる。両者の一番の違いは、**意識して聴く、注意を傾けて聴くかどうか**ということです。

人は誰でも自分のことを語りたい、自分のことを相手に認めてもらいたいという「**承認の欲求**」を持っています。だから、自分の話をうまく引き出して、よく聞いてくれる人に対して好意を持ち、信頼感を抱きます。ましてや相談した際、後回しにされることなく即相談に乗ってくれて且つ適切なアドバイスをしてくれると更に信頼力が高まります。正に、今号の(株)お掃除でつくるやさしい未来の江本リーダーの様な方です。(裏面参照)



【聴き上手】になるために留意すべき態度・姿勢】

リーダーは、日頃からメンバーが話したくなるような雰囲気作りが大切です。そして、人の話を聴くときには、まず、**相手の言いたいことを理解しようという気持ち**があることが大前提です。次に、**相手の目や顔の表情を見る**ことが大切です。「目は口ほどにものを言う」ということわざ一人間が喜怒哀楽の感情を最も顕著に表すのが目だということから、何もしゃべらなくとも目つきから相手の感情がわかるものだということ。また、言葉で偽りごまかしていても、目を見ればその真偽がわかるということーにもあるように、相手の目や顔の表情を見ていれば相手の本気度や自信のなさ、熱心さなど、そのひとの言葉の裏に隠れている感情をも汲み取ることができます。

そして、次は、**相手の話の要点や結論は何なのか**、ということ意識して聴くようにすることです。また、当然ですが、**うなずいたり相づちをうったりしながら話を聴き**、少しでも相手が話しやすい雰囲気をつくる努力をすることも必要です。しかし、このうなずいたり相づちをうったりする動作が案外できていない方が多いのも事実です。研修での講義中もうなずきながら聴いている受講生をあまり見かけません。また、コンサルティング時に複数で会議をする場合や、1対1で他の人と話をする場合でも同様です。

更に、うなずきや相づちに加え、必要に応じて、疑問点などがある場合には、より相手の話を理解するために**質問をしたり、相手の言ったことを手短かにまとめたり**、することなども大切です。つまり、自分が話す立場になったとき、相手にされたら話しやすいだろうな、ということを考えながら聴いてください。そうすることにより、話し手は聴き手に対して好印象を抱き、聞き手の理解もより深まり、親密度も増してくるのではないかと思います。

リーダーもこのように部下の話を、「聞く」のではなく「聴く」ということを心がけると、部下も気持ちよくどんどん話をしてくれるようになるでしょう。そして、「**こんなことまで話すつもりではなかった**」というような感想が部下の口からでてくるようになれば、あなたも「聴き上手」の仲間入りです。部下からこのようなことばが出てくるようになるまで、「聴く」という行為を意識し実践し続けてください。その結果、リーダーへの**信頼力**が増してくるはずですよ。

まとめ【聴き上手への道】

1. 相手を受け入れ、相手の立場に立つという気持ちをもつ
2. 相手の目や顔の表情を見る(アイコンタクト)
3. 相手の話の要点を聞き取る努力をする
4. 相手が言ったことの要点をまとめて確認しあう
5. 疑問点は、質問する
6. 傾聴のテクニックを活用する(うなずき、相槌など)

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博多駅東カブビル2F

Tel. 092-482-0328

Fax. 092-482-0329

E-mail: info@jinzai-system.com

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

39

【「信頼力」事例研究 15】(株)お掃除でつくる優しい未来 「江本愛子」さんの《信頼力》



(江本愛子さん)

【会社概要】

(社名)株式会社お掃除でつくるやさしい未来

<http://as-kyushu.area9.jp/>

(住所)福岡県春日市一の谷1-135

(設立)1999年9月1日

(代表取締役)前田 雅史

(事業内容)マンション、アパートの共用部の掃除。ハウスクリーニング・店舗クリーニング・エアコンクリーニング、チャイルドシートクリーニングなど掃除に関する業務全般、

(従業員数)73名(男性4名、女性69名)*パート、アルバイト含む

*取材日:2017年6月1日(木)



今回の取材は、37号に掲載させていただきました美工房メロウ「木原代表」からのご紹介によりご縁を頂戴いたしました。『(株)お掃除でつくるやさしい未来』という印象に残る企業名です。同社は、福岡県春日市に拠点を置き、経営理念である、《和の力・全て吉・地域に咲く・至高の品》を社員一人一人と共有し、スタッフ一丸となって日々業務に精励しています。「お掃除を通して、世代をこえて愛される街をつくる」という目標のもと、新しい「お掃除」と「働き方」を提供している企業でもあります。今回の信頼されるリーダー江本さんは、スタッフの皆様の勤務都合に合わせて巡回ルートを組み仕事をしています。尚、江本さんは、写真NGのため後姿での掲載とさせていただきます。メンバーへのインタビュー結果は以下の通り。

【部下・後輩から信頼されている具体的行動】

1.適切なアドバイスをしてくれる

仕事で分からないことや困ったことなどに対して、すぐに適切に答えてくれるし、プライベートな相談事に対しても適切なアドバイスをしてくれる。また、社長に言いにくいことでも相談できる。

2.判断や対応が早い

現場で対応に困った際、「・・・はどうしたら良いでしょうか?」と相談の電話をすると、社長にお伺いを立てなくても、自分の判断で具体的な対応方法について即答してくれる。

3.働きやすい環境を作るために、同じ目線で考えてくれる

以前は、同じパート社員であり、主婦として子育ての経験もあるため、ムリなお願い(子供の参観日のため、業務を早めに切り上げたい等)などをしてスタッフの都合や気持ちを理解しており、巡回ルートなどを上手にやりくりして勤務シフトを決めてくれる。

4.スタッフのことをよく見てくれている、気遣いをしてくれる

朝、バタバタと巡回先に出かけ、顧客先での仕事が終わって帰社した際、『今朝、顔色悪かったわね?』『大丈夫だった?』などと優しく声をかけてくれる。

5.いつでも相談に乗ってくれる

自身も多くの業務を抱えて忙しいはずなのに、相談した際、必ず自分に向き合って対応してくれる。「今ちょっと忙しいから・・・」と断られることもないため、相談もしやすい。



【上司から信頼されている具体的行動】



(上司=前田社長)

- 1.社長のいうことを理解して共感できている。共感したことに基づいて即行動できる
(例)①何故、自社はこういう仕組みで掃除をしているか
②子供が病気のためスタッフが休んだ場合、皆がそれをきちんと受け止めた上で、仕事に支障のない様にするための仕組みを何故、作らなければならないのか 等
- 2.上記のことを他のメンバーに対して、誤解のない様間違いなく正しく伝えることができる
(社長がメンバーに誤解されるようなことを言ったとしても、メンバーに真意を伝えてくれる)
- 3.メンバーからの情報も上司である社長に伝えてくれる
*上記1~3は、リーダーに求めること
- 4.女性らしいきめ細やかさがある
男性としての社長にない部分を補ってくれるため、とてつもなく有り難い!

【本人談】

①自分は上司ではない。自分はスタッフの巡回ルートを組み立てているが、皆が巡回に行ってくれ、支えてくれるから仕事が成り立っている。②皆に気持ちよく働いてほしいから、各自の都合に合わせて次の1週間分の巡回ルートを考えて勤務シフトを組む。それは、毎(金)の午前中に作成する必要があるが、間に合わなければ、土日出勤してでもシフトを作成し、全員にLINEで送信する(各スタッフの子供のことを一番に考える)。③スタッフは「お客様」(内部顧客)。だから、社長には「ムリです」ということもあるが、スタッフには「いいよ」と言う。お客様に喜んでほしいし、楽しく仕事をしてほしいと考え業務を行っている。

《編集後記》同社は、主婦中心の会社であり、彼女たちが気持ちよく働き、且つ、仕事を続けることができる様、お互いに気兼ねなく、気持ちよく休めるような仕組みづくりが構築されている。その運用業務を一手に担っているのが江本さん。皆さん口をそろえて、「江本さんは、この会社に居てほしい方だ」と言う。正に、彼女は周囲から信頼されている真のリーダーです。