

元 氣 の 源 通 信

目標設計・人事労務・社会保険事務手続き・助成金

社会保険労務士 深 川 順 次

福岡市東区香椎4-11-17-201

TEL 092-661-0552 FAX 092-661-0582

(今月の言葉)

- ① あいさつ力を磨く
- ② そうじ力を磨く
- ③ 感謝力を磨く

(社内活性化の三種の神器)

2007年8月号 (第62号)

残暑お見舞い申し上げます。

今年の夏休みの平均日数は、会社員で5.5日、私たちのような自由(自営)業はそれよりも1日少ない4.5日だそうです。自由業は結構不自由業なんですね。わたしも夏休み(盆休み)を一部返上してこの「通信」を書いています。

「社員のモチベーションを上げたい。社内を活性化したい」とお考えの経営者は多いと思います。それにはもちろんいろんな方法があります。しかしベースとなるものはなんと言っても「あいさつ」「そうじ力」「感謝力」ではないでしょうか。これは非常にシンプル、誰でもできます。しかもほとんどコストがかかりません。まさに社内活性化の三種の神器といっても過言ではありません。

社内活性化の三種の神器とは

あいさつ力を磨く

人間社会はいうまでもなく、ビジネスも人と人の関わりによって成り立っています。その出会いを生かすも殺すも「あいさつ」にかかっています。とくに営業や飲食業、接客・娯楽業では命取りにもなりかねません。

「あいさつ」で業績をアップした会社があります。不動産の賃貸や売買の仲介を営む渡辺住研です。全社員の間に「あいさつ」が完全に定着したことで、賃貸物件のオーナーとお客双方から信頼感がアップ。07年8月期の売上は「あいさつ」導入時(03年)の1.7倍の20億円、営業利益は前期比の29%増の2億円に達する見込みだそうです。

「あいさつの効果は二つ。顧客から誠実さが評価されることと、社員が生き生きとして感情豊かなコミュニケーションが生まれたこと」(渡辺社長)だといいます。

だがなにごとともそうですが、一朝一夕にはうまくいかなかった。社員の「抵抗」があります。もちろん強制ではなく、自発性こそが大切です。渡辺社長も試行錯誤を行い、あらゆる工夫で「あいさつ」の浸透に取り組んできました。その導入プロセスの一端を明らかにすると

第1ステップ (3~4週間)

- ① まず社長が朝礼で話を始める前に、大きな声で「おはようございます」とあいさつする。
- ② 社員の返事が小さいと感じたら「元気がないぞ。もう一度」と1回だけ呼びかける。(2週目)
- ③ 3~4週目に入ったら「おはよう」に加えて「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」を唱和する。

第2ステップ (2~3週間)

朝礼以外にもありとあらゆる場で、社長が率先してあいさつ、声かけを行う。

- ・ 出勤時に「おはよう」
- ・ 退社時には「お先に失礼」
- ・ 営業マンなど社員が出かけるときや帰ってきたとき「行ってらっしゃい」「お帰り」

第3ステップ あいさつ研修を行い、「あいさつ」の大切さを理解させる。

社内のあいさつ力を上げようと思うならば、まず社長自らが率先してあいさつをするということです。と同時にまず実践ありきです。ある程度浸透したところで研修を行えば、「なるほど、そうだったのか」と納得し、あいさつに磨きがかかります。

そうじ力を磨く

いまそうじがブームとなっています。本屋さんには多くの本が陳列されています。おそらくこれは風水などで「そうじをすれば運がよくなる」と喧伝されているからなのでしょう。このそうじブームには芸能人や著名人も一役かっているようです。

企業家のなかの第一人者はイエローハットの鍵山秀三郎さんでしょう。掃除道50年、いまや全国に共鳴者（掃除に学ぶ会）をつくっています。鍵山さんは掃除が教えてくれることとして、次の5点を挙げています。①謙虚な姿勢、②物事への気づき、③感動する心、④感謝する心、⑤磨かれた心です。一言でいえば「そうじは会社が人を幸せにしながらか成長するため」だと言います。

大阪の町工場、枚岡合金工具もまた「そうじの力」によって見事に復活しました。バブルの崩壊、90年代に入ると売上は半減し、5年連続の赤字決算に陥りました。だが売上の落ち込み以上に危機的だったのは社内から活気がなくなったことです。

古芝社長が京都にあるメーカーの工場を見学したときです。「ビデオカメラを持つ手が震えるほど」の衝撃を受けました。社員がイキイキと楽しそうに仕事をしている！この工場の元気の秘密は何だ？必死になって目を凝らしてみると、工場内にあるすべてのものが徹底的に磨かれ、合理的に配置されていることがわかりました。このとき「そうじは、作業効率を上げるだけでなく、社員の心を洗う力がある」と古芝社長は直感したと言います。

すぐさま中小企業6社共同で活動を開始。古芝社長は「そこまでやるか」と人に言われるほど整理整頓、清掃活動に力を入れて行きます。だが反対派との溝を埋めることはなかなかできませんでした。それを解決したのが見学者の感嘆と尊敬のまなざしです。松下電器産業の社員が見学を訪れたのを契機にして、評判が評判を呼び多くの見学者が訪れるようになっていました。こうして文字通り2年がかかりで全社一丸体制をつくりあげること成功します。

古芝社長は言います。「わが社はそうじによって業績が回復しただけでなく、社員の表情が明るくなり、言葉遣いや身だしなみ、風通しもよくなった。掃除には、一般に思われている以上に、組織を抜本的に変える大きな力がある」

感謝力を磨く

この世の中で、一番素晴らしい言葉は「ありがとう」ではないでしょうか。この感謝の言葉が人と人とのかわり、コミュニケーションの基本だと思います。

業績を上げている会社の多くは、感謝上手、ほめ上手の会社でもあります。感謝する仕組み、「ありがとう」の仕組みをたくさんつくっています。

たとえば、榊武蔵野は、17項目にわたり表彰・褒賞制度をつくっています。

- ①社長賞 ②優秀社員賞 ③優秀事業部賞 ④部内成績優秀者賞 ⑤優秀チーム賞
- ⑥サンクスカード表彰 ⑦永年勤続表彰 ⑧環境整備表彰 ⑨海外研修制度 ⑩紹介お礼金制度
- ⑪アイデアボックスによる提案制度 ⑫家族手当 ⑬禁煙手当 ⑭安全運転手当
- ⑮第三子出産お礼制度 ⑯早朝勉強会等のハンコ制度 ⑰持ち家購入時の無償支給制度

以下、サンクスカード表彰を取り上げますと

サンクスカードの活用

素直に「ありがとう」を言える風土づくりにサンクスカードを活用しています。小山社長はいろんな工夫を行いながら（例えば導入当初は幹部社員に罰金制を適用、書くことを強制した。なによりも社長が一番書いた）サンクスカードを定着化させていきました。もちろん一番もらった人、一番あげた人は全社員の前で表彰され、賞与に反映されます。

小山社長は言います。「明るく、楽しく仕事をするには「ありがとう」と素直に言える文化が大切です。サンクスカードは大きな役割を果たした」。

武蔵野は表彰・褒賞制度を積極的に活用し、社員のモチベーションを上げています。

以上の事例は、「あいさつ力」「そうじ力」「感謝力」を磨いていくためには、まず社長が率先して行うことが大切だと教えています。