

毎日、「楽しい1日」を選ぶ

パートナーズリンク代表 藤崎敏郎

前号に引きつづき、「楽しむ仕事をすること」がテーマです。そのための4つの哲学をご紹介します。

1 仕事を楽しむ

仕事を楽しむためには、仕事に「遊び心」を取り入れることです。意識して仕事を楽しくすることです。お客様と接しているサービス業なら、なおさらです。真剣に仕事をしながらでも、やり方次第で仕事を楽しくする方法があります。これを店舗、職場ごとに考えて実践するのです。例えば、活き活きと楽しく元気の出るような朝礼のやり方、お客様との会話のやり方など、会社や店舗独自工夫していきましょう。

2 相手を楽しませる

お客様と一緒に働く仲間を楽しませるという思いが大切です。全員で楽しい環境づくりを目指すのです。相手がお客様であれ、一緒に働く仲間であれ、良いと思ったことには、全力でエネルギーを注ぎましょう。

相手の期待を超えたサービスやサプライズを提供するのは、楽しく和気あいあいとした職場づくりのためには、同僚を巻き込んだり、積極的に参加してもらうことも必要です。例えば、サプライズの誕生パーティー、ハロウィーンの仮装などを楽しく演出するのです。働く私たちが、仕事を楽しくしていると、それが自然とお客様にも伝わるものです。そして、お客様も楽しんでくれてお店も繁盛するのです。

3 相手と向き合う

いつでも、お客様や仲間の言動に注意することです。お客様や仲間の話しは、必ずしっかりと聞きましよう。お客様や仲間と向き合うときは、親友といると同じで、きちんと耳を傾けて話しを聴きます。「世界で一番大切な人」と思って、意識を相手に向けます。例えば、アルバイトさんが帰りぎわに、「お先に失礼します。お疲れ様でした」と言っているにもかかわら

4 態度を決める

仕事そのものは選べなくても、どんなふうにするかは自分で選べます。この「態度を決める」は、4つの哲学の中で核となるものです。私たちは不機嫌な態度を職場に持ち込んで、憂鬱な1日を過ごすこともできますし、明るいほらかな顔で1日を楽しくすることもできます。だったら、朝起きたらまず、今日をどんな1日にするかを考え、意識を明るく

楽しくするのです。ちょっと意識を変えてみると1日が良い方向に向かいます。視点を變えると周りのいいところが見えてくるのです。どうせ働くんだら、ワクワク、キラキラ、活き活きとした職場を思い描くのです。楽しいというカードを自分で毎日選ぶのです。

4つの哲学を実践すれば、①退職率の改善②新人定着率の向上、③従業員満足度の向上④顧客満足度の向上などの効果もあります。

この4つの哲学を実践すると、例えば「ありがとうカード」の実践もうまいくようになります。「毎月10枚以上書きなさい」と指示している会社があります。義務感が強いとありますが、継続しませんが、この4つの哲学を分かっている状況での「ありがとうカード」の全社一律導入は難しいです。

※参考文献「フィッシャー」(早川書房)



ふじさきとしろう

セブン&アイグループの本社スタッフを経てパチンコチェーン店に入社、機械購入担当部長、営業部長として勤務する。その後、人事コンサルタントとして独立。社員研修と人事コンサルティングで日本各地を飛び回っている。これまでに教えた受講者は延べ15万人以上。今年5月に『ムチャぶりて人を育てる23のコツ』(セルバ出版)発刊、自立型人材育成の虎の巻になると大好評!!