

# チームの絆をつくろう編

きずな



2012年のテーマは「絆をつくろう!!」。チームの絆、そしてお客さまとの絆はどうしたら深まるのでしょうか? そこにはリーダー(店長)の日頃の言動や仕事の仕方、周りとの接し方がとても密接に関わっています。このことをさまざまな事例を交えてお伝えしていきたいと思います。

大好評連載  
第8弾!!

ワンズアラウンドの  
**店長塾 2012**

「答えはすべて  
「現場」にある!」



監修

ワンズアラウンド代表取締役  
店長塾塾長 **鈴木理善**

タイトルイラスト/森藤公代

## 第1回 “絆”の始まり

漫画・本文イラスト/飯塚一美



すずき さだよし 1950年5月生まれ。73年明治大学卒業後、大手婦人服専門店に入社。98年代表取締役社長就任。2002年辞任、ワンズアラウンド創設。「チーム」と「ハンズ・オン(実践)」を武器に企業が抱えるテーマ解決のためのソリューション・カンパニーを目指す。

スタッフや本部から見た自分は  
どのような店長ですか？



# コミュニケーションの 棚卸しをしよう

講師 村上 出



1	スタッフ全員の名前をフルネームで言うことができる
2	スタッフ全員の誕生日を把握している(またはメモしている)
3	スタッフそれぞれの仕事上の強み(得意)、弱み(不得意)を知っている
4	スタッフの悩みや不満を積極的に聞き出している
5	スタッフの話を先入観や思い込みで決めつけていない
6	スタッフを積極的に褒めたりねぎらったりしている
7	叱るときは原則として人前を避けている
8	手抜きやルール違反、お客さまを不愉快にさせる行為は見逃さず指摘している
9	指示や指示内容の意味を理解させ、納得させている
10	「気が合う」「合わない」などの理由で一部のスタッフに関係が属していない
11	教わる側も教える側も意識して「ありがとう」の気持ちを言葉で伝え合っている
12	サブが育っており、自分が不在でも安心してショップを任せられる
13	店長の目指すお店像をスタッフ全員が理解している

コミュニケーション・カウンセリング編」を担当する村  
上です。よろしくお願ひします。

良好なコミュニケーションこそ  
がチームの絆を深めます。突然で  
すが、皆さんはコミュニケーション  
に自信をお持ちですか？ ここ  
では、12カ月後にはあなたのコミ  
ュニケーションが劇的に変わるよ  
うにプログラムされています。前  
半は自分自身のコミュニケーション  
を整え、後半はチーム全体のコ  
ミュニケーションを整えながら、  
絆が深まる環境を整えていきます。

今月は「コミュニケーションの  
棚卸し」です。コミュニケーション  
は言葉のキャッチボールです。  
快適に言葉を交わしているか自分  
自身のコミュニケーションを振り

返り、まずは強みと弱みを知るた  
めに、チェック表に従ってチェッ  
クしてみてください。

スタッフについて知らないこと  
が多いことにハッとしたのではな  
いでしようか？ スタッフのフル  
ネームが書けない、誕生日を知ら  
ないことは直接売上げを左右する  
ことではないかもしれませんが。し  
かし、店内の人間関係は売上げに  
直結します。例えば、スタッフの  
誕生日なのに普段と変わらない接  
し方をする関係は、良好な人間関  
係にプラスとなるでしょうか？

チェック表で一貫して伝えたい  
ことは、店長(リーダー)は、ス  
タッフに対する興味を深めてもら  
いたい」ということです。店長は  
常にスタッフを気に掛け、彼、彼

わたちのパフォーマンスを最大限  
に引き上げるために少しでも関わ  
りを持ってください。「愛情」の  
反対語は「無関心」です。互いに  
無関心な関係では高いパフォーマンス  
は期待できませんし、店のム  
ードも停滞します。そんなムード  
の店にお客さまの足は向きません。  
自分が周囲の人にとどのように接  
しているか振り返ってみましょう。  
あなたが投げた言葉はどのように  
相手に受け止められたのか？ 逆  
に、あなたが受け止めた言葉は一  
体どんな思いで投げられたのか？  
答えは相手の心の中にあります。

相手の立場に立って一度自分を  
眺めてみましょう。あなたの表情  
や声のトーンは明るいですか？  
感謝や謙虚さが伝わる言葉を発し  
ていますか？ 日々の言動はポジ  
ティブな振る舞いとして伝わって  
いますか？ 自分の言動を修正で  
きるのは自分だけです。今日から  
新しいコミュニケーションスタイ  
ルに変えていきましょう。

## 今月のエクササイズ

チェック表でXが付いた項目の  
中で一番気になる項目は何です  
か？ 一つに絞り込んで、1カ  
月間、Oが付けれられるまで取り  
組んでください。Oの数が少な  
いことは問題ではありません。  
1つずつ今日から取り組み改善  
していきましょう。12カ月後  
に、あなたのチームが強い絆で  
結ばれることをゴールとして、  
一緒に駆け抜けましょう！

今月の一言

モチベーションアップの  
ポイントは2ステップ



# 不安を解消して 役割・責任を与える

講師 熊谷 祐

## 部下のモチベーションをアップさせるためのステップ



**成**果や結果」と「モチベーション（やる気）」の結び付きを考えたとき、ほとんどの人が成果を出せたときにはモチベーションが高かった経験を持っているのではないのでしょうか。「志望校に受かりたいと一生懸命受験勉強をする」「好きな人に振り向いてもらうために5kgダイエットする」など、普段の生活の中でもモチベーションを上げ結果に向けて取り組

んでいます。

これは仕事でも当てはまります。店長には自分自身がモチベーション（やる気）を持って取り組むこと、部下をやる気にさせること、この2つを意識して仕事をする。とより良い結果に導いていく役割があります。この「仕事におけるモチベーションアップ」には大きく2つのステップがあります。

### STEP 1

#### 不安を取り除くことでモチベーションを上げる

モチベーションを下げてしまう「不安要素」を取り除き、やる気をアップさせます。例えば新人スタッフの歓迎会などです。「店のスタッフとうまくやっていけるか?」と心配な新人スタッフと既存スタッフとの距離感を縮めることにより、不安要素を取り除いて仕事へのやる気を出させます。個別ミーティングにより明確な目標を持たせてあげることなども、これに含まれます。

### STEP 2

#### スタッフに「役割」や「責任」を与える

「役割」や「責任」を与えることで、スタッフの成果を見ることが出来ます。その成果に対して「褒

める」「認める」ことでモチベーションを上げることが出来ます。褒められることで「もっと頑張ろう」と思い、「ありがとう」と感謝を伝えられて認められることで、自分の存在意義を感じます。

また「競う」ことも大切です。「ポイントカード獲得件数」などスタッフ同士で成果を競うライバル店をつくり、競い合うことで負けたくない思いが生まれ、やる気につながります。景品を用意しゲーム感覚で行うなど楽しみながら競うことで、さらにスタッフのモチベーションは上がります。

まず「白店が不安要素を解消させる必要があるのか?」「やる気をプラスさせる必要があるのか?」を考えてみましょう。モチベーションアップの目的を明確にすることで効果も変わってきます。「褒める」「認める」などは一見簡単そうに見えますが、店長が普段から部下をしっかりと見ていないとできません。

### 今月のエクササイズ

モチベーション<MOTIVATION>という言葉は「MOTIVE」(動機・目的)と「ACTION」(行動)が組み合わさってできています。つまり「目標を目指していくための行動」ということです。まずは「何を目標や目的にするのか?」を明確にすることで、モチベーションをアップさせるための行動も効果的になります。

今月の一言

新人スタッフを迎え入れる  
前から育成は始まっている!?



# 迎え入れる前準備が 絆づくりのチャンス

講師 古賀智映子



## 新人スタッフ迎え入れ準備チェック表 (店長&教育担当者用)

- 必要書類の準備はできているか 
  - 入社手続き書(会社)
  - 入館手続き書(デベロッパ)
  - シフト表
  - 緊急連絡先一覧
  - 社内規定またはマニュアルなど
  - ブランドのカタログなど
- 教育担当者は決まっているか 
  - 指導内容を店長と確認しておく
- 迎え入れ初日シフト調整はできているか 
  - 教育担当と店長が出勤している日にする
  - ミーティングの時間を確保する
- 備品の用意はできているか 
  - ロッカーなどの荷物置き場
  - 名札
  - 制服(指定がある場合)
  - 私物入れ(指定がある場合)

## 店

の中で絆づくりの場面はたくさんあります。その中で、私が担当するのは新人スタッフ育成を通じての絆づくりです。

新人スタッフを育成するときは、指導内容を伝えたり質問を聞いたりと、教育者と新人スタッフとの間のコミュニケーションが必要不可欠です。

また店の一員として新人スタッフを迎えますので、教育者だけではなく他のスタッフと助け合いながら、チームで育成していくことが重要です。つまり新人スタッフ育成は、チームの絆を深める絶好のチャンスだと言えます。

「新人スタッフ育成編」ではこれから1年間、月ごとに新人スタッフに教えるべき内容をチェック表

にして載せ、さらに指導するときのポイントを解説します。店によって教える内容やベースが異なりますが、指導するときのポイントをチームで共有して、自店の新人スタッフ育成に生かしてください。

今月は、新人スタッフを迎える前に、既存スタッフが準備すべきことについてチェック表を作成しました。新人スタッフの初出勤日にバタバタと準備をしていると、スムーズに指導できません。「段取りの悪さ」や「慌ただしさ」が新人スタッフにも伝わり、質問したいことがあっても、忙しそうで質問できなくなってしまいます。

「新人スタッフが入ってきてから考えればいいや……」なんて余裕な気持ちでいる店長・教育担当の

方は危険信号ですよ。

何事も仕込みが大切！新人スタッフ育成は迎え入れる前から始まっているのです。チェック表を参考に、準備に漏れがないかを確認しましょう。

また、チェック表に載せている項目は、あくまで迎え入れるための準備物の項目にすぎません。「新人スタッフがこの店で働けてよかった」と思えるような「ゴト」を仕込むのも効果的です。

例えば新人スタッフが初出勤する日にウェルカムカードを用意したり、朝礼に全員で参加して自己紹介タイムを設けるなど、歓迎の意が伝わればどんなことでも構いません。新人スタッフの緊張も溶けて笑顔で店頭に立つことができますし、既存スタッフとなじむのも早くなります。

ここからチームの絆づくりはスタートしてきます。みんなでアイデアを出し合い、ユニークな「ゴト」の仕掛けを考えましょう。

## 今月のエクササイズ

離職率が高く人員が安定しないショップの皆さま、新人スタッフ育成を強化しましょう。まずは指導ポイントを毎月チームで共有することから始めて、チームの絆を深めましょう。これから店の仲間となる新人スタッフが気軽に仕事のことを質問したり、働きやすい環境にできるかどうかは、店長の手腕にかかっています。



お客さまとの  
「絆」をつくる

顧客  
リレーション編

今月の一言

お客さまのパワー  
スポットになろう！



## 元気をお客さまに 伝染させよう

講師 滝脇朗代

### 後日談

お買物後、このお客さまは数回店に足を運んで来てくださったそうです。妹さんのことをさりげなく伺うと、2人で鎌倉に観光に行ったときの写メールを見せてくださいました。妹さんの楽しげな笑顔の写メールを見て私もとても安心しました。その日も妹さんとおそろいでニットをご購入いただいたようです。

もともとお客さまのキャラクターが元気で明るい方でしたので、震災直後の来店するとき、彼女は元気のなさがとても気になり「何としても元気になってほしい!!」と思ったそうです。スタッフのお客さまを思う気持ち、お客さまが妹さまを思う気持ち、それぞれが伝染して「元気な笑顔」になったのですね！

ネ

ットや通販などで簡単に物が買える時代に、お客さまはなぜ店に足を運ぶのか？ そんなことを考える間もなく、日々の営業や数字の重圧に追われているのがショップの現状だと思えます。しかし震災直後、毎日当たり前のように繰り返されていた営業がでまなくなったり、営業が再開されお客さまが押し寄せた瞬間、数字や業務のことを忘れてお客さまに向き合える喜びや接客の楽しさを思い出した方は多いと思います。

紹介しながらお伝えします。「震災直後、実家が岩手にある顧客が来店されました。幸い内陸部でご家族におけがなどはなかったようですが、やはりライフラインの復旧に時間がかかっていて大変な思いをされているようでした。「家族が明日からこちらに来るので、せめて飛びきりの笑顔と元気で迎えてあげたいけど、しばらく私も落ち込んでたから今日は思い切って〇〇さんにパワーをもらいたい」と言うお客さまに、私は「じゃあ、今日は飽きるまでいてください！」と言っているいろいろお話をしました。販売員としては間違っているかもしれませんが、今日は私の元気だけ伝染させちゃおう！と思ひ、お買物を勧めるつ

### 今月のエクササイズ

目先の売上げに捉われず、お客さまの心情を考え「今してあげられること」を考えることが、お客さまとの絆を深める第一歩です。また今回のような状況の時、お客さまが居心地の良い環境ができていくかもポイントになります。そして他のスタッフの2人に対する気遣いや温かく見守る姿勢で、お客さまと店との絆も生まれるのです。

もりはありませんでした。でも一枚きれいなサックスのニットを買ってくださり「これは特別な服になるね、〇〇さんのパワー付きだからね」と笑顔を見せてくださいました。長く販売員をしていてこんなうれしい言葉を頂いたのは初めてです。販売員という職業は直接誰かを助けに行きませんが、気持ちのケアはできるんですよ。お客さまを元気にしたい！というスタッフの気持ちがお客さまに伝わり元気になってお帰りのただけたのではないのでしょうか？販売員とお客さまという関係を忘れた人として何ができるかを考えることが、お客さまとの絆を深める第一歩です。他のスタッフに負担がかかる場合もあるかもしれませんが、そのような時はスタッフ全員が同じ気持ちでお客さまに向かわないと、ギスギスとした嫌な空気が流れます。店全体で同じ方向を向いた時、店とお客さまの絆も生まれます。

チームの  
「絆」をつくる

自己啓発編

今月の一言

自分自身を磨き、  
情報を発信しよう!

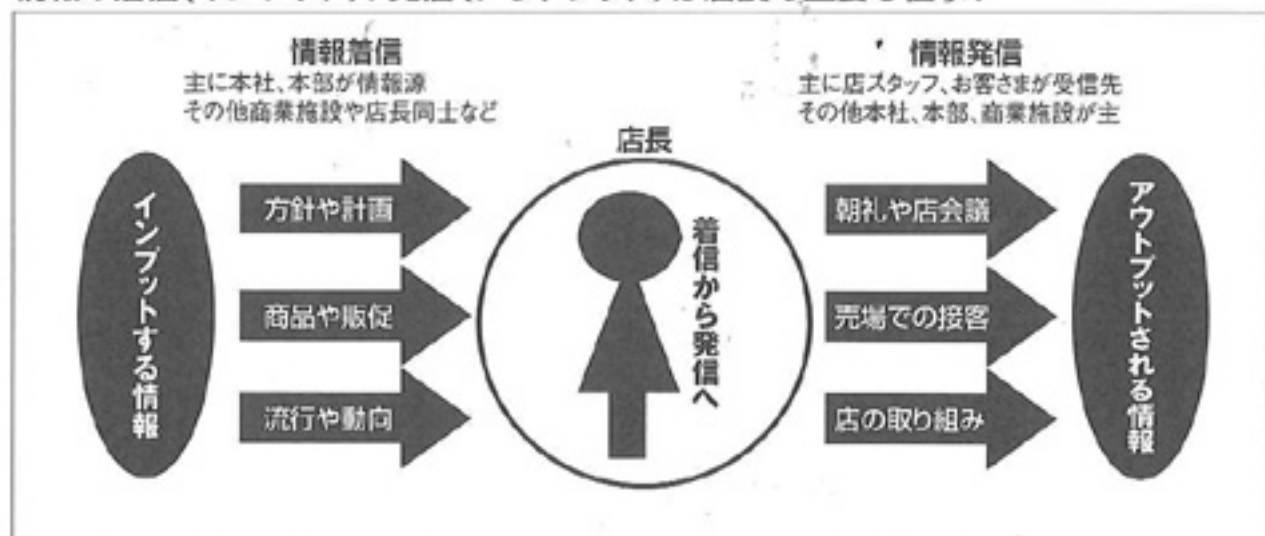


# 強いチームのために 情報着信・発信を!

講師 池田裕一



情報の着信(インプット)、発信(アウトプット)は店長の重要な仕事!



**「自己啓発」**を辞書で調べると「本人の意思で、自分自身の能力向上や精神的な成長を目指すこと。また、そのための訓練」と書かれています。今年は一年間、店長に向けた「自己啓発」の切り口(情報源や情報の入手方法)について提案してまいります。

私自身も店長時代には「店長の仕事は情報を発信してばかりだなあ。それなのに入ってくる情報(着信情報)のボリュームは少ないかも……」と思っていました。図のように店長の主な情報源は本社、本部から発信される情報が主です。その内容は方針、コンセプト、売上げ情報、商品情報……などです。商業施設からも売上げ情報や販促計画などの情報が発信されます。これらの情報を店長は着信(インプット)し、主な受信相手となる店スタッフやお客さまに情報発信(アウトプット)しなければいけません。しかし仕事場は店ですから、情報を着信するよりも発信する機会の方が圧倒的に多くなります。このため着信情報は少ないのに、多くの情報を要求される傾向が生じます。つまり、新しい情報や高いレベルの情報が常に入ってくるのであればいつも同じ情報の発信しかできず、これではチームやお客さまとは強い信頼(絆)が生じません。

店長が強い信頼(絆)を得るためには、レベルの高い情報の着信、発信が必要不可欠です。では、どのようにすれば新しい情報やレベルの高い情報を入手できるのでしょうか? 新しい情報やレベルの高い情報を入手するには、自身とチームの向上のために多くの情報源を持ち、そこにアンテナを張り巡らせることが重要です。チームの成長を促すには店長自身のスキルの上昇や知識のレベルアップが必要で、そのために「情報を積極的に取りに行く」ことや「良い情報を発信している場所に赴き」、店長の自己啓発による「自分磨き」が、チームの絆の大切な源になるのです。次号以降では具体的に店長の自己啓発プランとして「マーケットリサーチのポイント」や「雑誌、専門誌の活用」「異業種や異業態から学ぶこと」「競合店や競合SCの見るべきポイント」「研修会やセミナー参加」、そして「効果的なアウトプット手法」など、これまでの店長塾ではお話しできなかったことを取り上げます。

## 今月のエクササイズ

情報の発信(アウトプット)が非常に多い店長の仕事では、いかに良い情報を着信(インプット)できるかが重要です。自分自身の向上とレベルの高い情報を得るには、情報源の多様化と自身のアンテナを広げることが大切です。スタッフとの強い信頼(絆)を得るために、店長自身の自己啓発に取り組んでください。



## 塾長リゼンのワンポイントレッスン チームの絆をつくる 店長の「思考法」

# 想い合い、分かち合う

ワンスアラウンド様代表取締役  
店長塾塾長 鈴木理善

2012年の「ワンスアラウンドの店長塾」のテーマである「チームの絆をつくる」ということについて、情報収集をしていたら以下の内容の記事（Q&A）がありましたので、皆さんにご紹介します。

**Q**「人と人の絆とは何でしょう？ 私は今、人との絆を感じる事ができません。ありがたみも分からない状況です。友人、家族、恋人とでは違うものですか？ また絆を深める、強くするという事はどのようなことなのでしょう？」

**A**「絆は誰もが望んで得られるものではありません。私は、絆とは「感謝の心」の形だと思います。友人、家族、恋人との間に絆を感じないのは、その人たちがいて当たり前という感覚になっているからじゃないですか？ 生まれつきしゃべることができたり、一人でトイレに行くことができる人間なんていません。誰かが教えてくれたり、話し掛けてくれたから、それを覚えることができたのではないのでしょうか。」

自分の周りの人たち一人一人に、何かしてもらったことの一つ一つに、「感謝の心」が持てれば、その人を思いやる気持ちが生まれ、その結果が絆となるのではないのでしょうか？

今、あなたが人との絆が感じられず「ありがたみ」が分からない状態なら、まず自分のことを振り返り、内面の自分自身と絆を深めることをやってみたらどうですか？ 今まで生きてきていろいろなことがあったでしょう。「今日までよく頑張ったね」と頑張ってくれた自分にまず感謝しましょう。

さあ、いかがですか？

私は、「チームの絆」は、目標（ゴール）や夢（ビジョン）の実現のために、チームの一人一人がお互いを想い合い、苦しみや楽しさを分かち合うときに生まれるものだと思います。

皆さんもこのことをもっと意識してみてください。必ず、チームは強くなります。

好評発売中！



## お店を必ず元気にする 店長のオキテ

鈴木理善 著  
商業界刊  
定価1600円 B6判/176ページ



## ワンスアラウンドの店長塾

通信教育版 スタート！

受講料/2万1000円(税込み)  
お問い合わせ先/  
株式会社 商業界 通信教育係  
TEL: 03-3224-7497  
FAX: 03-3585-8442  
tukyo@shogyokai.co.jp  
http://www.shogyokai.co.jp