

2021. 1. 14

会社の体力をつける。

新しい年を迎える事ができました。

本年も宜しくお願いいたします。

昨年は嵐のような年で 臨機応変な対応が求められ続けたように感じます。
今年は何のような一年になるのでしょうか？

年末年始もコロナは猛威を奮い 様々な業界にダメージを与えたと思います。
この緊急事態宣言で耐えきれなくなる所も出て来る事でしょう。

その影響も少なからず受ける予想できます。

昨年を振り返ると、攻め続けた年と感じます。

年明けから ziaco 加盟を決断し、下半期は加湿器へ大規模な投資をしました。
また、大きな加盟店が2月より中間に加わります。投資投資の連続でした。
その結果大きく売上げは伸長しました。(エコライフ) 今年、初期投資を回収してギリギリまで落ち込んだ企業体力を回復させなければなりません。

M&Aした後も営業投資をし続けて赤字ですと投資回収が先延ばしになり、
何か躓く事があたら回収出来なくなります。

あまり守りを意識し過ぎると右骨下がりの方向に行てしまいますが、

暫くの間はじっと辛抱し、現金を蓄えて、働いている人達の生活を守るだけの
体力を付けなくてはなりません。

深刻なのは膨らんだ売上げを支えるだけの人が育っていない事です。

店長やマネージャーとして本当に相応しい人が育てないと、売上げが伸びても
店の雰囲気は悪く、いくら研修をしたところで良いサービスを提供できません。

戦略や知識でカバーしようとしても、本当にお客様に喜ばれる店づくりには及びません。

雰囲気の悪い店で働いている人の家族は、うちの会社について、どう思っているでしょうか？

上司の自分について、家でどんな話をされているでしょうか？

悪く言う従業員が悪いのではなく、そのような話をしたくなる店づくりをしている
自分に問題があるのだと謙遜に受け止めましょう。

店の雰囲気作りは、ほぼ店長で決まります。

店づくり、人づくりをギリギリの所でやてきた店は体力を回復させましょう。

人を入れて余裕を生むという意味ではありません。

一人一人の得意な部分を活かして、活躍できるように育てる、という事です。

2021. 1. 14

No2.

スタンフォード大学の教授で、心理学者である、キャロル・ドウェック博士が、小学生400人に対して行った実験が興味深いものでした。全員に比較的易いパズルを解いてもらい、その後、2つのグループに分けます。Aのグループには、「頭が良い」とか、「能力が高い」など、知能や能力を褒めたそうです。

Bのグループには、「良く頑張った。」など、その努力に対して褒めたそうです。その後、もう一度全員に「易いパズルと、難しいパズルがあるけど、どちらをやりたい？」と質問したところ、Aのグループの大半は易い方を選び、Bのグループの大半は難しい方にチャレンジする方を選んだそうです。

そして博士は、両方に、同じ難しいパズルを解かせました。

これまではランダムに分けられたグループですので、最初のパズルの得点の差は出ていませんでしたが、褒めた後の難しいパズルの得点は、

Aの才能を褒められたグループは低くなり、

Bのグループは高くなったそうです。

この実験は何を示しているのでしょうか？ 私達は、持って生まれた才能や能力を褒められると、固定化された思考態度となり、自分を良く見せようとする心理が働くようです。その結果、パズルで低い得点を取る事を恐れて、向上心が失われてしまうのだそうです。

反対に、努力を褒められたグループは、成長する思考態度となり、自分の努力や、一生懸命やっている時は良い結果が出るのだと考えるそうです。店長の皆さんは、どのような褒め方をしているのでしょうか？

褒めて伸ばす事を意識していたのに、なかなか育たない...と感じている人は、褒め方が間違っており、才能を潰しているかもしれません。

結果や成果を求める発言を繰り返すならば、そのような思考パターンの人ばかりになってしまう可能性もあります。

仕事に向き合う姿勢や努力に目を向け、褒めたものです。

店の人間関係を円滑にする点で努力している人にも、その働に目を向けて下さい。数字には表れにくいですが、皆のパフォーマンスを上げ、離職率を下げるのに貢献している人が居る筈です。

店の環境づくりに関しては、今年の1月の社長通信を参考にして下さい。

2021. 1. 14

No 3

さて、今年達成したい目標について書きたいと思います。

まず、障害者雇用をもう一人増やす事です。

法律に沿った形にするという意味では無く、ハンデがある人にも出来る仕事があるならば、今後も、その仕事は積極的に任せてみたいと思っています。これは、企業の責任のひとつだと考えています。

今の所、エコライフ事業部のメンテナンス部門が人手不足となる予想ですので、そこで採用する事を目標として動いていきます。

今働いている方々の人柄も、採用場所に選んだ理由となりました。

関係する部署の皆さんは採用が決まったら暖かく支援してくれるならば嬉しいです。

2つ目は、健康優良企業の認定を受ける事です。

昨年より協力を得ながら準備を進めて来ましたが、今年申請をする予定です。繰り返しますが、認定獲得が目的ではなく、働く皆さんが心身共に健康で長く活躍できる場を作る事が大切ですので、店長を中心に取り組んで下さう。

3つ目は、弊社のコンピュータのクラウド化です。

昨年RPAを導入しましたが、色々あり上手に活用できませんでした。

申し込みの振り分けを自動化するのがようやく動き出した所ですが理想には遠く及びません。最終的には、それぞれの担当者の活動状況が瞬時にクラウド上に反映され、月末のレタレや営業活動が現場で終わった時点で成績が確定し、給与が決まるくらいの所まで持て行きたいと思っています。

お話しが申し込まれてからの進捗状況も全員がリアルタイムで把握出来る、ガラス張りになります。迅速に対応している皆さんの日の当たらない努力が見えるようになるのです。こういう事は、早く、正確に出来るよう、人が管理しなくても良い仕組みにします。

本部からの入庫や知バ品出庫も、いずれチップが埋め込まれますので、間違いない検品が一瞬で可能となる予定ですから、レタレから戻った知バ品の数も個人ごとに瞬時に検品できるようになります。客中残や紛失誤差が大幅に減少するでしょう。

道のりは遠いですが、人間にしか出来ない仕事に集中する事に近づきたいと考えています。

世の中はカスタマーサービスの簡略化で、ロボットにチャットで対応させたり、メールだけの受け付けに移行しているようですが逆ではないかと感じます。

人の声を、人がきちんと聞く事こそ、私たちは手を抜けないのです。

2021. 1. 14

No 4.

チャットボットの見当違いの返答が解決には至らず困った経験をした人も居るのではないのでしょうか？

複雑な状況を言葉で説明したいのに、「困ったら」のQ&Aに誘導され、該当しない事も多々あります。

だからとその問い合わせなのに、電話番号が記載されていないか、たり繋がりなと、不満は増すばかりです。

少しの不手際に対する初期対応のスピードと質を上げ、親切な対応をする事でクレームへと発展させないようにしたいものです。

今は、機械がやるべき事に、人間が時間に追われてやっている為にフリーダイヤルは外部にまかせています。早く終わりにしましょう。

そうする事で、この先働ける世代が少なくなっても、質の良い仕事を提供し続ける為に準備を整える事となり。

社員の目の点でも会社の体力をつける事に繋がるのではないのでしょうか？

沼田真弥