

社員一人一人が誇りを持ち強みを発揮していくために、企業のDNAを伝える一自社のスピリットを世代や地域を越えて伝承していくことが、近年の人材開発の大きなテーマになっています。あなたの会社のスピリットは、社員に浸透していますか？

トップと現場のベクトルを合わせる コミュニケーション<下>

前回は「トップが現場の声を聴く」で、土壌作りをしました。今回はその土壌にいいよ種を蒔く二番目の処方箋「経営者の考えが伝わるコミュニケーション」です。

人間は「やれ」といわれたことはなかなかやりましたが、自分で見つけたことは喜んでやるものです。では、どのようにしたら経営者が伝えたいことを、スタッフが自ら見つけることができるのでしょうか。キーワードは「語る力」です。

コツ1▶ 現場の仕事の意義と感謝を語る

パナソニック株式会社の中村邦夫会長は、お客様ご相談センターの所員にこう語りました。

「本当は私がここで電話をとらなくてはいけない。私の代わりに受けてくれてありがとう」

お客様を大切にできる精神と所員への敬意がにじみ出た言葉に、所員は奮い立ったそうです。クレーム対応はつまらない辛い仕事ととらえるか、経営者の視点を知って、企業の姿勢をダイレクトにお客様に伝える最前線の仕事ととらえるか。会長の感謝が、お客様への対応を変えたのです。

あなたは、社員にその仕事をどのように語っていらっしゃいますか？

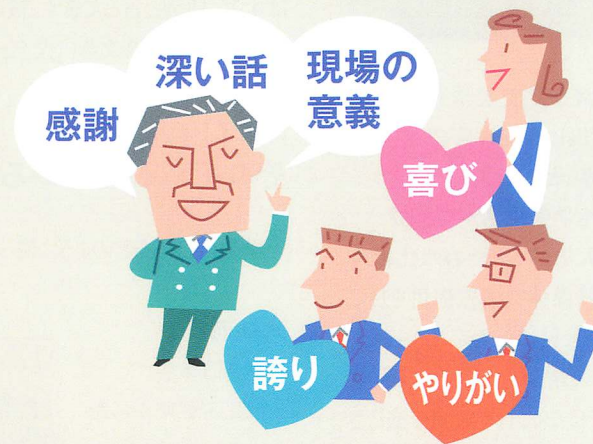
コツ2▶ 仕事に関わる「深い話・いい話」を語る

昔ならば一杯飲みながらわかる人にだけに語ったような「深くていい話」。「深い話」では新しいものの見方・深い意図を知り、「いい話」の感動は深く心に残って、人を成長させます。

これを現場の朝礼で実行してみてください。1分でいいのです。**当たり前のことが何事もなく進むために払われている誰かの**

誠意やプロ意識に光を当てて、語ってください。

ネタが見つからない時は、リーダー格のスタッフに「最近の職場のいい話を教えてくれ」と聞いてみましょう。もちろん、話をするときには「Sさんが教えてくれたのだが」と紹介するのを忘れずに。リーダー格のスタッフにとっても、周りのスタッフの良い所を積極的に見つけるようになり、よい雰囲気生まれてきます。



コツ3▶ 社員が「最高の体験」を語る場を創る

気軽なカフェ・ミーティングを開いて、トップに限らず、社員が「深い話」「いい話」を自由に語れるようになると、なおよいでしょう。社員自身が、いつも振り返ることがない「身近なうれしい話」「最高の体験」に気づいて語り、感謝するセンスが磨かれると、自ら場を読み、関係をよくする行動がとれるようになります。また、社員がお互いの人となりを知って、チームワークもよくなります。

コツ4▶ 会社のスピリットをイメージの湧く言葉で語る

「一生無事故のドライバーを育てたい」。中部日本自動車学校のキャッチコピーです。目指すものが明確に心に響いてきますね。もしこれが「社会に貢献する自動車学校」だったらどうでしょう。伝える

内容は同じでも、抽象的で曖昧なために、心に残りにくくなります。あなたの会社が大切にしていることを、腹に落ちるわかりやすい言葉にして共有しましょう。わかりやすさをアップする2つの方法を紹介します。

(1) 目に見えるような、耳に聞こえるような、感触が伝わるような表現にする

五感に訴える表現をすると、左脳で理解するだけでなく右脳が働いてイメージが湧きやすく、納得しやすくなります。

(2) 時間の流れ・社会の広がりをつけて語る

自動車学校は、ただの「免許をとる場所」ではありません。未来においてどんな価値を提供するか、社会の中でどんな存在であるか。トップだから見える存在意義を語りましょう。

コツ5▶ 社員の行動の指針となる、 心が奮い立つキャッチフレーズを持つ

ザ・リッツ・カールトンホテルのモットーは、「紳士淑女をおもてなしする私たちもまた、紳士淑女です」。ハウスキーパーからマネジメントに至るまですべてのスタッフが常に最高レベルのサービスを提供し、その質の高さは「神秘的」とまで言われています。

ディズニーリゾートで働く人は、9割がアルバイトですが、行き届いたサービスが97%というリピーター率を誇っています。彼らは「バイト」や「従業員」ではなく、夢と魔法のステージでゲストを迎える「キャスト(役者)」と呼ばれています。

特別なキャッチフレーズや呼び名をつけて語られることで、スタッフはイメージを喚起され、それに合う行動をとりやすくなります。**お客様にとって、自分たちはどのような価値を提供する存在なのか。最高の状態を表すキャッチフレーズを創ってみましょう。自分たちの言葉としてボトムアップで創ると、社員に浸透しやすくなります。**

さくら ゆうこ

コミュニケーションハウス 代表。AIプラクティショナー。ホスピタリティを実現する学習する組織づくりのコンサルティングと、コミュニケーションスキルやプレゼンテーションに関する講演・講座などを展開。

【URL】<http://www.humanskill.jp/>