

専門店のマーケティング・販促情報誌

next



特集

ストアブランドをつくる
「人間力」

vol.128

12

2017 DECEMBER

講演録：キャラウィット 上岡 実弥子 氏

マネジメントスキル向上のために リーダーは「導く人」！ 脱・「プレイヤー意識」を持つう！

平成になりまもなく30年、企業をとりまく環境は日々変化している。仕事の質も組織運営の方法も大きく変わっている。組織を元気にし、生産性を高めるための「平成のやり方」について、CSコンサルティングや人材育成、経営戦略立案などを行っている中小企業診断士、「キャラウィット」の代表取締役 上岡実弥子氏に語っていただいた。

昭和の組織と 平成の組織の違いとは？

経営者の多くが人材の育成に悩みをもっています。その根本にあるのは上司と新入社員の間にあるコミュニケーションギャップです。

最近の若手社員のよくある声に次のようなものがあります。「教えてくれない」「指示がないからどう動いてよいかわからない」。しかし自分で考えてやってみると「余計なことをするなど先輩から言われる」そういう声がとても多いのです。

コミュニケーションは、「教える」「説明する」「表面に出てわかるように伝え合う」ことです。昭和の時代のように「上司の背中を見て部下

は成長するものだ」「私は上司から教えてもらえたかった。自分で学習した」という考えを今の社員に求めてはいけません。

「手本を見せる」「やり方を説明する」「数字の背景、理由を説明する」など、わかってもらう努力を上司がすること、これが今の時代の会社におけるコミュニケーションで大事なことです。

そして変化の激しい平成の時代は、「部下に考えてもらう」「提案してもらう」「巻き込む」ことがとても大切です。経営者・上司は、部下の報告を早く把握・分析・判断するだけでなく、「部下に考えてもらう」「部下に提案してもらう」ことが必要です。

昭和の組織は、一方向的で上司が指示を行い部下は従うものだというのが一般的でしたが平成の経営者・上司は全員が考える組織づくりを意識し部下の提案や行動を促す努力が人を活かし成果を出すためにとても大切です(図1参照)。

リーダーは「導く人」、脱・ 「プレイヤー」意識を持つう

経営者・上司に求められる「リーダーは成長するものだ」「私は上司から教えてもらえたかった。自分で学習した」という考え方を今の社員に求めてはいけません。

「ダーシップ」とは「ゴールを示す」「人を巻き込む」「やる気を出させる」ことです(図2参照)。具体的には次のようなことです。

<例1>

計画や目標について、直接話している。組織が「いつまでに」「何を」達成したいかを自分自身の言葉で伝えている。

<例2>

組織に「明確な役割」を与え、リーダーに権限を与えている。部下の意見を聞いたり、提案を受けるなど「双方向」のやりとりがある。

<例3>

組織や部下の成果・努力を認め、たたえたり、ねぎらったりしている。部下を主役にする機会や高い目標を与え、意欲を高めている。

さまざまな導き方があるので自分や自社にマッチした方法、考えを取り入れてみましょう。

①部下を主役にする

手柄は部下のもの。部下に花を持たせる。失敗は上司や組織全体のもの。

②「ピグマリオン効果」

部下に期待し、やる気を高める。期待が影響力をもつこと。

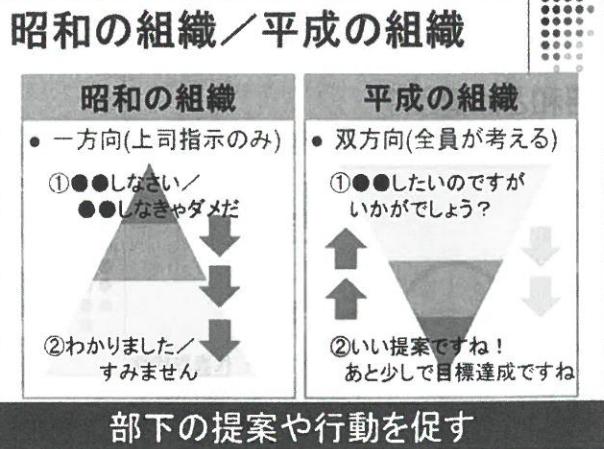


図1

③サーバント・リーダーシップ

サーバント=相手に奉仕すること。部下を支えることによって部下が上司を自然に信頼するようになるという考え方。

上司の人間力が問われる権限委譲、モチベーションアップ！

CS(顧客満足)とES(従業員満足)は会社発展の両輪です。ES(=Employee Satisfaction)の要因には二つあり、アメリカの臨床心理学者 フレデリック・ハーズバーグ氏が次のように提唱しています。

1・衛生要因：「組織風土」「報酬」「福利厚生」「経営状況」など、一定水準に満たないと不満だが、水準を超えて別段の満足を与えない要因。

(入社の際に特に気になる要因)

2・動機付け要因：「仕事のやりがい」「経営者・上司(の支援)」「権限・責任」「職場」など、充足すればするほど満足度が高くなる要因。

(入社後の定着や、やる気につながる要因)

今の時代のリーダーは「エンパワーメント」(権限移譲、動機付け)を



図2

エンパワーメントとモチベーションアップ

- 任せる
- 承認する(ねぎらう・感謝・OK出し)



権限委譲&承認⇒ES向上

図3

図りながら、部下を巻き込むことが大事です(図3参照)。①ねぎらう「お疲れさま！」②感謝する「ありがとうございます」「うれしいです」「たすかりました」③OK出し「プロジェクト大成功だね！」「やったね！」などがこれにあたります。

このようなマネジメントスキルは特に男性管理者のほうが女性より乏しい面があります。承認し、ねぎらい、感謝し、OKを出す。甘やかすのではなく指導と注意の両方をやることで社員・組織をより良い方向に導く人間力を高めてほしいと思います。

(2017年10月16日「興産信用金庫」主催、若手・次世代経営者向けセミナーより)



◆上岡 実弥子 氏 プロフィール

長野県伊那市生まれ。中小企業診断士、「(株)キャラウッド」代表取締役。これまで5,000人以上のリーダーに面談し、10,000人以上のセミナーを行う。元気が出るトークでモチベーションアップを図り、感情と理論を踏まえた関係づくりを重視するコンサルタント。著書に『ジミベン!』(ジオーライフ)、『女性のための経営がわかる本』(信濃毎日新聞社)、『社内コーチング導入マニュアル』(同友館)など多数。

◆(株)キャラウッド

(〒231-0023 神奈川県横浜市中区山下町2 産業貿易センタービル6階 電話/045-227-6307) 行政、民間企業、社会福祉法人、医療機関、SCなど幅広いクライアントに対し、CSコンサルティング、人材育成、調査事業、経営戦略立案を行っている。「一緒に、楽しく、仕事を向上、成功させよう」がモットー。

next

Passion×Rational=General

PRG

株式会社 PR 現代 〒103-0024 東京都中央区日本橋小舟町 9-4 イトーピア日本橋小舟町ビル
TEL 03-3639-1253/03-5695-2051 FAX 03-3639-1250/03-5695-2050
www.pr-g.jp