

業績向上のための風土改善実習

株式会社パートナーズリンク
代表取締役社長 藤咲徳朗



大阪市立大学卒業。イトーヨーカドー入社後、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、人事コンサルタント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。
ご連絡はホームページ <http://p-link.co.jp/>
または携帯 090-6044-3307 よりお願いします。

■好評研修タイトル～総合型リーダー能力向上研修、いい会社作り研修、経営理念浸透研修、マネジメント能力課題解決研修、PDCA 研修、ファシリテーション研修、TA 交流分析研修、ソーシャルスタイル研修、コーチング研修、ありがとう力研修、習慣力向上研修、読書研修など

職場でのいじめや休職者の増加などが中小企業の経営の根幹を揺るがすような時代になっています。そして、それらの問題に悩んでいる経営者や管理職が増えてきています。人事コンサルタントとして、経営者の相談に乗りながら問題を未然に防ぐための根本的な職場の風土改善が強く望まれていることを強く感じています。

その対策として、風土改善研修を日本各地で実施しています。当社の延べ15万人以上に対して行った風土改善研修により、「複数の企業で退職者が大幅減少し、定着率が向上」、「研修開始から二年たつて売上が昨年度で約20%向上し、新店の出店を計画中」といった確固たる実績を上げています。それは、講義形式でなく、記憶に残る体験型研修で、職場に良い習慣を根付かせることが特徴の研修を実施しているからです。

●「今こそ求められる」褒める・認める経営」とは

サービスの付加価値の差は、人のやる気の差により生まれてきます。社員をやる気にさせるために、顧客満足より先に社員満足（ES）から始めるという会社が増えてきています。社員満足につながる仕組みの中で、最も効果的なのが「褒める」実践です。業績が良い会社は元気で明るいものです。そのような会社にするには、社員に褒める力をつけさせるこ

とです。褒めるのが苦手であれば、相手を認める力をつけさせることで、褒め言葉や認める言葉が飛び交う職場は明るくなり、業績の向上につながるからです。

他の人を褒めようとするきっかけには、褒められて嬉しい、認められてうれしかったという感動体験が必要です。この感動体験をすることにより、褒められる人は嬉しいのと感じる事ができます。すると繰り返し行動をとるようになり、さらに、自分の褒め言葉で相手を喜ばせる体験を積み重ねると褒めるセンスが磨かれていくのです。

1、笑顔+アイコンタクト+握手+挨拶の実習

たった1分間でその場のみんなが明るく元気になり、今日もやるぞという気持ちになる実習があります。それは、笑顔になって、アイコンタクトをしつかりとして、握手をして、「よろしくお願ひいたします」と挨拶をする実習です。



参考資料1 あいさつ実習中

握手をしてもかまいません。自分からどどんやりましょう。私がスタートと言ったら始めます。それでは、スタート！

どうして効果が大きいかと言うと、この実習には人にとって嬉しいと言われているストロークが四つも入っているからです。ストロークとは相手（あるいは自分）の存在・価値・行動を「認めている」ということを伝える、何らかの行動や働きかけと定義されています。

司会進行の人は次のようにアドバイスしましょう。「特にアイコンタクトがポイントです。アイコンタクトがあると、ビタミンをもらうことができます。ビタミンCでもなく、Aでもありません。アイコンタクトは愛を込めて、そう、ビタミンI（愛）

をプレゼントする心を込めて行いましょう。」（参考資料1、あいさつ実習中写真）

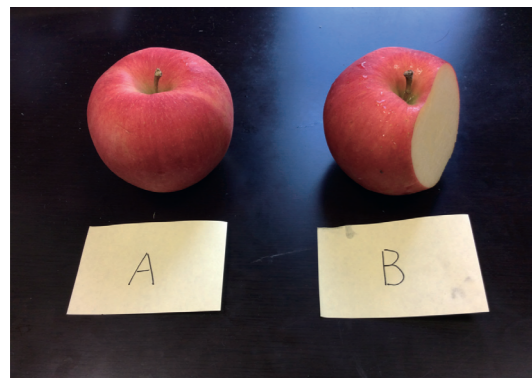
●価値観を知ることができる実習

お互いの価値観を知ることが出来る実習を二つご紹介します。お互いの価値観を知っていると仕事がいかにスムーズにできるケースが多いです。

2、ハッピー&スマイル

最近、嬉しかったことを話す実習です。4人程度のグループを作り、一人ずつ2分程度の発表をしていきます。

人は欠点を見る習慣が身に付いています。普通のリンゴAと欠けたリンゴBがあるとすると、リンゴBの方が気になる人が大半です。欠点が



参考2 リンゴA, B

気になる習慣があるのです。（参考資料2、リンゴAとBの写真）

この習慣の良いところを見る習慣に変えるために、自分の日常の嬉しかったことや楽しかったことを見つけるようにするのがいいです。ふだん考えていないので、すぐには出てきません。「あまり楽しいことはなかったんだけど、」と話し始める人もいます。皆の話しを聞くうちに自分にも楽しいことがあったと気づくことができます。家族のことを話す人もいれば、ペットのことを話す人もいます。マージャンが大好き、お酒が大好きだという人もいます。趣味のことを嬉しそうに話す人もいます。嬉しいことを話している人の表情は、みんな笑顔になっています。（参考資料3、ハッピー&スマイル中写真）



参考資料3 ハッピー&スマイル中

3、どちらが好きですか実習

テーマを決めて「どちらが好きですか」、「どちらが良いと思いますか」を聞いていく実習です。テーマは①海と山、②田舎と都会、③健康とお金、④肉料理と魚料理などです。一人が司会者になって、テーマごとに全員に意見とその理由を聞いていくのです。

この実習をすると、何を大切にしているのかというお互いの価値観を知ることが出来ます。研修では価値観の違いを知って、お互いの価値観を認めることを教えています。自分の価値観だけで相手の「良い悪い」を判断しないことです。理由を聞くこと「なるほど」と感じることもできるケースが多いからです。

また、この実習をすると、お互いの心が分かったという意見も出てきます。お互いに好きなことの共通点を見つけることが出来るので親しみがわくのです。いつも話しをしていないメンバーだったとしても新たな発見があります。

●褒める実習

褒めるのも努力が必要です。そもそも、どんな褒め言葉があるのかも知らないでいます。教えてもらったこともないのです。初めて褒める実習を受けることになる人もいるかもしれません。

4、褒め言葉の「あいさつお実習」

褒め言葉あいさつお表に、褒め言葉を単語で書いていく実習をします。あいさつお表のマスに褒め言葉を書くのです。例えば「す」、「すてき」、「素晴らしい」、「すごい」、「すてき」、「素直」など、思い出せるだけ書いていくのです。時間は10分間にします。10分間で何個書けるかの実習です。合格点は20個以上になります。通常は平均で30個程度になります。中には50個以上書く人もいます。

時間になったら、何個だったかメモしてもらいます。そして、20個以上書けた人に手を上げてもらいます。次に30個以上、次に40個以上と増やして行き、できた人に手を上げてもらいます。すると、自分が書いていなかったことに気づくことができるからです。最高の人を拍手で表彰します。

まともは、答えとなるモデルの褒め言葉あいさつお表を順番に読んでいきます。これがとても大切です。こんなにたくさんあったんだという大きな気づきがあるからです。

5、褒め言葉W実習

褒め言葉は重ねると効果が2倍以上になります。例えば、「素晴らしい」だけでなく、「最高」と「素晴らしい」を重ねて、「最高に素晴らしい」と褒めるのです。組合せは、数限りなくあります。褒め言葉あいさつお表を参考に、同じグループの人を褒める言葉をノートに書いていくので



参考6 早口言葉実習

8、早口言葉実習
笑顔ができないのは、表情筋が固くなって動きが悪いケースがあります。早口言葉などの発声練習は表情筋を柔らかくしてくれます。やり方は、簡単です。「赤巻紙、青巻紙、黄

●笑顔の実習
サービス業では、経営理念やスローガンで「お客様の笑顔を大切にします」と宣言している会社が多いのですが、笑顔の実践はとてつもないように思うことがあります。働いている社員に笑顔が出ていないのです。笑顔の重要性を知らない人は多いでしょう。笑顔が出ていないのは、笑顔なんか教えないでもできるものだと勘違いをしているからです。笑顔になるのにも技術と努力がいるのです。とつても簡単な実習方法をお教えいたします。

この「にこにこシート」を使った研修は受講者に大好評です。本当に自分の良いところを書いてある「にこにこシート」をにこにこしながら見ている。研修後も大切に持ち帰っています。ある研修では、「にこにこシート」を見ながら泣いている受講者がいました。「一生懸命に仕事をしていたけれど、みんなには認められていないかもしれないと、自信をなくしていました。みんなの認めてく

「にこにこシート」は、受講者どうしがお互いの良いところを記入するというシートです。9個の大きなマスが書いてある白紙のシートの真ん中に、自分の名前を書きます。受講者どうしが順番に「にこにこシート」を回していき、空いているマスにその名前の人の良いところを書いていきます。

9、心からの笑顔を引き出すにこにこシート
お互いを褒めて認め合う「にこにこシート」をご紹介します。A4の用紙一枚を用意すれば良いだけなので、経費はかかりません。しかし、効果は絶大です。

巻紙、「生米、生麦、生卵」などの早口言葉を3回連続で交代して順番で言うのです。表情筋が柔らかくなり笑顔の表情が良くなります。そして、形だけでなく、心から楽しいという笑顔になります。(参考6、早口言葉実習写真)

学びには四つの段階があると私は思っています。①知らない↓できない、②知っている↓やらない、③知っていて(意識して)↓行動する、④無意識↓無意識に行動している、の四つの段階です。社員研修で実習を多くしているのは、④の無意識で行動していることを目指しているからです。良い習慣が身に付いて行動できる社員研修でなければ、効果が発揮できないからです。

●まとめ
学ばないで済むと私は思っています。①知らない↓できない、②知っている↓やらない、③知っていて(意識して)↓行動する、④無意識↓無意識に行動している、の四つの段階です。社員研修で実習を多くしているのは、④の無意識で行動していることを目指しているからです。良い習慣が身に付いて行動できる社員研修でなければ、効果が発揮できないからです。

●習慣の実習
講師がジャンケンで出したものに対して、後出しで受講者が勝つというジャンケンをします。例えば、講師がグーを出すと受講者はパーを出します。何度か違うものを出してみます。後出しだからスムーズに勝つことができるでしょう。次に、後出しジャンケンで負けることを受講者に指示します。講師がグーを出したら、受講者はチョキを出します。違うものを何度も繰り返して出します。すると、勝つよりも負けるほうが数倍難しいことに気づくでしょう。ジャンケンに勝つという習慣を自動的に身に付けているからです。

れる言葉の一つひとつがうれしくて泣いてしまいました」と話してくれました。このような感動を共有することもできます。

新刊 『ムチャぶりて人を育てる23のコツ』
— 悩みが3分で解決する部下指導術 —

- 著者：藤咲徳朗
- 2015.5.28発売！ 1,600円(税別)
- 発行：セルバ出版
- アマゾンにてお買い求めください。絶賛好評 発売中!!

この本は、ちょっとした知識やコツを知らないために、部下指導に悩んでいる方々のために書いた本です。悩みが解決できます。

*著者より

●叱る「ん」の講義
叱ることが苦手な管理職や、叱る

6、即効褒める実習
朝礼や研修の受講者を4人〜6人のグループに分けます。全員に1枚ずつポストイットを配布します。それに自分の褒めて欲しい褒め言葉を書きます。自分のモチベーションの上がる言葉を一つだけ良いので大きく書きます。それを班の全員が見えるように胸に張り付けます。例えば、「元気」「明るい」「たかましい」「頭が良い」「かわいい」などです。それを一人ずつ班の全員が褒めていく実習です。アイコンタクトをしながら表情と態度で書いてある言葉の本気で言うのです。褒められた人は、「ありがとうございます」と応えます。一周したら、さらに本気度を上げてもう一周続けて褒めていきます。スピードも大切です。たった2分でグループのメンバーが明るく元気になります。



参考資料4 叱る実習中

①「叱る」という言葉を言われて、「何が見えますか？」
②「叱る」という言葉を言われて、「何が聞こえますか？」
③「叱る」という言葉を言われて、「何が聞こえますか？」

7、叱るとい言葉からイメージしたもの
研修(もしくは朝礼)の場にいる人に次の質問をしていきます。一つずつ質問をしながら、数人に質問の答えを聞いていきましょう。(参考資料4 叱る実習写真)

「叱る」という言葉を言われて、「何が聞こえますか？」
「叱る」という言葉を言われて、「何が聞こえますか？」
「叱る」という言葉を言われて、「何が聞こえますか？」

次に叱る目的を聞いていきます。そして、何人かに聞きながら発表をさせると、考えながら正しい答えを見つけていくことができます。つまり、「叱る」の目的は、間違っていることを改善させること。だと、自分たちが気づいていくことができます。感情的になって怒る必要もなければ、大きな声で話す必要もありません。間違っている言動を教えてあげて、こうしたらうまく行くとアドバイスすればいい」と気づくのです。

「叱る」という言葉を言われて、「何が聞こえますか？」
「叱る」という言葉を言われて、「何が聞こえますか？」
「叱る」という言葉を言われて、「何が聞こえますか？」

参考資料5 かりてきたねこ

か	感情的にならない
り	理由を話す
て	手短に
き	キャラクター(人格)に触れない
た	他人と比較しない
ね	根に持たない
こ	個別に叱る

*出典：(株)ライフバランスマネジメント研究所代表 渡部卓(たかし)氏

けません。冷静に「相手の成長か、状況の改善に繋がる」指導をする必要がありますし、それが相手に伝わっていることが必要です。いつも、自分の心に相手に対する愛情を持っていて成長を信じているかを自問自答しましょう。

二つ目は、普段の人間関係です。どんなに叱っている自分の方が正しいと思っても、人は感情で動きます。例えば、信頼していない、尊敬していない上司から叱られたとしたら、言うことを聞きたくない、やりたくない部下は思うのです。それは部下の責任でなく、上司である自分の器の小ささと考えましょう。参考資料に叱る原理原則をあげました。こちらも役立ててください。