

パチンコホール企業の リスク管理

RISK

コミュニケーションの 重要性!!

~「その手法を学ぼう」その2

経営・人事・教育コンサルタント

藤崎敏郎

Fujisaki Toshiro

ふじさき・としろう 大阪市立大学卒業。イーヨーカード入社後、関東のパチンコチェーン店にスカウトされる。経営計画室長として、店舗マニュアルの作成・営業指導・社員研修を行う。その後営業担当部長として、全店舗の指導・競合店対策・不振店対策を行う。現在は、社会保険労務士としてパチンコ企業の人事・労務システムの作成、就業規則などの作成を行う。コーチングを生かした社員教育は好評。ご連絡は携帯 090-6044-3307、またはホームページ <http://www.p-roomu/> よりお願いします。

ポジティブな言葉(肯定語)を使おう!

管理職は明るく元気がよくなければなりません。心の中は数々の悩みや問題を抱えていてもそれを表に出してはなりません。例えば会社の指示事項が難しくても言葉でそれを出してはなりません。特に会社や幹部の批判は決して言うてはなりません。部下は同意したように聞いていますが、次第に信頼を置かなくなります。

昔、私の部下で叱っても「ありがとございます」と言う者がいました。口癖になっっているようです。このような肯定語の返事が良いのです。叱られて反論したくなる気持ちはあっても、反論したところで事態が良くなることはありません。だから、上司の言うことは一端すべて受け止めるのです。すると、前向きに物事をとらえる姿勢ができるので、自分自身の能力を向上させようという気持ちが出てきます。

注意しないとならないのは、業績不振のときです。どうしても責任の擦り付け合いとなり、店舗と本社の仲が悪くなったりします。店舗内でも店長と副店長・主任の仲が悪くなったりします。競合店対策の責任者としての体験から話しますと、このような状況を引き起こすような手を打つことがあります。競合店の店長の性格や本社との人間関係まで、ある程度つかんでいました。このコミュニケーションの悪い店舗に対しては入替や販促を次から次に打つのです。すると3ヶ月程度でこの店舗の客数は減少を始めます。だから、店舗内での社員のコミュニケーションの良さも競合店からチェックされているかと思っかけてください。昔、ホール内で社員が向かい合って口げんかをしている光景を見たことがあります。このようなホールは競合店から徹底的に攻撃されるでしょう。

鏡の法則!

人間関係は「鏡」のようなものと言われる。相手が自分に示す態度は自分が相手に示している態度そのものである。

感が生まれます、この安心感が、さらに、前進しようとする動機付けになるのです。

聴く態度も大切!

コーチングの講座では必ず説明をするのですが、会話のときに相手に伝わるもっとも大きなものは表情や身振り、姿勢です。明るい表情やきちんとした姿勢で話を聴いてくれると部下はうれしくなります。言葉できちんと言っているというよりも話し手の態度で判断するのです。態度の次に声のトーンや大きさ・速さが伝わります。

実は言葉の内容自体は相手にはそれほど大きく伝わらないのです。ある心理学者の調査では通常の会話では言葉の占める割合は7%にしか過ぎないそうです。

店長として部下に「期待しているよ」「この言葉を使うときに、部下は店長の声のトーンや態度で、心からの言葉ではないな」と感じることもあるのです。激励の言葉を使うときは態度もしっかりと相手に伝えましょう。

あらためて言う機会がなくても、「期待しているよ」「がんばっているね」「この気持ちでこめた表情をして」「うん」とつぶやくだけでも部下には伝わるのです。

部下の意見が 間違っているとき

部下にどんな話しをさせると間違っていることを話し始めることがあります。店長としては見過ごせないの、つい反論をしてしまいます。この場合は一端受け止めましょう。その時の最適な言葉は「なるほどね」が良いでしょう。決して「そんなあ」「否定をしないように」にしましゅう。下記のような会話になります。

社員「店舗の問題はイベントの不足だと思います。」
店長「そうかなあ、私は各社員のサービスレベルが低いことだと感じているけどな」
社員「新機種の導入も遅いでしょ」
店長「そうかなあ、私はこの地域では早いほうだと思っけど」

す。例えば、新入社員が入ってきたときに全然期待していない態度を見せると、新入社員の成長は遅くなります。逆に期待していることを告げると急成長をすることが多いです。

人間の成長は個人により差があります。店長のような管理職はどのような部下に対しても期待していることを示す必要があります。言葉や態度で示さないとなりません。

話しを聴く トレーニングをしよう!

話しを聞くことは誰でもできます。だから重要性を感じないかもしれませんが、ここで問われるのは聴く能力です。一流のカウンセラーはこの聴く能力を高めるために常に勉強しています。キャリアコンサルタント試験等ではこの聴く能力の試験があるのです。

部下と話しているときの態度はどうでしょうか。ちゃんと部下の目を見ながら話しを聴いているでしょうか。話の割合はどのような割合でしょうか。できるだけ自分から話をしないで、部下の話の聴くことに集中しましょう。

その時の役に立つテクニックが相手づななのです。「そう」「へえ」「なるほど」「うんうん」「そうか」「ほう」などの言葉を部下の話の途中に入れるのです。

このことにより部下は「自分は店長にきちんと受け止められている」と感じることが出来ます。特に優秀な部下がたくさんいるケースでは、店長が指示ばかりしている、自分から考えることを放棄してしまいます。むしろ、自分から話しをさせて、やるべきことを見つけたら手助けを店長がしているほうが良いのです。もちろん、店長なので優先順位が違っている場合は、それも本人に気づかせるようにします。

繰り返す相づち

特に、最近元気がない社員からの話しを聴くときは注意しなければなりません。なんらかの不安があるのが原因でしょう。それを聴くような時は相手の言葉を繰り返すテクニック

社員「」

「このような会話では問題を見つけることもできませんし、社員とのコミュニケーションも良くなりません。以下のような会話をしてみましょう。」

社員「店舗の問題はイベントの不足だと思います。」

店長「なるほどね、イベントの不足だと思っただね」

社員「新機種の導入も遅いでしょ」

店長「はい、それから」

「このような会話で相手は店長に受け止めてもらったという気持ちになります。そこで店長は、ぜひ「どうしたら問題を解決できるかな」と問いかけをすることができるようになります。決して怒ったりしないでくださいな。」

「ほめる」「よじ」「認める」で 元気を引き出すそう!

人が他人をほめるときに多くの場合は基準となるのは自分です。自分が好ましく思ったり、気に入ったりすればほめるのですが、たとえ部下がどんなにがんばったとしても、自分の期待に沿わなければ、ほめるに値しない」ということになり、特にパチンコホールの現役店長は厳しい競争に勝ち抜いた能力のある人はかなりなので、なかなか自分の期待に沿った部下に出会うことは少ないでしょう。そのような場合は認めることに主眼を置く、相手はほめられたと感じることが出来ます。イベントを部下が行ったら、「客数が3%向上したね!」と言葉をかけて、部下がサービスのトレーニングを行う予定があったら、「今日もサービスのトレーニングだね」と言うだけでよいのです。

このような一言で部下は生き生きと仕事をすることが出来るのです。店長が自分を見てくれたことがうれしいのです。店長自身も本社の営業部長から同じようなことを言われるとうれしいですよ。このようなコミュニケーションが取れる企業なら人事・労務の問題は発生しないのです。企業の人事・労務リスク回避のためにコミュニケーション向上の研修は役に立つでしょう。

話しをまとめる相づち

ある程度相手が話しをし終えたら、ポイントをまとめて問いかけるテクニックもあります。

社員「いろいろと話を聴いていただきましたが、自分でも分からなくなりました。」

店長「うん、分からなくなっているということだけども、話をまとめることも、同じ仕事ばかりで飽きてきたということだね。次の仕事にチャレンジしたいと言っことはいいかな」

「このような相づちとポイントのまとめにより、相手は「話を聴いてもらった」「自分の話が正確に理解された」「店長に受け入れられている」と感じることができ、安心