

店長のための
朝礼活用法

「表情力」を高める

自分の普段の表情について意識したことはありませんか？人の表情というものは自分が思った以上に他人に対して影響をもつものです。

「笑った顔と怒った顔」実習

まず、「笑った顔」と「怒った顔」と書いた紙を用意します。朝礼に出ている人の中から2人を選び、互いに相手の内容が分からないように、いずれかの紙を渡してください。2人には、紙に書いてある通りに「笑った顔」か「怒った顔」をしてもらいます。他の人には何が書いてあるのかは伝えません。表情から、紙に何が書いてあったのかを数人に答えてもらいます。その上で、上司にその表情をされると部下としてはどんな気持ちになるのかを発表してもらいます。

笑顔の上司(店長)を見ると、部下は安心して、コミュニケーションが取りやすくなるもの。逆に上司が怒った顔をしてい

れば、部下はその上司を避ける行動を取ります。表情次第で、部下は勝手に上司の心理を想像して行動を選択するのです。

「真面目な顔」実習

参加者に見えないようにホワイトボードの裏側に「真面目な顔」と書きます。参加者全員がペアになり、じゃんけんに勝った人だけを呼んで、この指示を見てもらいます。

ペアになって、どんな表情をしているかを当ててもらいます。当てる人の答えを一人ずつ聞いていきます。

すると、「怒った顔」「恨んでいる顔」「悲しい顔」「無関心な顔」「嫌そうな顔」「文句を言いたい顔」「無表情」など様々な答えが挙がります。

自分の表情が相手から思いもよらない見られ方をすることに気づくことができます。

例えば、お店で「真面目な顔」をして一生懸命に仕事をしていても、お客様からは「怒って

いる顔」に見えることもあるという事です。

サービス業では真面目な顔でなく、笑顔が大切だということが納得できるはず。笑顔はほとんどの人に伝わるからです。そして、心地良いと感じさせることができます。

「喜怒哀楽」実習

最後に、喜怒哀楽の4つの表情を当てる実習です。ペアになり、まず一方が「喜」「怒」「哀」「楽」の表情をランダムに1つずつしていきます。相手はそれを見て、それぞれどんな表情だったのかをメモしておきます。4つとも終わったら答え合わせ

せをします。役割を代えてペアの相手も同様に行います。

喜怒哀楽の表情が全くできていない人もいます。何をしてもどんなことがあっても喜んでくれない、失敗したとしても無表情。もしこんな上司がいたとしたら部下はどのような行動すればいいか迷ってしまいます。この実習では、自分はいくら表情に感情を出しているつもりでも、実際には表情力が乏しいということに気付くことができます。

感情と表情が一致していない人は意外に多いものです。「ポーカーフェイス」がかっこいいと思っている人がいるかもしれませんが、サービスの現場はポーカーゲームをする場ではありません。

自分自身「表情力」を高め、お客様や部下に感情を伝えて心地よい空間を作ってください。



ふじさき・しろう

セブン&アイグループの小売業界で鈴木敏文会長の薫陶を受ける。独立後、人事コンサルタントとして各種企業において社員研修や人事制度の構築をする。これまでの社員研修回数は3000回を超え、受講者は延べ10万人を超える。「ありがとう力研修」は1万人以上。日本各地で年間300日以上の社員研修の日々を送る。