

社員を大切に作る元気な組織の作り方

元気ファクトリー 代表 小島 俊一 さん

皆様、こんにちは。今回は小島俊一さんのお話を紹介いたします。

小島さんは、経営不振だった、愛媛県松山市の老舗書店の代表取締役就任され、「従業員を大切にする」など独自の手法で正社員を一人もリストラせず2年後には業績をV字回復させました。この経験を元に2017年より起業され、企業再生での経験や知識を精力的に伝える活動に取り組まれています。

傾聴・受容・承認

私が経営再建にとりかかるにあたり、自分自身にいくつかの質問を投げかけました。まず、最初にした質問は「従業員はコストなのか、財産なのか？」

二つ目は、物理的事象に対してのwhy。これは、原因分析ですので、もちろん大事です。

三つ目は、人に向けるwhy。これは不毛に終わることも多く、注意が必要です。立場が弱い人に対して、「why why why (なんで?)」と3回続けるとそれは人格否定になります。追求すると、相手の思考は過去に向かい、言い訳しか浮かばなくなり。相手を理解してあげたいという思いは、伝わらず、「コミュニケーションとして成り立っていないのです。」

whyからandへ

何か問題が起こったとき、人の行動への原因追求は意味がありません。重要なことは、できないことや失敗を責めることではなく、次にどうしていくか(行動の変容)です。そのためには、人に対して、1回は「why?」を向けても、次は「and(それでどうするの?)」と質問しましょう。そうすると、相手の思考は未来へ向かいます。

か?」というドラッカーの言葉でした。

経営再建を図る上で、経営者は従業員のやる気を引き出し、事業の創造・革新を起こさせ、「財産」にしていく経営姿勢が問われます。

そのためには、現場責任者の話を真摯に聞くことが必要です。疑問をひとつずつ確認することで、「うまくいっていない現状」との決別に繋がるからです。相手の話を傾聴し、受け入れ、答えを誘導せず、サポート(承認)する。そして、効果的な質問を投げかけ、自らの行動を促すことが必要です。

3つのwhy

whyには3つの使い方があります。一つ目は、自分に向けるwhy。これはとても大事です。皆さんも次の質

経営者やリーダーの方は、その答えに対して、「自分にできる、サポートはある?」と聞いてあげると、相手は安心して元気になり、行動することができるようです。

効果的な質問をまずは自分に、そして部下に問いかける

次の質問も、事業戦略を考える上で効果的な質問です。

「お客様はなぜ あなたの会社を選んでくださったっているのですか?」

お客様は、必ず、何かしらの理由があつて選んでくださっています。その理由を顧客視点であらためて考えてみましょうか?

たとえば、自分のスマートフォン例にして考えてみましょう。あなたはなぜ、それを選びましたか?同じような商品、デザインが多くある中で、何らかの理由があつて選んでいると思います。例えば、メーカーのビジョンであったり。何かに共感しているのではないのでしょうか。

間を考えてみてください。「あなたの会社は何を売っている会社ですか?」

たとえば、「コンビニエンスストアを例にしましょう。ただ「お弁当や本やお菓子を売っている」と考えるよりも『便利』を売っている」というように、抽象度を高めて短い言葉で考えるのがポイントです。物ではなく、『便利』を売る、と考えると、お客様にとって、『便利』とは何だろうか?と広い視野で考えることができ、新たな発想でサービスや挑戦が見えてくるかも知れません。

人は『思い』に共感し、行動を起こします。従業員やメンバーは経営者やリーダーの『思い』についてきます。この質問は、自分の仕事や行動についての思いが明確になるので、個人にとつてもとても大切です。

効果的な質問を自分に問いかける、また、部下に問いかけることで、確実に何かヒントは見つかります。ぜひ、活用してみてください。(おわり)

「崖っぶち社員たちの逆襲」
お金と客を引き寄せる革命
「セレンディップ思考」



会社とお金と
マーケティングの
基本が自然に
学べる一冊!

小島俊一著
WAVE 出版
1,620円(税込)

Profile 小島 俊一 さん



中小企業活性化コンサルタント
&コスト削減アドバイザー
元気ファクトリー 代表

愛媛県松山市に本社がある老舗の明屋書店(1都12県で直営とFC店舗合計91店を展開・年商140億)の代表取締役就任。それまで経営不振だったが着任後に「従業員を大切にする」などの独自の手法で2年後には業績をV字回復させる。2017年より元気ファクトリー代表として、全国の中小企業経営者向けに経営相談や講演会・セミナーにおいて、企業再生で実践した経験や知識を精力的に伝える活動に取り組んでいる