

2019.11.7

## 自由とルール

私達は、普段の生活の中でルールや決まりごとが多いと窮屈に感じます。ルールが多いと聞くと、学生時代の校則を思い出す人もいることでしょう。靴下・髪型・アクセサリーなど、注意を受けて鬱陶しい!と感じた人もいらっしゃるかもしれませんが、校則を作った側には様々な想いもあり、想定されるリスクを考えた末にできたのかもわかりません。か、「ブラック校則」と呼ばれ社会的に問題視されているものもあるようです。同様に会社も、来ている人が問題に巻き込まれず、生き生きと活動してもらいたくルールを設けたはずで、

しかし、そうしたいあまりに、ルールだらけになってしまっている会社もあると聞きました。一部上場企業の中にもあるそうです。

案外、「ブラック社則」なんてものも存在するかもわかりません。

先日、自分の部署を良くしたいのだけれど、ルールでガチガチに縛り、型に嵌めちゃうのが良いか、今のは自分から行動を改めるまで我慢し続けるのが良いか? どちらが理想としては正しいのか? と質問されました。とても良い質問だと思います。

同席していたある店長が、「一番の理想は、ルールが全く無いのに全員が理想的な働き方が出来る事。最低限のが、ルールですべて縛られて奴隷の如くに働く事」と言ってくれました。その通りです。(ルールが守れるのは論外なので省きます)

一番の理想は、ルールが無いのに、倉庫も事務所もトイレも隙が無いくらい綺麗で整理整頓、掃除が行き届いており、車両も傷なくお手入れされており、全員が笑顔で誰に対しても気持ち良く接する。お客様は全件ご満足頂き、近所からの評判も素晴らしい。働き手のプライベートも充実している。こまごまと自戒(自律)している集団と言えそうですね。

しかし現実はその通りではありません。

散らかり、汚れ、不満をぶやき、挨拶も満足に出来ず、クレームを生み、近所からの評判も良くない...

このような店があるのも事実です。このケースでは、待っても良くはなりません、荒れていく一方でしょう。(人が環境を悪くし、環境が人を悪くする負のスパイラルです)

最低限のルールに、まずは型に嵌め、足並みを揃えてもらう必要があります。

この時、大切なのは、理想は決して低くせず、しかし全てをルールで縛りつけてしまわない事だと、私は思っています

2019.11.7

No2

前にも書きましたが、店の理想は働いている人に合わせるのではなく、働いている人が店に理想に合わせるのです。低くはなりません。

努力してもなかなか理想に近づかない方が居る事も許すべく、辛抱強く、時間もかけなくてはなりません。ただし、自己中心的な考えを改める気持がないう人は、能力が高いとしても、去っていただいて構いません。お客様や近所からの評判も落ちますし、なにより他の働き手が、「いつかあの人の身勝手な振る舞いを放置しておくのだろうか?と、不安になります。強い気持ちと覚悟を持って他の人を守って下さい。

まず、守るべき最低限のルールの意味をよく教え込んで下さい。

ルールを守っていない人には、これ以上下がってはいけな基準を超えてしまっている事も良く教えてあげて下さい。例を考えましょう。

弊社で働いている方のほとんどは車やバイクを運転される方です。

業務で運転をされる方は、とりわけ交通ルールには注意して運転されている事でしょう。交通ルールの意味は全方の方が理解できるシンプルなものですよ。

そう、事故が起きない為です。もし、全くルールが無かったとしたら怖くて走りません。

また、ルールを守れない人は免許を取り上げられます。

そのよう、歩行者の安全を確保すると同時に、運転する自分の安全も担保されて安心感が得られるのです。更に、ルールはあっても、行き先は自由に決める事が出来ます。

毎日交通ルールが厳しすぎて、窮屈だと感じている人は居ないのではありませんか?

会社のルールも、そうありがたいのです。

しかし何も考えずに、とにかくこのルールを守れば良い。とばかりの意味がありません。

「それは聞いていません」と言われた事かできないロボットを作出してしまいます。

そんな人が大勢居る会社のサービスが心地よい筈がありません。

これが交通法規を守るのとは違うところですよ。

管理する側も同じです。

「私にもよくわかりませんが、とにかく規則だから守ってください」なんて言わないように。

まず自分が理解を深めて下さい。

最低ラインなど遥か下に見る。自分の意思で高い規準の行動が取れる集団を目指しましょう。株式会社ほづみの店舗は、どの店舗をとっても同じレベルのサービスが提供され清潔で心地よい対応が実践されている、と言われたいのです。