

2023.

1.12

1101

責任を持つ

新しい年がスタートしました。本年も宜しくお願ひいたします。

昨年は、年初に「やると決めたことは必ずやる。習慣化する」と掲げていました。途中、会長がそれを型として行動パターンを作成する所まで行きついたが、定着している店とそうでない店のバランスもあり、まだ混乱が続きます。時々気になるのは、責任者が自分の言葉で語らず、「これは会社の意向なのでやてください」とか、「やってくれないと誰々に私が怒られちゃうから」と、責任逃れの話し方をしている事を耳にします。これでは、「私はあなたの味方で、やらなくても良いと思っているが、会社の命令だから辛抱してくれ」と、話しているのと同じです。そのような指導ではルールは徹底されにくいですし、その人は責任者とは言えません。責任者は例え自分の意向に沿っていないかたとしても会議で決まった事は自分の言葉で語り、方向づけや行動を導かなくてはなりません。

働いている人の顔色を見て言う事もコロコロ変えたり、指示を「お願い」に変えてしまうならば、受け取る方はどこまで信用して良いのか、どこまでか必須のやるべき事なのかは分かりにくく、ミスが起きます。これでは組織として成り立ちません。

部長、店長、マネージャーとそれぞれの立場の人が何に責任を持って働くのかも、今一度明確にしないとなりません。

マネージャーは、自分の受け持つチームの成果に責任を持ち、店長はマネージャーの成果に責任を持ち、店全体の成果にも責任を持ちます。部長は、自分の管轄店舗全ての成果に責任を持ちます。社長は会社全体の業績に責任を持ちます。営業マンは自分の成果に責任を持ちます。各々が、自分の持ち場に集中して、自分には出来ない事にエネルギーを注ぎます。営業ならば、自分の努力で開拓した案件に月の目標に達しているかどうか？それをマネージャーがいつも気にかけるはすです。達していないか。たら、やるべき事の行動量に予定通り活動できているか？（物件数、レアポ数、訪問数、ロールプレイングの定例化）をチェックし、足りていないスキルがあるならば教育・修正します。何をどれだけ頑張ったのかも、マネージャーは数字で店長に報告しなくてはなりません。チームの成果が出たから、リーダーのマネージャーの責任です。

店長は店全体の責任を負いますので、ひとつのチームが不調でも他のチームでカバーできるよう、年間通して各マネージャーが本来の仕事に集中できる環境づくりを

2023.1.12

No2

行っていたにだいています。もし、事務作業や雑用で忙しくしていて、マネージャーとしての仕事が出来ていない人が居るならば、すぐに本来の持ち場に戻してください。成長したいと願っている人がそのチームにいたならば、本当に酷い話です。

さて、店間のバラツキ(行動の徹底)が埋まらない事にも、自分の責任の所在がハッキリしていない事や、決定した事でも、やらなくても別に大丈夫、という甘えがあるようにも感じています。

例えば会社から与えられたスマートフォンのLINE WORKSのアイコンをひとつとして、決定した事はビシッと全員とめられる責任者と、そうでない責任者の差が出ています。決まった事なのに、自分が従いたくないのか、働き手に反対されてルールを守らせる事が出来ないのか分かりませんが、こうした小さい事、すぐに出来る事を徹底して実行出来るか出来ないかで、責任を果たせる人かどうかの器量も量れます。顧客カルテを作成する話も、五年程前に決まりましたが、徹底されていないから、大変な思いをしている人も居ます。約束事も引き継がず、伝票の住所と違うお客様も居て、レンタルに伺う度に叱られたならば、誰だって仕事を続けたい気持ちは失せます。

店長には、そのような管理をした上で、働いている人の気持ちにも気を配って欲しいと思います。ルールを守り、成果を出していても、多くの人が集まれば人同士の問題が生じます。成果だけ管理するのが仕事ならば、決まった動きもスケジュール通り行っているか、人間でなくとも管理できますし、ルール通りに動かすのであればルールブックがあれば十分です。又、その通りに動ける人であれば誰でも良く代わりはお金を使えばいくらでも用意出来るという話になります。

人に目を向けずに逃げて成果管理するのは非常に楽な事です。

人間を部品のように考えず向き合ってください。

ただ、中には自分の持ち場を飛び越えて他の部署に口を出したり、直属の上司でもないのに、仕事の愚痴(上司の愚口)を聞こうとしたりと、組織が崩れる動きをする人も居ます。良かれと思っての事もありませんが、派閥や分裂を生むだけです。自分の責任は何処から何処までかをわきまえないとなりません。

今、さまざまな人の立場別に評価する為の「評価シート」にあります。

これもシンプルにする必要を感じています。「あなたの仕事はこれです」と

2023.1.12

No3

はっきりと伝わり、その成果に対して正しい評価が行われるようにしたいと思います。なんだか、事務作業ばかりで営業責任を果たしていないのに高い評価を受けてしまったら本人が勘違いするのも当然の結果ではないでしょうか？ とりわけ今年はマネージャー職の在り方について、整備していきます。自分の持ち場でコツコツ地道に成果を出している人が、正当な評価を受けられる組織でありたいと思います。