

Management Viewpoint

業績革新の着眼点『視点を上に・先に向けよう』

婚礼ビジネスに特化し、ある新しいビジネスモデルを立ち上げ、幸先の良いスタートを切ったA社は、人材を積極的に増やすと同時に強化していく方針で、社員教育に取り組んでいる。A社のように接客する人材を多く抱える企業では、さまざまな教育に取り組まれていることだろう。

接客人材を管理する立場の人間にとって、途切れることがない悩みの一つは、「社員の視野が狭く、近くしか見ていない」ことではないだろうか。視野の狭さとは、自分の価値観だけの良否の判断をしてしまうこと、視点の近さとは「いかに今日の、今のオペレーションを乗り切るか」という感覚に代表されるものだ。

確かに、オペレーション人数の不足は現場リーダー（マネジャー）の自己犠牲によって何とか乗り切る、という風潮があることは否めない。また、それを武勇伝のように語る現場リーダーもいる。それでは視野が広がるはずもない。

筆者は、ある企業のコンサルティングで、視点を上げ、視野を広げるための試みとして“未来年表づくり”に取り組んでいる。「年間計画ならどこでも作っている」と言う声は多いであろう。しかし、いくら年間計画を作っても、“いかに今日の、今のオペレーションを乗り切るか”という感覚はなくなならない。

“未来年表”とは、会社全体の繁忙期・閑散期をグラフ化して、その流れと自分の担当エリア（店舗）のズレを明確にするものである。目に見える表にすることで、どんな対策をどんなスピードで行うことが必要かを考えやすくし、「ピークが来たときにできることは自己犠牲のみで、それは最悪の対策である」ことを学ばせることができる。

ピーク時には、次のピークへの対策を打ち始めていなければ、また間違った武勇伝が語られることになる。そのような環境では、自己犠牲文化が蔓延し、さらに行き過ぎた武勇伝が横行するようになる。特に店舗などは、その空間だけがそこで働く者の世界の全てになりがちであるため、従業員に内向きなパワーを強いることとなる。

こうした環境は、従業員のやる気をそいでしまう。面接やテストをして人材を採用し、動機付けを行っても、現場に送り出したとたん、モチベーションを下げさせてしまう原因となるのだ。

「視点を上げ、視野を広げるように」と言うだけでは、なかなか人は変わらない。ぜひ“未来年表”のような具体的なツールで、人材の成長の手助けをしていただきたい。

以上

現場から得た“経営戦略の手法”を“生の声”でご提供！

経営CD



タナベ経営のトップコンサルタントが毎月リレー形式で“今知っておきたい”経営戦略や経営の原理原則をわかりやすい解説でお届けします。

企業様のさらなる成長・発展に向けた戦略構築のために、とるべき戦略の基本方向と、打つべき具体策をご提案。自社の問題発見とその対策ツールとして、自己啓発教材としてお使いいただけます。

年会費：12,000円（消費税込）

配信日：毎月1枚 年間12枚配信 / 収録時間約30分（1テーマ約15分×2）

※ご入金確認後、配信させていただきます。年会費制ですので、期間途中の返金はいたしかねます。

お申込欄 FAX:06-7177-4026

お申込者名	ふりがな	部署 お役職	
ご住所	〒		
TEL		配信先 FAX	

お問合せ

(株)タナベ経営
マネジメントパートナーズ本部

TEL :06-7177-4006
FAX :06-7177-4026

FAXにてお申込下さい

「個人情報のお取り扱いについて」

タナベ経営では、個人情報の保護につとめております。詳細は弊社のプライバシーポリシー(<http://www.tanabekeiei.co.jp/policy/>)をご覧ください。なお、ご記入頂いたお客様の個人情報は、当該会員・セミナー・商品のお申込に関する確認・連絡および経営情報・催物のご案内をお送りさせていただく際に利用させていただきます。