

# パチンコホール管理職のための 店舗生き生きコーチング術!

～業績向上の秘訣はここにあった～

## 03

### 「挨拶」には 人生を変える力がある

人間は「相手に自分の存在が認められている」「相手が礼を尽くしてくれている」と認識できると心地良さを感じます。そして、「いい挨拶は、相手にあなたを認めているよ」と簡単に伝えられることができる手段です。

逆に「悪い挨拶」で「自分が認知されていないらしい」「相手に自分が軽く見られている」などと感じると、不快感や不安な気持ちに包まれてしまいます。

挨拶のでき不出来は仕事にも大きくかかわってきます。また、挨拶一つで人生を好転させるきっかけをつかむこともできます。毎日のちょっとした心がけで、お金では買えない幸運を呼び込めるのが挨拶です。

#### ■「おはようございます」「はーい」

「ありがとう」「いただきます」は魔法の言葉  
上司から笑顔で「おはようございますー」と言われるのと、何も声をかけられないのでは部下の気分は大違いです。たった、一言の毎朝の挨拶が上司からの承認のメッセージとなって部下の心に蓄積していきます。日々の何気ない挨拶などの声かけは、「あなたを気に掛けているよ」というメッセージなのです。承認されているという部下の実感、部下の気持ちを明るくし、安心

させ、さらに自分の仕事に自信を持って行うことができるようになります。

また、部下が上司と呼ばれたケースでは大きな声で「はい！」と返事をするのが重要です。声のトーンですがやや高め、明るい声にします。ほお骨を上げてア〜という声を出す感じです。この「はい！」の返事が良ければ、上司の評価が高くなり、仕事のアドバイスなどが適切にもらえるようになります。部下が困ったときには助けてあげたいという心境になります。

更に、誰かに仕事を教えてもらったり、助けてもらったときには「ありがとう」「いただきます」の挨拶です。逆に、注意をされたときにも「ありがとう」「いただきますー」と言つと良いですよ。指導やアドバイスに感謝していることを表現するのです。

#### 心のこもった「おはようございます」の挨拶で伝わる気持ち

- 今日もお互い元気で会えてうれしい!
- 今日もいい仕事をしよう!
- いつもありがとう!
- 頼りにしているよ!
- 今日もがんばってね!

一緒に働く人たちのコミュニケーションの基盤となるのが、挨拶です。だから、挨拶がきちんとできなければ、仕事の能力や人格までも疑われてしまい、仕事そのものにも影響します。きちんと挨拶できる人は、社内・社外をかわららず、「信頼できる人」と評価されます。

また、気持ちの良い挨拶をする部下がいると上司もやる気が出るものです。例えば、部下から「〇〇店長、おはようございますー」と明るく挨拶をされると、店長も良い気分になります。これがきっかけで、店長から仕事を教えてもらうケースもあります。朝の「おはようございますー」の挨拶を明るく元気よく行って、あなた自身のファンを作りましょう。

#### ●挨拶は一番の報酬!

人が会社で働く動機には「金銭的報酬」と「非金銭的報酬」があります。金銭的報酬とは給与・賞与のことです。ただ、お金だけの関係だと殺伐とした感じになります。成果主義の人事制度がうまくいかない原因はここにあるというコンサルタントもいます。

もう一つの非金銭的報酬とは、コミュニケーション報酬と置き換えると分かりやすいでしょう。上司や仲間からの励まし、承認、信頼など、他者との人間的つながりによって得られるものです。この非金銭的報酬の最大の手段が「挨拶」なのです。上司、部下、仲間が互いに相手を認めていることを表現するものと言えます。逆に、挨拶をしないことは相手を認めていないことになり、人間関係の悪化をもたらすし、部下の反発や上司の怒りにつながります。

#### ●企業の求める能力の第一は「コミュニケーション能力」

社会人として企業が一番求める能力は「コミュニケーション能力」です。この力は一朝一夕に作られるものではなく、幼いころからの積み重ねによって身に付けることができる能力です。「挨拶をきちんとすること」はこの「コミュニケーション能力」の基礎となります。幼稚園児や小学生ではあるまいしと、今さら「挨拶」の練習などできないと軽視してはなりません。企業研修でも「コミュニケーション能力」の向上の必要性が高く、多くの企業が第一優先で行っています。社員が挨拶をできないこ

とが原因で、お互いの人間関係が築けなくて、仕事がスムーズに進行しないケースが発生しているのです。

#### ●挨拶はマネからはじまる

あなたの店舗の社員はどんな挨拶をしていますか? 手本になる社員もいれば、全く挨拶をしない社員もいるでしょう。仕事の中で使われる挨拶や言い回しは、すべて使いながら身につけていくものです。挨拶のレベルが低いと感じるケースでは、管理職自ら手本となるように挨拶をするように習慣づけましょう。しだいに部下がマネをするようになるでしょう。

#### 気持ちの良い挨拶の4原則

- お** 大きな声
- は** ハキハキ発声
- よ** 良い顔(笑顔)
- う** 美しい姿勢

●挨拶は美しいお辞儀と一緒にしよう  
どんなに心のこもった声で挨拶しても、見た目がだらしないければ、いい挨拶とは言えません。挨拶と一緒に正しい美しいお辞儀を添えましょう。

挨拶を言うときの基本ですが、言葉を先に言うからお辞儀をするより、丁寧な礼儀正しい印象を与えることができます。「ありがとう」「いただきます」と言ってから、お辞儀をするのです。

#### ●挨拶は人間関係の潤滑油

挨拶は人間関係の潤滑油です。ですから「挨拶をする」とも、仕事の「一部」なのです。会社は利益を追求するために、多くの人が一致団結して進んでいく組織です。そして一