

NAGOMU

Nagoya Gourmet-Shop Management Union

PRESS Vol.71

ナゴムプレス (会員情報誌)
2019年6月1日発行 発行：NAGOMU 事務局

www.nagomu.com

人間開発 (ひとづくり)
商売繁盛 (こころのあきない)
社会貢献 (おやくだち)



Power Up Meeting 研修

NAGOMU 第286回経営セミナー

日時：2019年5月15日(水)
会場：キリンビール株式会社 会議室
演題：Power Up Meeting 研修
講演：HUMAN RELATIONS 株式会社
代表取締役 山田唯夫氏



どういった人間になって欲しいのかも、伝える必要があると説く。

この「勘違い」の気づきを与える場合に大事なことは、感情的にマネージメントをしないこと。そこからは反感のスイッチしか入らない。また、わたしたちに大事なことは、気づかせることのできる質問力を自分に身につけることだ。それが高ければ、返答もレベルの高いものに自然となっていく。

「思考の習慣を変えていく」

脳科学で言うと、癖には思考の癖と感情の癖があり、考えや行動は習慣化されている。これをメンタルモデルの形成経路と言いつつ、自分の中にどんな自分が内在しているか、そしてどんな行動を起こしたかなどを、気づくことができる。当事者意識を持つことが重要。

思考の癖は70%、感情の癖は25%、行動の癖は5%で出来ているものが、習慣となる。この数字からわかることは、非言語の「思考の癖」が最大の影響を与えているということだ。しかし、8カ月間同じ行動を続けると、それは習慣化するとも言われている。

脳身体助動パワーバランスという言葉があり、生活の中で音にならない言葉の割合が非言語93%。口から話されている実言語は7%と言われている。驚くのは、非言語で思っていることの方が体へ働くパワーバランスが、実言語よりも20倍の力で働くという点にある。



思考と行動を変えていくためには、内在している当事者意識の自分の癖を知り、そこをトレーニングしていくことで、言葉にならない非言語の言葉を進化させ、常に自分に気づきを持たせることがとても重要だと教えた。

大事なのは今のスタッフはもろんだが、この世の中のどこかにいる、これからスタッフになるうとしての人達のためにわたしたちが準備しておくことだとも。山田は最後にマザーテレサの言葉と共に熱いメッセージをくれた。

「思考に気をつけなさい。思ったことは、20倍の力で働きますよ。そしてそれが習慣になりますよ。それはあなたのパ

ターンになり、それはあなたの運命、つまり人生になるよ」

「人間は決めたら強い」熱い言葉を残して次回へと続く

参加者の感想

- ①何をどうすれば良くなるのかが、視覚化されていたのですごく分りやすく、目的、行動とすべてが良かったです。
- ②思考がやがて運命(人生)になると言うパートが非常に心に残りました。自分の思考パターンを改めて見つめ直す機会になりました。
- ③人は決めたら強い、伝えていかないと意味がないと学ばせて頂きました。そしてまずは人気者になること。
- ④なぜ必要な事なのかを分りやすく、明確にすべて教えて頂きました。
- ⑤VTR(映像)を混ぜられ、とても分りやすい研修でした。
- ⑥振り子の法則、シャンペンの法則はまさにその通りだと感じました。
- ⑦熱量が凄く、お話し頂いたこと以外にも感じるものがあり、とても感動しました。
- ⑧思考を言葉にするのは凄く難しく、今回の研修で伝える大切さ責務を学べました。
- ⑨店舗MTで話そう！と思えた話が沢山ありました。
- ⑩最近悩んでいたこととリンクして多くの学びを頂きました。

「現場直結型研修」一日目

連続講座第二弾の企画。「人間関係を仕事にしています。と言ってみたくて、この社名にしました」と軽妙に語りはじめたのはHUMAN RELATIONS 株式会社代表取締役の山田唯夫氏(以下、山田)。

組織の活性化には社内研修の場は欠かせない、最早それはマナーの域に入ったと力強く語る場面もあった。

今回は、「現場直結型研修」として、リーダーとしての在り方を学び、チームを作れるリーダーを目指す、全3回シリーズのNAGOMU特別企画。オブザーバーの方以外は、3回出席が義務づけられているので、残念ながら参加できなかった方へ、少しでも熱気を伝えられる文章を心がけたいと考えている。

「能力をいじるべし」

例えばここに、見て楽しむアトラクションがあるとすると。ただ見るだけだとナビゲーターがいる場合とどちらが楽しいだろう。またそのナビゲーターがただ話しているだけと、場を楽しませようと懸命になっているのと、どちらがわたし達は喜ぶだろう。答えは明快だと思いが、この関係はわたしたちの飲食という現場にも当てはまるのではないだろうか? 当てはめようとした場合、その実現化をどう考えるだろうか。

「お客様が大事だと、バシッと社員に入ったならば、すぐに行動は変わると思

5月27日

がブリチキン。池袋西口駅前店

東京都豊島区西池袋1-19-2

株式会社ブルームデザインングサービス

今後のスケジュール

第284回経営セミナー

ヒューマンリレーションズ(株)

代表取締役 山田唯夫氏

日時：7月9日(火)

講演：13:00~15:00

懇親会：15:30~17:00

会場：キリンビール(株)会議室

第285回経営セミナー

会員同士の情報交換&BBQ

日時：8月7日(水)

会場：小野浦HIBLUE

第286回経営セミナー

(株)DDR

代表取締役社長 安藤竜二氏

日時：9月19日(木)

講演：14:00~16:00

懇親会：16:30~17:30

会場：BARTON

第287回経営セミナー

(株)ミナデン

代表取締役社長 大久保伸隆氏

日時：10月23日(水)

講演：14:00~16:00

懇親会：16:30~17:30

会場：Eオリエンタルパンケット

います」。こういったことがわかるまでの教育は、特殊なことをしているのではなく、とてもシンプルな原理原則を教えているだけだと言う。

「現場を変えるためには、行動を変える。行動を変えるには、能力を高める」この図式が大事だ。「我々は、ここに(研修に)来てない部下に何を伝え、何をやるのか、ということが非常に重要なんです。悪い例を出すと、できない店長は現場を変えようとするけど、コミュニケーションの悪いところに行くと、仲良くしようとする。できますか? 全然笑顔がない人に、もつと笑顔になれよという声かけが、全くの逆効果だと気づかずに、続けていくから人は辞めていきます」。

この悪循環は店だけに留まらない。「1人辞めたら×10人」嫌な思いで辞めた1人は、まず10人には吹聴しているだろう。そうしたら、ますます人手不足になるのは間違いなし。だからこそ、先の図式が重要になってくる。

能力が上がると、もつとなかでできるのではないかと、自分の価値観や信念も上昇し、自分はやればできる人間だと自己認識も確立する。しかし、能力が下がると、どうせ上手くいかないからと、行動を起こさなくなり、出来ないと、やらない人間になっていく。つまり無理という低い自己認識を持つ人間になる。

「三分の一の時間の大切さ」

研修を受けて能力が高まった子は、現

場で行動を起こすようになる。その努力を惜しまない会社は、社内外でも研修をすることを惜しまない。もう一つは、一日の三分の一をどう使うかだ。

三分の一とは、睡眠が8時間、労働が8時間を除いた後の8時間のこと。三分の一をどう使っていくかで、これからの子は変わっていくと言われている。

一日や、週、月の残りの三分の一を、遊ぶ時間にするのか、自分の成長のためにその時間を投資できる人では圧倒的に変わると言いきる。ただし、その気づきを与えることができるのは『僕らしかない』と山田。その後には衝撃的な言葉が山田から出た。「しかし、いま気づきにくくなっているのが現状です。社内研修や人材育成をするのは、義務・役割。そんなレベルではない。社内研修やミーティングをしてあげるといえるのは、従業員に対しての義務・責任・役割ではなく、『マナー』の領域になってきている」という。さらにこの三分の一の時間の使い方、使える人間と捨てられる人間に振り分けられるだろうとも加えた。なぜなら、文句を言っている人の仕事からAIが変わっていくからだ。

■研修に参加する責任

山田はこのナゴムの3回連続研修を例に取り話した。「研修に参加する責任とは、ここに参加している人は、(参加していない人に)『伝える責任』がある」。多くの人は、研修に参加しても、すぐ元

に戻ると言う。



ノートは書いた後にどう使うかがノートの役割になるが、多くの人は書いた後に閉じてしまう。でもノートは書いたものを見るものであって、閉じるものではない。人間は自分が知りたいと思った情報は絶対に仕入れるようになっていく。例えば4人なら4種の知りたい情報があっても自身の濃いものになり、会社に戻っても良い研修ができるのでは?と問いかけた。

研修で仕入れた情報は、即効性はないかもしれないが、たくさんインプットしておけば、『いざ』という時に自分が困らないで済む。その『いざ』という時のことだ。でも、研修の中で、『いざ』という時のためのスキルをたくさんインプットしておけば、その知識量で、想

定外を想定内に変えられる。この想定外の時に、どうトップが動くかを部下は見ている、今後ついていくか、いかに決めているのだそう。

三流の会社は金を残し、二流の会社は会社を残し、一流の会社は人を残すという言葉があるが、アルバイト・パートさんが自分たちと出会う確率を考えると、せっかくなかなか出会った縁は大事にして、気持ちよく付き合えるようにした方がよいのですか?人手不足の時代にもつたいないですよ?と問いかけた。さらに山田は続けた「超一流の会社は、チームを残す」と。

ある会社は、社員の8割を社内研修講師ができるようにと願い、内部化を進めている。会社に愛を持っているのは社員だから、その社員に研修をさせた方が充実も計れると考えたのだ。

受講する身と講師をする身では、当日を迎える準備の質が違う。講師をするための準備を重ねることは、自分を高めることに自然と繋がっていく。山田は研修中何度も問いかける。「どうですかね?」「どうでしょうか」。

自分のしていることで結果が出ていないことは、相手が悪いのではなく、足りない何かがあるのでは?『気づき』をくれる勉強がしたくないですか?『気づいた方がよくないですか?』さらに、ビジョンや問題に対し、語れるチームができたかどうか?

のが肝心。指導した部下の部下が育つてくるか、または部下にも同じように、育てた部下の部下が育っていくように、数珠つなぎにすることが重要になる。これができるということは先ほどの振り子の幅が狭まっていくということだろう。

■部下に伝えて欲しい『勘違い』

・量と質の勘違い

仕事における量と質は、量が大事。なぜならプロとは量であり、報酬は量から生まれた質への対価。その質の高さが報酬の高さとなる。しかし昨今報酬の高さを要求する人が増えてきている。イチロー選手は「なぜ大リーグに行くことができたのですか」の質問に「小学校から今も、続けていることの一つに、練習が終わった後、10分だけ余分に練習をしてみました。そこが取り返しつかない時間になり、僕を大リーグに連れていかれたのかもしれない」と答えた。わたしたちの現場で言えば、例えば毎日の10分の朝礼・終礼で、丁寧に現実を見ることが見えてくるものかもしれないと言葉を置き換えた。

・解釈質の勘違い

肯定的解釈思考。全てにおいて、起こることは良いも悪いも、出来事で決まるのではなく、解釈で決まる。本質をついた肯定的な方が、人を成長させる。「おそらく、仕事の質と人生の質は、解釈の質になるだろう」と言う。

行動力を 思い出してください

3回の研修で、山田は「人財統合」と「人財再生」という大きく二つに分けて進めていくと話す。

行動力、リーダーシップ、一歩前に進めることは眠っているだけで誰もが持っている。山田の研修では、過去に経験しているけど蓋をされているものを取りに行き、「人財開発」をしていく。

組織図を振り子の動きで説明をした。振り子の軸の上が経営者、左右に振られて行く振り子の動きが下にいけば行くほど現場に近くなると考えた場合、経営者と現場の考え方に差異があればあるほど、振り子は大きく揺れる。しかし、経営者と管理者のところで、志が合っていたら、自然と振り子の幅は小さくなり、軸と



求める報酬思考。報酬は二つに分けられる。見える報酬は、給与や休日などの『量の報酬』。見えない報酬は、成長や達成、挑戦、認められたり、人の役に立つ喜びなどの『質の報酬』となる。

山田は、絶対に『質の報酬』を求める子を育てないとダメだと強く訴えた。なぜなら『量の報酬』も大事だが、そこに執着すると、とてもよくない状況が生まれるようになるからだ。「例えば、『質の報酬』がわかる子に育てたら、その子たちは、きっといいお父さん、お母さんになると思うんですよ。山田の話にはよく子育ての例がでる。つまり、仕事というのは、そこに成果を求めるだけではなく、社会にも役立つ人を育てているという意識が、経営者には必要だと言われているように思う。これが『マナー』に繋がっているのではないかと。また仕事を教える時に、



個人が大切にしていることと、会社が大切にしていることを一致させた人は仕事を楽しくしていると山田は話す。「月に20回研修をしているが、アルバイトを含めて、全員でいい店にしよう」と決めている会社ほど、いい会社だった」さらにチームの条件は無条件だと気づく。お互いに大事に思っ、助けあっているとところは、輝いていて、離職率も少ない。仕事に慣れて行くうちに、誰もがマイルールを作っていくが、それは自分の首を締めることになりやすい。

誰もが、悩みを持っているだろう。しかし、その悩みの本質を知ることが大事。果たして、それは自分が考えるべき悩み

■教えるのではなく育てる

育てると教えるは全く違うが、必要なのは、前者の育てるという意識。時間がかかるが、『技』は必ず得られる。経営者の元で人は育つのは当たり前だが、その部下の元で人が育つようにする

