

「教育こそ企業リスクを防ぐ最大の手法！」

実践的教育の勧め

人事コンサルタント 藤崎敏郎

昨年からパチンコホール企業の企業内研修の依頼が多くなってきました。どの企業からも好評です。私の教育が好評な秘訣はただ一つです。人に教えている自分自身が誠実に毎日生きていて、多くのパチンコホール企業で働く人たちの幸福を願っていることです。

人を教えることは テクニックではない

上司の話して感動する部下はめったにいないでしょう。部下の多くは早く終わって欲しい、仕事がたまっているので片付けたいという思いで、話を聞いているのではないのでしょうか。それは話しをする上司に部下に対する愛情

や幸福を願う気持ちがないからです。また、熱意のない講師のセミナーを受講して失望した体験はないでしょうか。このような体験をすると、以降は他の講師であっても素直に話を聞くことができなくなってしまいます。私もパチンコホール企業在籍中に熱意のない講師のセミナーを受講した体験があります。一部上場企業の講師でしたが、パチンコ業界を卑下したような話をしていました。

このように感じてもらえるように全力で講義をしています。最初は、自己紹介から始めます。まず、私からです。これが通常の講師の自己紹介に比べて長いのです。私のパチンコホール業界

での経験や、退職後の人事コンサルタントになるための資格試験の合格までの道、現在の活動や日々願っていることなどを話すのです。その後に、受講者の自己紹介です。この自己紹介が慣れていない人には、「仕事の中で今までで苦労したこと。楽しかったこと。」を中心に話してもらいます。おもしろいのは、研修の担当者との打ち合わせでは、ほとんど話をしないと聞いていた人が、自己紹介では中断するのが大変なくらい長い話をすることがあることです。

される上司になります。尊敬される上司になると、部下はどのようなことを言っても素直に理解してくれます。ほめることや叱ることのテクニックが、最初に来るではありません。教育担当者や職場の上司が勘違いしている三つのことを下記に説明します。これを理解しないで教育しても、心のない人間の教育となります。上司として部下の指導に悩んでいる方の参考にもなるはずです。

テクニック優先の 勘違い

職場で部下とうまくいかないと感じているのなら、上司（または教育担当者）は人間として尊敬される生き方をしていくかどうかを振り返ってみなければなりません。尊敬される上司でなければ、部下をほめたり叱ったり

Y・Yさん(男性)より
今日、私が一番に驚いたことは、イチローの小学校6年生のときの作文です。まず、小6であんなに具体的に明確な将来像が見えていて、そして自信に満ちていて、やっぱり偉業を成しとげる人は違うなって思いました。「明確な目標を持って」と普段から言われてきましたが、それが、なかなか明確には持つことができずにいました。しかし、実際にイチローの偉業をみて、そして、作文を読んでみると、明確な目標を立てることと、それを実行する力というのは、すごいことなんだと実感しました。「目標をたてて実際に夢を実現させる」ことが私にもできるかもしれない、そう実感できる内容でした。

H・Mさん(女性)より
明確な目標を自分の中で持ち、目標に向かって努力する事、小さな事を毎日する事、平凡な事をやり続けることで大きな結果が出てくる事が分かりました。目標を持ち続けたいと思いました。私もこれから人に教える事があると思います。上司から言われた事などは進んでやっていきたいし、マイナス思考ではなく、すべての事に対してプラス思考でいけたら良いと思います。新しく入る人に「ほめる」ことを教えたいです。

K・Kさん(男性)より
今日の研修に出て自分の悪い部分がよく分かりました。管理職として、いい店舗にすることをまかされたので、自分の悪い部分を直し、新人たちにいろいろと教えないとならない立場になりました。今まで以上にしっかりし、社員心得にあるように頼り、頼られるリーダーになれるようになります。

K・Tさん(男性)より
前回、受けたときと同様にとても良い話を聞きました。自分が前回受けて、忘れていたことや、実践できていなかったことを再認識でき、大変良かったです。これから人に教えていくにあたり、自分が何をしなければいけないのか、また、どのような行動をとらなければならないのかを認識できました。このような研修の機会が増えれば、自分の力になり、人との接し方や仕事の進め方、考え方など大きく変わり、自分のレベルアップにつながると思いました。大変に良い研修でした。ありがとうございます。

S・Tさん(男性)より
今日のセミナーを受けて、否定語と肯定語のことが、一番勉強になりました。物事をポジティブに考える！言葉もポジティブに使う！マイナス思考になりがちな自分ですが、この店舗に勤務して少しずつ直っていると思います。一から作り上げるという環境、他の店舗から集まった方々と働く環境が自分を変えていっているんだと思います。セミナーを受けて肯定語を使うことの大切さが分かりました。また、今日のセミナーで勉強したことを活かしていきたいと思えます。

Y・Mさん(女性)より
小さなことでも毎日続けていけば、必ず良い結果が出るということが分かりました。自分なりにできる事から目標を決めて、それを毎日続けていく努力をしたいと思いました。それと、肯定語を言える人になります。新入社員・アルバイトの方に「ほめる」「認める」を必ず一日一回でも良いのと言ってあげられるように努力していきたいなあと思いました。他の人の意見も聞いて「地域一歩店」になるように皆と協力してがんばっていききたいと思えます。

参考資料 1

～福沢諭吉エピソード～
一八六八年(明治元)5月、上野に立てこもった彰義隊と官軍が戦争を始め、江戸が戦場になるかどうかの瀬戸際に立った。江戸の人々は逃げまどったが、福沢は浮き足立つ塾生を諫めた。
「これから日本は始まる。過去の日本は滅びる。将来を背負うお前たちには勉強こそ大切だ」と大砲の音が響く中を、一心不乱に講義を続けた。

参考資料 2

マネジメント力強化研修を終えて(感想レポート)
平成19年12月 株式会社〇〇の店舗内セミナールームで実施
*原文そのままです。名前は個人情報なので略させていただきます。

S・Nさん(男性)より
研修を終えて自分の考え方が大きく変わりました。会社の方針や仕事に取り組み姿勢、お客様に対する接客の心構え、目標を成功させる意気込みなどすべての見方が大きく変わり、自分でも成長したと思います。これから入ってくるスタッフにも自信を持って教えることができます。今日の研修を大切に、忘れることなく、この店舗のスタッフということに自信を持って常にお客様、スタッフのことを大事にしてがんばります！

M・Nさん(男性)より
今日の管理職セミナーを聞いて、いかに人の上に立つのが難しいのかが分かりました。相手の立場を考えて適切な言葉を使い、相手にもわかりやすい説明を心がけたいと思います。また、努力をすれば小さなことが大きなものになることも勉強になりました。ほめたり・認めたりすれば人の能力を伸ばすことができることも分かりました。今日は、管理職セミナーを聞いて良かったです。

T・Hさん(男性)より
今日のセミナーを聞いて本当に感動しました。藤崎先生は明るく、親しみやすい人物で、さすが、先生と呼ばれる人だと感じました。今日のセミナーはこれからの自分のため、みんなのために本当に勉強になりました。今後、先生が来てくれたときは、今日、話をしてくれたことが完璧にできているホールだと、僕は思います。ぜひ、又、来てください。今日は本当にありがとうございました。

K・Mさん(女性)より
「小さなことは大きなこと」というのを学び、私も、自分の考えが変わりました。今までの私は、みんなもしているからいいとか、みんなはしないのになんで私がしないといけないの？と、思っていて、したくないことやめんどくさいことは適当にしてきました。自分がしたって何にも変わらないと後ろ向きなことばかり考えていました。一人ががんばったって意味ないし、みんながやらないならいいと思ってばかりでした。「でも、小さなことは大きなこと」を読み、考え方が変わったので、これからは、もっといろいろなことに努力し、がんばっていかうと思います。また、笑顔というのは接客業の上で一番大切なことだと思うので、常に、笑顔でホール(カウンター)に立ってたいです。

I・Tさん(男性)より
今日の一日の研修を終えて、自分の中の上司と部下という関係が変化したのを感じました。自分にとって上司とは今まで絶対的な基準でした。しかし、今後は、「ああいった店長になりたい」という目標が変わってきました。今まで、自分は上司として部下とどういう風に接してきたかを振り返るとともに、今後は部下にとって、上司としての自分がどうあるべきかという理想の姿が見えてきました。自分の中で目標が少し具体的になってきたので、非常に身のある良い研修となりました。今後、さまざまな部下や上司と触れていくことになると思いますが、道を見失わないように自分を確立し、日々精進していこうと思えます。

をすぐに見つけて、実行しない部下を叱るのですが、分らないから実行できないでいる部下は叱られる意味が理解できないでしょう。叱るだけでムダな時間を使っている会社の会議に出席をしたことがあります。会議やミーティングが何の役にも立たないのは、このような考え方に立つからです。

ビジネスの現場では、いつも問題が発生します。それを常にたつた一つの解決策をすぐに見つけて対応するのは、難しいことです。実践的なやり方は、解決策は一つではなく、たくさんあるという前提に立つことです。優先順位で一番良いやり方をすぐに見つけることはできなくても、四番目・五番目のやり方をすぐに見つけることは可能ではありません。また、その優先順位さえやってみないと分からないのがビジネスの現場なのです。四番目の解決策を行って、少し工夫するとそれが一番の解決策になることもあるのです。

新入社員は問題が発生すると、答えが一つだけという幻想を持っています。問題が発生すると解決マニュアルや模範解答が、必ずどこかにあると思っているのです。また、当然上司はそれを知っていて、部下に教えるべきだと勘違いをしています。人生にマニュアルや模範解答がないように、ビジネスの最前線で発生する問題には、そのようなものはありません。それに対応す

るには、手探りながら自分で解決策を見つけて対応することなのです。有名な事例で、日本の教育は1+1=□を教える教育だと言われます。つまり一つの答えの2を見つけて教育です。イギリスでは□+□=□の教育をするそうです。5となる答えの組み合わせは、1と4、2と3、0と5など複数あります。私たちのパチンコホール業界の仕事では、マイナスイと6、マイナスイと7でも5になる発想が大切だと感じています。営業でも必要な考え方ですし、人を教育するときにも必要な考え方です。ある月に赤字営業をしたとしても、そのことにより客数の増加ができて、年間での営業目標が達成できれば良いという考え方もできます。また、人の教育でも最初は他の人に比べて低い能力だった部下が、こつこつとがんばって戦力となっていく状況がこれに該当するでしょう。

心からの教育

上記のようなことを研修の打ち合わせの時点で依頼会社の社長や教育担当者と十分に話してから現場での教育を開始します。打ち合わせにより、最適なカリキュラムをその会社独自に作成しています。「先生には、知識や形より

も心からの教育をお願いします！」という依頼が私に多いのは、とてもうれしいことです。心や考え方を本人が変えることができる、正しい方向に人間として成長することができます。これが、単に仕事上の幸福だけでなく、人生の幸福につながります。

参考資料で、マネジメント研修のカリキュラムを添付いたします。また、その研修の受講生の感想レポートもお読みください。御社にも磨けば光るダイヤモンドの原石のような社員がたくさんいるはずですよ。

今年、パチンコ業界全体としては不透明な時代です。私には、幕末の明治維新の大混乱の時代と重なって見えます。その時代に、大砲の音が聞こえながらも、教育をして若い人材を育てたある人の逸話を思い出します。1万円札の肖像になっている「福沢諭吉」です。一番の宝は人材です。不透明な時代だからこそ、投資は人に対して優先的に行うべきだと感じています。今年はこのようなこともアドバイスできるように、交流の場所としての、人事セミナーを東京で開催する予定です。日程は2月27日(水)、3月26日(水)、4月23日(水)となります。詳しくは藤崎敏郎事務所ホームページの最新セミナーのご案内をご覧ください。

参考資料 3 ～マネジメント研修カリキュラム～

A社マネジメントセミナーカリキュラム

平成19年12月実施

時間	項目	注意項目など
13:00 会場の準備確認 13:30 開場	会場スタンバイ・受付開始、座席は自由。	・名簿、ネームプレートの事前作成
1時間目 14:00～14:50 講義Ⅰ 「マネジメント能力向上セミナー」	・最初に今回の研修の目的の話(研修部長より) ・講師自己紹介、各自自己紹介～(藤崎より) ＜講義＞ ・社員心得の説明 ・ネガティブな言葉は不幸を招く ・100%以上の努力が成長につながる ・言葉を変えれば行動も変わる	・管理者が部下の教育に役立てることが目的。 ・マネジメントの基本的考え方を学ぶ
休憩 14:50～15:00		
2時間目 15:00～15:50 講義Ⅱ 「マネジメント能力向上セミナー」(30分) 演習Ⅰ 「自分を知らず」(20分)	＜講義＞ ・時間の厳守ができない人は他人から協力が得られない ・自分のやっている仕事に不安が出たら、入社当時に思い出す ・人間関係は鏡・今までの常識を疑ってみることも時には必要 ・部下にムリを言っても好かれる幹部になるには ＜演習＞ エゴグラムの作成。自分のことを知る。 コーチング傾聴の練習～ 「自分のやりたい仕事・目標」がテーマ	・部下に対する接し方の改善を図る。 ・自分の常識を疑ってみて、改善策を打つことを意識させる。 ・セミナーに主体的に参加させる。
休憩 15:50～16:00		
3時間目 16:00～16:50 講義Ⅲ 「目標を持って仕事をする」(講義50分)	＜講義＞ ・率先垂範・凡事徹底を掛け ・「小さなことは大きなこと」～良い習慣をつくる ・「イチローの作文」～目標を持つことの重要性	・率先垂範で簡単なことをやり続ける重要性を話す。
休憩 16:50～17:00		
4時間目 17:00～17:50 講義Ⅳ 「部下のやる気を引き出す方法」 レポート記入(20分)	＜演習＞ ・肯定語を使おう、ほめる認めることばで元気を引き出そう ・あいさつには人生を変える力がある。 ・セミナーレポート記入	・肯定語、ほめる、認める、あいさつの重要性を理解させる。
18時終了(セミナーレポート及びネームプレート回収)特にセミナーレポートは漏れなく回収		会場撤収
*終了後、受講者と懇親会		
*セミナーレポートはコピーを取ること		

するテクニックを使っても相手には通じません。ほめるテクニックを実践したとしてもムダなのです。これまでに会った上司を思い出すと簡単に理解できるはず。自分の評価や成果し

か考えなくて、問題が発生したら責任を部下に押し付けるような尊敬できない上司の言うことを聞くような部下はいません。上司として真剣に部下と向き合い、

まるで自分の家族のように部下と接することから始めましょう。上司と部下のトラブルの多くは、これができていないことが原因だと感じるケースが多いのです。

論理・理屈で正しいと思う勘違い

上司の中にはとても頭の良い人もいます。たくさん本を読んで、たくさん知識があり、自分の部下の知識のないことを嘆いています。部下が間違ったことを言うと、論理で徹底的に間違いを直そうとします。論理が正しいので話している本人は気づいていませんが、部下にとってはほとんど役に立ちません。

これは、上司が人間として尊敬されるような人間関係を築いていないので、いかに論理が正しくても部下は話を素直に聞く耳を持たないからです。「理屈じゃなかるうもん！」ある有名な小説の一説ですが、私のふるさとは大切にされている考え方です。論理では人は動きません。

答えは一つと思う勘違い

上司の中には、答えは一つしかないと思っている人もいます。問題が発生したら最適な解決策をすぐに実行しなければならぬと思いついでいるタイプです。とても正しい考え方ですが、実践的ではありません。最適な解決策

パチンコホール経営者の 藤崎敏郎事務所
良きアドバイザー

おまかせください!!

社員研修お受けいたします。

コーチングセミナー、マネジメントセミナー、問題発見セミナー、チェックリスト作成セミナー等好評です! すぐに効果が出ます。

就業規則作成 改訂等の相談をお受けいたします。

御社オリジナルのリスク回避型就業規則を作成して、将来起こりうるリスクから御社を守ります。

新人事制度の構築をお受けいたします。

評価体系や賃金制度を、御社オリジナルで作成いたします。

本誌「パチンコホール企業のリスク管理」執筆
ブログ紹介!! 日々の活動を楽しく書いています。
「パチンココンサルティング日記!!」
<http://plaza.rakuten.co.jp/jinjisoudan/>

連絡先 *研修で移動が多いためご連絡は下記のメールアドレスまたは携帯電話によるしくお願い致します。
[E-mail] fujisaki-tosiro@s3.dion.ne.jp [電話] 090-6044-3307

URL: <http://www.p-roumu.jp/>
〒140-0015 東京都品川区西大井1-1-2 Jタワー西大井 イーストタワー208 藤崎事務所