

2019.2.7

話し合いの頂点にはいつも理想を

ダスキンほづみグループで働く人は、およそ 260名ほどいます。

店舗によっても所属人数は違いますが、それでも13店舗で割ると、

一店舗あたりの人数は少くありません。

店舗ごととしても一致するのは大変だから、ほづみ全員が一致するというのは、本当に難しい事です。

会長が 今年「考える」一年にしたいと店を回って話しています。

一年と言わず、是非ともずっと考え続ける習慣を身に付けたいもので。

というのも、いろんな店舗を回っていると様々な問題を耳にするので。

特に多いのは、店に働く人同士の「考え方が違う」「話し合いしても無駄」

「タイプが合わない人と働くのが難しい」... などです。

私に解決を依頼して来る事もありますし、解決の手段を聞かれる事もあります。

共通しているのは、

店長やマネージャーといった組織のリーダーが理想を強くイメージして、普段から

チームの皆に話しているがどうかで解決の鍵だと言う事です。

つまり、リーダーは誰よりも「こうありたい」という理想像を考えている必要があるという事です。

それは、5人の店とも 50人の店とも同じです。

フォット待てくれ、人は個性も違われ、働く事に対するモチベーションも違う、ましてや考え方も

なんて同じなんていう訳が無いと、考える人もいます。その通りです。

そこを強制しようとする無理があるのです。考え方も、タイプ、今の立場など皆様々で、

また、同じ人など、ないのですから。

しかし、目指すべき理想は皆同じであるべきです。

円錐の立体図を想像してみてください。

尖った頂上が理想像です。

円の反対側の人は、まるで正反対の位置にいて、

仕事の仕方、業種、何を優先に取り組んでいるか母と

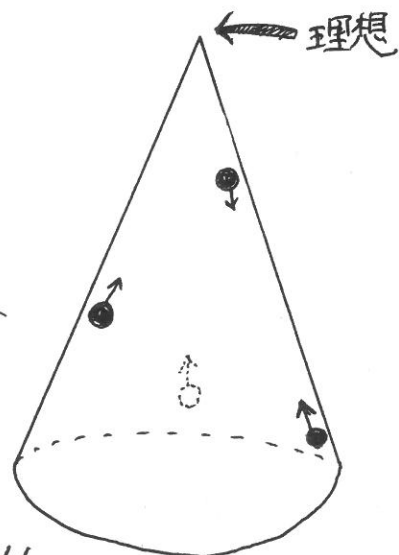
全く正反対に感じるかもしれません。

例えば、とにかく売上げ重視、効率重視の人、

逆に質をいかに追求している人、

話をするというも平行線はあり、折り合いがつかない!!

という姿が想像されるでしょうか?



NO2. 2019.2.7.

しかし、この場合も理想像を追いかけると必ず一致する筈で、
ですから「理想から逆、話をすることです。」

以前、選ばれる担当者とは？と考えると、貰ったのはその理想像を共有する為の
最初の一歩です。

「素晴らしい質の仕事で、愛を動機とした人が、より多くの人にサービス商品を提供し、
たくさんの人に喜びと感動を与える。」

丁寧な仕事をしているから、無難に今のペースで満足してしまうならば成長は止まり、

理想にそれ以上近づく事が出来ません。

売上げを上げているから、質の向上を捨ててしまう。忙しいから車は汚れても仕方ない。これも
成長が止まり理想に近づく事が出来ません。

「こうりたいが、自分にはここが足りない」と、工夫に工夫を重ねる、努力で技を磨く。
課題を違っても目指す理想が同じならば良いチームとしてトータルにはならぬのでは
ないでしょうか？ 前向きな話し合いが期待できると思いませんか？

しかし理想が一致していないと、円錐の上に向かって矢印が向いていない状態になります。

その場合は、どんなに長い話し合いをしても、相通ずるものを見出せぬまま、どんどん離れていくだけで、

リーダーが、理想を持っていないならば、これはもう論外です。

会社の理念に共感して働くかどうかは、どれほど大切な事か、わかりにくいかもしれませんが、

「愛の店」と胸を張って言える日はまだまだ遠く感じます。

チームを牽引する皆さん、

高い高い理想を持ち、熱く熱く語って下さい。

ただお金を稼ぐためだけに働きに来て、お客様の気持ちを汲み取れない方も働かずに
いらぬよう、まず自分自身についても理想像を考え、伝え方も考えてください。

その行動を示して下さい。

これは、社長が自らを戒め、奮立たせる意味でも書いているのです。〇〇〇