

強いチーム創りの着眼点

“超気持ちいい”印象を持ってもらうには！

同じ事を言われても、異なる印象を持つという体験は、誰もがしているはずだが、今回は、このことを題材にして強いチーム創りのポイントを解説する。

どんなことがあるかという、飲食店で注文した品がなかなか出てこないの、「さき頼んだ、しょうが焼き定食まだ」と尋ねて、店員が「すみません。ただいまお持ちします」と答えときに抱く印象。また、ある企業のオフィスへ訪れたときに発せられる、「いらっしゃいませ」から伝わる印象。同じ言葉なのだが、受ける印象はまちまちになる。「すみません」と謝られても余計に腹が立ったり、かえって急かすようなことを言わずかったなと思ったりする。オフィスを訪れての「いらっしゃいませ」の声かけも、何だか無理やり言わされているなど感じたり、元気がよくて気持ちがいいなど感じたりする。

この違いは、どこから来るのだろうか。答えは、次の事例から導き出していきたい。

ある小売店が、クリスマスの販促イベントとして、注文いただいたケーキをサンタクロースが各家庭にお届けする企画を立てたとする。この企画はヒットし、サンタクロースに扮装した社員は、クリスマスイブの最盛期には、お昼頃から深夜まで休みなくケーキのお届け業務に追われることとなった。この業務を担当したある社員は、次のようにこぼした。「社長は企画が当たったって喜んでいけど、これだけの配達は厳しいよ。しかも今どき、サンタクロースを信じている子どもなんていないし、あんまり意味ないよ、この企画。」別の社員は、「小さな子どもにだけ受けると思ったけど、若いカップルや、シニアの方まで、サンタが来たと喜んでくれて、楽しかったな」と声を弾ませていた。彼らが各家庭を訪問して発していた言葉は共通して、「メリークリスマス！」であった。果たして、届けられたお客様は、同じ印象を持つだろうか。答えは、読者のみなさんの想像の通りである。

我々は、仕事を通じて色々な役割を担うが、この目的は、全てお客様に喜んでいただくことに集約する。次工程がお客様という考え方がある通り、喜んでいただく対象は、社内にも取引先にも及ぶ。役割を担う社員の心の中を覗いてみたときに、100%この気持ちで満たされている人と、そうでない人に分かれる。この気持ちの差が、相手の印象を決定付けているのだ。

強いチームを創るには、「お客様に喜んでいただくために仕事をするのは楽しい」と心の底から思える社員を養成しなければならない。そのために有効なこと

は、お客様から喜んでいただいた体験を沢山積むこと。お客様から「ありがとう」と、沢山言っていただくことだ。そして、その現場に上司が同席していたら、この喜んでいただいた出来事を、心の底から祝福してあげるのだ。「いや～、今の、最高だったよな」というように。そして、社員が最もやりがいを感じるのは、何と言っても社長からのお褒めの言葉だ。いい事例の報告があったときには、社長も満面の笑みで、関わった社員を褒め、感謝の言葉を伝える。

こんな喜びの連鎖ができている企業では、人を超気持ちよくする社員が育つ。

株式会社アッシュ・マネジメント・コンサルティング

代表パートナー 平堀 剛