

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～

01

人事・労務・教育コンサルタント

藤崎 敏郎(ふじさき としろう)

大学卒業後に流通大手チェーン店入社後、後継者担当マネージャー、本社海外事業部貿易業務担当を経て大手バーチャルチェーンにスカウト入社。経営管理室長、営業責任者として競合店対策、不採店対策等企業の資格を構築する。社会保険労務士の資格取得のために退職。人事・労務コンサルタント事務所開業後は人事・労務相談、社員教育などで幅広く活躍中。

「肯定語(ポジティブな言葉)を使おう!」

言葉には肯定語(ポジティブな言葉)と否定語(ネガティブな言葉)という分類があります。例えば、「上司から「この仕事お願いします」と言われて「忙しくてできません」というのは否定語の例です。さらに「私にはムリです」「そんな仕事やっても意味がありません」という否定語もあります。

いかがでしょうか。否定語は全くエネルギーがなくなる感じがしませんか。肯定語の例に変えると「はい、わかりました」となります。さらに「まずやってみます」「私にお任せ下さい」という言葉もあります。このような部下がいたら上司は心強いですね。業績が向上する店舗にはこのような肯定語を使う社員が多いのです。

■否定語は周りの人の感情を不快にする
会話の中には同意を求めるケースがあります。そんなとき、「いいえ違います」と言われたらどのような気持ちがあるでしょうか。例えば、晴れた日に「今日は天気が良いですね」と言われたら「はい、気持ちのよい日ですね」という返事をするのが挨拶です。

ところが、「今日は天気が良いですね」と言われて「いいえ、昨日のほうが良かったです」と返事をすると人間関係は壊れてしまいます。
でも、実際の職場ではこのような例

はめずらくありません。上司から何か言われて「いいえ違います」と答えた体験はありませんか。

返事をする場合は「いいえで始まる言葉は使わないほうが良いです。」「はい」といった受け止めて返事をするようにしましょう。

先ほどの例で昨日のほうが良い天気だと思ったのなら、「はい、気持ちのよい日ですね。昨日も良かったですね。気持ちのよい日が続きますね」と肯定語に直す「と気持ちのよい会話になります。

■文句の多い人に文句を言う人が集まる愚痴を言う人には愚痴を言う人が集まる

業績不振店舗はこの会社にもあるでしょう。ここでは、社員の会社や上司への不満があらゆるところで聞こえてきます。上司は部下の能力不足を嘆いています。このような不振店を良くするには否定語を追放することから行います。「ムリ」「ムダ」で済まない「忙しい」という社員の言葉を無くすことから始めます。上位の役職から肯定語の見本となって言葉を出して、汗を流しながら仕事をします。すると、だんだんに全員が肯定語を使うようになって店舗が変わっていきます。

■「ありがとうございます」が習慣の新入社員と「いいえ違います」が習慣の新入社員

昔、私の部下で叱つても「はい、ありがとうございます」と言っている新入社員がいました。習慣になっているように思いました。このような肯定語の返事が良いのです。上司の言うことを一掃すべて受け止める、前向きに物事をとらえる姿勢が、できるよつになります。

反対に新入社員の中に、注意をすると「いいえ、違います。私はそのよつには思いません」と反論する者がいました。5年たつ

たときには、「はい、ありがとうございます」が習慣の新入社員は管理職になりました。「いいえ、違います」が習慣の新入社員は役職者になれずに退職していました。
言葉の使い方能力の一つです。そして、これが人生の明暗を分ける大きな要素なのです。

おはよう
ありがとう
がんばろう



■悪口を言うと、周りは信頼しなくなる

会社の指示事項が難しくても、他の人の前で言葉に出してはなりません。また、会社や幹部の批判は決して言ってはなりません。それを周りの人は同意したように聞いていますが、次第にその人を信頼しなくなります。

業績不振のときなど、他の人に責任の転化をすることがあります。「自分は悪くない、上司が悪い! 部下が悪い! 他の部門が悪い! 本社が悪い!」と自分の部門が悪い、本社が悪い、というように広まります。だから、このような社員が30%以上いると会社はつぶれてしまいます。

■自分から始めよう。

言葉の使い方ひとつで、出世する人もいます。会社を辞めざるを得なくなった人もいます。肯定語をまず上に立つ人間から使うように意識しましょう。「はい! やってみます!」この言葉が習慣となるような職場だと業績の向上も期待できますよ。

職場を明るくする言葉(肯定語例)

おはよう	やってみる	ありがとうございます	できる
簡単だ	がんばろう	楽しい	元気だ
きれい	うれしい	好きだ	素晴らしい
最高だ	すてき	気持ちいい	おもしろい
いいね	すがすがしい	幸せだ	感動的だ

*職場を明るくするのはこのような言葉です。このような言葉を使う社員が増えると部屋の明かりが段々に点灯するように職場が明るくなります。