

2019. 6. 13

## 基準を持つ

前回の店長会議で、穂積会長が、「ほづみフロゾスーを作成したい」と言いました。店長は、それぞれの想いを次回の会議までにまとめてくるよう、宿題となりました。そもそもフロゾスとは何ぞや? という表情の方もいたので宿題に苦勞これたかも知れません。

何号か前の通信で、「理想の店づくり」について書いた時に、円錐をイメージした理想図を共有に働けるようにしよう。基準が無いと矢印が同じ方向に向かない。と伝えました。その時は、それぞれの店、部署で自分たちがどうあるべきかの高い理想を考えるキッカケを提供しました。数ヶ月の間に、続けて話しあった所は、今ごろは高い理想に向けて矢印が揃いつつあるのではないのでしょうか?

フロゾスーは、「考え方の事」で、直訳すると、哲学という意味のようですが、この場合は、「仕事をする上での考え方」となります。ですから、その会社の理想を形作るもので、企業理念を柱として包含していかなくてはなりません。原理原則の合言葉のようなものです。

ですから、ほづみフロゾスーは、どの部署でも、自分達の働き方に当てはめる事の出来るものにしたと思います。そこから部署ごとに磨き止んで欲しいと願っています。

あまり私の考えをここに書いてしまうと、それに決まってしまうので、ここには書きません。店長だけでなく、働く人皆の意見を集めて、良いものを作りたいと思います。

作り方の例としては、

以前、荒れた取組場を整えるには、「場を清める」「時を守る」「礼を正す」(森信三 職場と会議で伝えた事がありますが、そのような柱となるキーワードから具体的にどのような行動基準にするか? とブレクダウンしていくと、シンプルでいて深く理解しやすいものになるような気がします。そのブレクダウンするところ、皆の意見を取り入れて仕上げたいので「愛の店」というキーワードは、是非とも使っていたらいいところです。注意点として、フロゾスーの基準は、決して低いものでも、ではありません。

新人教育の場面で、「母の如く身につかぬし、厳しく辞められてしまうから基準を低くしよう」といって失敗する事のないためです。低い基準でスタートし、やがて高くなるという事は決して無いので P.F. ドラッカーも「新人に新しいことをやらせるには、ゆくりが良い、間違えても良い、だが、基準は高くしておかなければならない」と書いています。

フロゾスーは、仕事への取組む方、考え方の基準となるものなので、得に高くしておく必要のあります。

2019.6.13

No.2

---

残念ながら、ほうみ全体を通して言うと、挨拶や掃除といった基本的な事だけでも、店によって相当な差があります。

それでお客様対応だけ差が出ない店はありません。

私のお客様に損をさせてはほらない。と、皆が思っている事でしょう。

作る以上、会社の運営もスロソファーに治る考え方を実践しなくてはなりません。皆に高い基準を求めて会社に基準の考えを守らない事があるてはほらないのです。組織全体を変えるには、まずリーダー(店長、マネジャー)が変わらなくてはなりません。マニュアル通りの仕事から脱却し、血の通ったサービスを全員が提供できるようにお手本としてみてください。

リーダーと呼ばれる人は、スロソファーを浸透させる役目を担うので、まずリーダーがスロソファーを実践するのです。

作成するのに焦る必要はありません。

ちょうど良い機会です。皆で私たちの仕事の「使命」(mission)がなんなのか、理想はどうあるべきなのか? と、とん考えましょう。

借りて持ってきた言葉は少なめに、ほうみオリジナルを生み出しましょう!!