

2021.10.7

№01

選ばれるリーダーに

「日本最高の快適空間創造企業へ」

私達の会社の旗印が、会長の号令の下、決定いたしました。

今更と感える人も一歩かもしれませんが、私達が何の為に存在している会社なのかを全員が同じ認識を持つ上で必要だと思います。

私たちは単なる物売りではありません。関わるお客様の家や会社の環境を、商品やサービスを通して、より快適にする為に存在しています。それが強みであり、その分野で専門性を高めていく事で私たちにしか出来ない仕事の領域が出現するのだと思います。

店長達に配られた、「リアル店舗の奇蹟」という本はもう読みましたか？私達は扱っている商品にマックスな程通じて、お客様が他では答えてもらえない事や、たらい回しにされる案件こそ、真摯に向き合って行きたいと思っています。

お店の店長やリーダーは、ここがお客様から選ばれる重要なポイントなのだと、よく覚えて下さい。

さて、このような話をすると「結局、売り上げを上げる為にその努力をしる？言う事ですよね？要するに売れは良いのでしょうか？」と感える方もいらっしゃいます。でも仮にそれで売り上げが上がったとしても頭打ちとなり上手くは行きません。お客様は自分が大切にされていない、感える店を、2度目の買い物で選びません。もっと重要な事があります。本の中でも出てきましたが、メテアで取り上げられ、売り上げが上昇し、給与も上げてゐるのに、どんどん人が辞めていく、という現象です。

店の働き易い環境を整えるのは、商品やサービスを向上して売上げを作るよりも、もっと大切な事です。

少し前に、店の成長はリーダーの責任である事を「女王様」の話でしましたが、『巣の中の居心地の良さ』もリーダーの役目です。もちろん、甘やかすという話ではありません。

自分の店に、これまで何人入店して何人辞めて行ったのが数えた事がありますか？店が成長しているのに人材の流出が止まらず、いつも募集中ならば問題ありかもしれません。

2020.10.7 No.2

辞めていく人が悪いと決めつけずに。

「自分と一緒に働きたくないと思われたのだ」と受け止めて
真剣に考えるようにしよう。

辞める時、本当の理由を話す人は少ないです。さも、致し方ない理由で
告げられるので、自分に問題があるとは思いません。

繰り返し語っている事ですが、店長やリーダーは働き手の気持ちで
いつも悩んでいて欲しいと思います。

小さな不満でもよく耳を傾けて下さい。

自分に良いと判断し進めている事に反対の意見や消極的な事を
言う人の話にもよく注目して下さい。決定はそれからでも遅くありません。

それを跳ね除けてしまうと、イエスマン以外、周りに残らなくなります。

誰も自分に意見を言ってくれなくなります。

リーダーが良い話を聞いてくれる、という事は、自分が大切にされていると
感じてもらうのに、日常的に行なえる中では、一番良い方法ではないでしょうか？

ただ、気をつけなくてはならないのは、それを気にするあまり、リーダーが働き手
の言いなりになってしまう事です。

時々相談を受けるのが、スタッフに対して不利に働く決定で、誤解を生まぬ
よう、しっかりと伝える事も、馬太目な事は馬太目とは、きり言う事が出来ない、という内容です。
気持ちはわかります。誰でも人から嫌われたくないですよね。勇気も必要です。

しかし、厳しい指導をする事は、相手のためになるはずですし、そうしても、

「あの人のあとで働きたい、力になりたい」と思ってもらえるのが、真のリーダー
ではないでしょうか？

リーダーの普段の働きぶりが、そのような場面で生きてくるのではないのでしょうか？

言ってる事がコロコロ変わる、自分の事は棚に上げてよく言えたもんだ、とか。

上手く行ったら自分の手柄で失敗したらこちらの責任かよ、とか。

完全に放置され面談なんか見てもらてないのにこんな時だけ厳しい、とか。

自分は厳しい仕事、嫌な仕事から逃げている癖に...

こんなふうに見られていたら尊敬されたいでしょう。

リーダーは自分や他の人が逃げたいと感じる仕事をそやるべきです。

好きな仕事だけして他は押しつけるならば、話す言葉は人の心を動かしません。

2021.10.7

103

例えば、リストラを告げるような嫌な役目があるとしても、

社長の私が誰かに押しつけているのを見たらどう感じるでしょうか？

勿論そうする権限はあります。でも、自分に回ってきたら、

「社長は自分が嫌な仕事だから私に頼んだのだろう逃げたな」と思うのではないのでしょうか？ 大きなクレームが起きた時などもそうです。ストレスがかかるからと、

部下で対応できなかつたら、自分はすぐ上司に投げてしまう、等です。

店内で人と人との不和が生いても見て見ぬふりをしている姿も、皆黙って見えています。そうした日常の仕事ぶりが、心の中で尊敬できるリーダーか、そうでないかを形造っていくのです。

もし、店の中で店長やリーダーを選ぶ選挙が行われたら、あなたには選ばれますか？ 能力云々ではなく、今働いている人から純粹に誰の下で働きたいかを選んでもらう場合の事です。

普段、厳しい指導をしている人でも、選ばれる人は選ばれるでしょう。

どれだけ信頼を勝ち得ているか

どれだけ人格的に尊敬されているか

どれだけ愛情を皆に注いでいるか

どれだけ公平に皆を扱っているか、等々

他にも選ばれる理由はあるかと思いますが、物の売り方の戦略や戦術よりも「人として、どのような人なのか？」が大切なのではないでしょうか？

ですから、店長、リーダーは、どう生きるよう意識しているか？ どう生きていて人に評価されているか？ 今、人格を磨く努力を何かにしているか？

このような事を自問してみると、気付く事があるのではないのでしょうか？

私自身、良いリーダーになれているとは思いません。高い基準を設けて、日々それに合わせるよう努力中です。

「人にどう見られるかを考えて生きるなんて冗談じゃない。俺は俺だ。俺についてこれないやつは必要ない！」こんな考え方も多く見られる世の中だが、格好良いものではありません。人の上に立つ器とは言えません。それよりも、人の気持ちを汲み取り、

痛みを共に感じ、喜びと共に分かち合える、血の通ったリーダーを目指して

日々、努力して行きたいとは思いませんか？

そんな店長の集まる「よい会社」が私の理想です。