



通信 i・ストリーム (法人版) VOL. 20



文：小川 康成
ファインソシヤル・プランナー

従業員満足・顧客満足を「ほめる」事を実現!?

こんにちは、研修で「ほめる」というテーマがあり、興味が有り参加しました。というのも、私は過去に営業職として採用した30代の従業員が退職する時「僕は、社長からほめられた事がない」という言葉を投げられ、心のどこかに引っかかっていた事があったからです。私自身、第二次ベビーブーム「団塊ジュニア」の世代で、大学の受験戦争は最も厳しかったですし、就職の時も恵まれず、卒業生が多い事に加えバブル崩壊後の就職氷河期（ロスト・ジェネレーション）の為、就職できなかった人が多く出ました。その場合でも、就職浪人とはならず、非正規労働に就いていました。将来に向けての「働く貧困（ワーキング・プア）」世代予備軍とも言われています。子供の頃から常に競争が当たり前で育ち、受験・就職で激しい競争を体験し、ほめられるよりも叱咤激励で育った世代としては、未経験のほめる（ほめられる）という体験はどのようなものだったのか？報告です。



そもそも「ほめる」とはどのような意味なのか？

以下、あくまでセミナーでの内容です。

◆「ほめる」とは、価値を発見して伝える事。

「人、物、出来事」の価値を発見！

*人の欠点はすぐにわかるが、良い所はしっかり目を凝らして見ないと見過ごしてしまう。（良い所を発見する癖をつける）

*「ほめる」はチャホヤとは違う。

◆「ほめる」とは価値の「見える化」「言語化」

ほめる＝認める・感謝する・共感する・労う・応援する。

☆「当たり前」という言葉に注意⇒「当たり前」という言葉一つで周りが見えなくなる。



有名な焼き鳥チェーン会社は、ある経営コンサルタント会社に覆面調査を依頼して、営業中の店舗に調査員が訪問、調査と名乗らず店舗のチェックをして改善すべきと思われる事項や人物などを依頼した会社に報告していましたが、一向に業績は良くならなかったそうです。

そこで、覆面調査で良い所・良い行動・良い人物等を見つけ報告して、改善点は一つ言うか言わないか程度に変更したそうです。すると店長さんを通じて良い評価を受け取った店員さん（アルバイトさん）は見違えるように仕事に励むようになったそうです。



その会社は、僅か3カ月で売上平均1.2倍になり、一番売り上げの変化が大きかったお店では3カ月の平均が、なんと161%にまで向上したそうです。

裏面へ



給与や待遇ではなしえない「心の報酬（労い）」で、人はここまで変われるものなのですね。
「人は自分を大事にしてくれる人の為に、最大のパフォーマンスを発揮する」という事です。

ほめちぎる教習所として、マスコミにも多く取り上げられすっかり有名になった「三重県南部自動車学校」の例です。

「三重県南部自動車学校」（伊勢市）の例

- ・職員は就業前に「笑顔」のセンサーで90点以上取れないと教習ができない。
- ・脱輪しても「良い経験をしたね」と声を掛ける。
*クランクだけで21カ所褒める部分が有る？等、



徹底してほめる指導に切り替えたところ、なんと免許証の合格率が10%以上アップ。
更に、卒業生の事故率も2年間で1.6%から0.79%へ半減と素晴らしい効果をあげる事に成功しました。

また、褒める事により生徒さんから感謝されるようになり、職員の離職率まで下がったと言うから驚きです。

「大切なのは、相手をコントロールする為に褒めるのではなく、相手を認める為にほめる」との事。

「ほめる」という行為は「減点法」ではなく「加点法」

ほめる時には出来るだけ具体的に伝えると分かり易く良いそうです。
しかし「ほめる」のも慣れてないと直ぐに出来る訳では無いので、日ごろから相手の良い所、素敵な所を発見出来るように気を配る必要があります。
例えば挨拶で、

「こんにちは、今日も笑顔が素敵ですね」
「今日の服の色、良くお似合いですね」等、



褒められた人が嬉しいのは当然ですが、相手を褒める事により自らの脳も活性化するそうですので、心掛けるとお互いに良い行動です。

叱られて育ってきた団塊ジュニア世代にとって、およそ人生で体験した事のない技術になりますが、「ほめる」の効果、経営者として気になります。

「ほめる」も「叱る」もあくまで相手を思っている行動であることが一番大切です。

人間関係は鏡 鏡は先に笑わない

まずは、自分から相手の良い所をほめる事から始まります(笑)



〒489-0976 瀬戸市井戸金町 422-1
電話(0561) 83-8111 FAX(0561) 83-8131
ホームページ <http://istream-web.jp>
E-Mail istream@istream-web.jp