

2018.10.11

人間教育について先月は書きました。

何が言いたかったのか判りずらかったのではと思い、今日少し書き加えたいと思います。

元は原稿用紙を3枚程の文章を糸纏めたものでした。文章の構成は。

①人間教育が大切なのはなぜか？ ②どんな教育は良くないのか ③何故それが多くの会社で行われているのか？ ④どんな教育を目指すべきなのか？... その事例とまとめ... というものです。

自分の収入の為だけに働く人はかりに何たりどうなるでしょうか？ 手と最低限度の事と収入を多く得る事が考え方の中心となります。もちろん生活に必要な収入を得る事は働き続ける上で不可欠です。しかし、その事だけ考えている人は人に喜んで貰えません。人に喜ばれる事で得られる喜びや感動が自分の原動力になっているからです。喜ぶお客様は機能的に思って貰えず、「出来たら違う人に担当して貰いたい」と感じられてしまう。

しかし現在分業リ組みで行われている「業務の引き継ぎ」では、どうしたらお客様に喜ばれるか、私達も喜ぶ事が出来るか？ 選ばれる。指名出来る担当者になるのか？ という事は無く、

『作業内容』のみ。或いはどうしたら早く終わるかの「効率」の部分のみが教えられる。そこで終わっています。

そのようにすると「都合が良い」からです。「楽」だからです。

自分にしたいと思う事を他の人に行いほしたいとは聖書の有名な言葉ですが、このような

サービス精神の柱となるような「考え方」を教えずに過ぎて行くと、即戦力にはなりません。根っこがしっかりしていないのに、知識と技術だけ詰め込まれて、やがて木全体が倒れる事になります。

手間は時間がかかりますが、「たくさんある会社の中でも、ここに頼みたい」「この人に来て貰いたい」と言われるような人達で店がいっぱいになったら素晴らしいと思いませんか！

年齢を重ね、若い人のような体力はもう無いが、「他人をたいにになりたい」と言われる人がいるならば財産です。

その人から多くの若者たちが学ぶ事でしょう。それでまた根っこがしっかりした人が成長できるのです。

長持ちする人は、次の世代の人達の成長を助ける重要な仕事をしていくべきです。と考えると、そういう人を増やすのが目指すべき所だと思いませんか。

根っこがしっかりしている。長い期間粘り強く働いてくれる人は、自分で掴み取る教育により生まれて来るのかもしれない。考え方から日常業務まで人から教わるよりも、自分で感じて会得する事です。

業務は良いマニュアルを作成すれば、新人でもベテランに近い仕事が可能です。「考え方」は手間をかける覚悟が必要で、主体的に人に向き合える忍耐と育る覚悟が必要で、愛が必要で、

時には厳しさも必要です。いつも目を配り褒めるタイミングも見逃さぬようにしなければなりません。

また、いつも大きな感動が得られる訳ではありませんが、

共に働く仲間の為、お客様に喜んで貰う為に、買って出た苦勞が報われた時は、

感動が湧いてきて、「またこの喜びを味わいたい!!」と思うのではないしょうか?

サービスの原点は、この湧きあがる気持ちに他なりません

やはり、いつもダラダラゆつたりと仕事していると手を抜かち、サボタジムしがちになり、信頼も得られません。

人から褒められる事も出来なくなってしまう。そしてやる気も無くして舌を捲いて行く事になるのです。

ダラダラしない事も、感動や喜びの無い、働かす方では同じ結果に達して行く事は、

それは、店全体の雰囲気「店風・社風」を良くし、良い学び、人間教育をする為の土台の部分を作る事が大切だと思えます。「言葉だけ、いくら良い事を言っても人は成長しない」事を私は痛感しました。

環境が人を育てる、と誰かが言っていますが、その通りだと思います。店が汚く整理整頓されていない所に

新人が来たら掃除ばかりが良い会社だと思ってしまう。誰も挨拶しないならば新人もしません。やるように注意

されて、「何で自分だけ注意されるの?」と不満すら感じる事でしょう。しかし、全員がしっかりと挨拶する所へ行けば

教わらなくても、言われなくても当然のように挨拶するものや、片づけも黙っていてもやるでしょう。

やはり社風は行動があるのみです。小さな事でも徹底するならば浸透するのです。

森信三さんが、場を清め、時を守り、礼を正す。この三原則が職場や学校を良くすると言っています

これは社風を作る為の三本柱だと私は思っています。

古田士会計は、社風を良くする為「馬前清掃」「拍手での出迎え」「初任給での親孝行」...etc

決められた行動があります。それは社風を作る為だと言っています。

特に初任給での親孝行、は会社で決められた事と言います。決められた座りが証拠写真まで提出する、といった

徹底ぶりです。「強制されてやるものではない」と思っていました。古田さん曰く、「決まりでも何でも、

子供が親孝行してくる姿に喜ぶ、親は居ない、皆感動する、親が感動する姿を見て自分が感動する、

その姿を見てまた親が感動する...という感動の連鎖が生まれるのだ」とおっしゃって、人に喜ばれる事で得られる喜び

を自分学び、仕事で目の前の人に喜んで貰いたい!!感謝して貰いたい!!というスイッチが入るそうです。

それを掴み取る為の社風、教育の大切だと私は理解しました。

私達も私達は社風・店風という教育環境が作れています。この持ち売り上げだけを伸ばす事に、ITやAIと

注ぎ続けていると、支える人がいなくなり会社の運営ができなくなるかもしれません。新しい立ち上げた事業も

と自由成功にはいきません。やはり牽引していく「人」という競争力に欠けているのかもしれません。

フレッシュな新人を迎え育てる為の「店風」「環境」作りは避けられぬ急務ではないでしょうか。