

「職場は鏡」

1. ボヤク前に

右のイラストは、女性営業員がメモを見ながら公衆電話から誰かと連絡をとっている絵です。この絵の持つ意味合いを考えたいのです。



営業活動には、どうしても「寸暇」というものが発生するのです。その「ちょっとした時間」をどのように使うかによって活動自体が変わるのです。営業という立場なら

休憩に使うよりも前向きに関連先への連絡やアポとりに時間を使う方が望ましいのです。従って、営業マンの必須ツールとして電話帳があるのです。中には、「名刺」をポケットに入れておく方もいらっしますが、最近では、携帯電話に住所録機能があるので代用している向きも多いと思います。電話帳さえあればお客様や仕入先など関係先に連絡が出来るのです。

では、イラストの彼女のメモは「何」だったのでしょうか。公衆電話は古いにしても「メモ」に興味があります。新人の方なら、会社から与えられた「訪問先リスト」かも知れません。そう考えると会社の役割が重要になります。よく「うちの社員は・・・」と嘆く幹部社員や経営者がおられますが、実は、会社から何の指示も出していないというケースも多いのです。「躰け」という事ですが、新人の時から「癖をつける」という意味では、会社が「訪問先リスト」を与えて「寸暇を利用して、次から次へとアポをとらせる」という事を自然にできるように躰けたかという事が課題になります。嘆く前に躰けなのです。まさに「職場は鏡」なのです。

2. 「職場は鏡」

右掲はモチベーション・アップ社が販売している啓発ポスターの一つです。5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰け)を啓発しています。因みに、

「整理」(思い切って捨てる! :要るものと要らないものを分けて、要らないものを捨てること。)

「整頓」(安全性、美観も考慮! :必要なものをいつでも誰でも取り出せる様にする。)

「清掃」(隅や裏まで手を抜かず! :ホウキと雑巾をもって掃き拭き、きれいにすること。)

「清潔」(きれいな状態を維持! :3S(整理・整頓・清掃)が乱れたら元のきれいな状態に戻すこと。)

「躰け」(管理者の率先垂範で! :妥協するな! あきらめるな! 「しつける」とは「叱る」こと。)

と書かれています。

このように書くと「逆じゃない?」と思うのです。確かに、「5S」が必要な職場が多いのですが、『管理者の率先垂範で! :妥協するな! あきらめるな! 「しつける」とは「叱る」こと。』とありますが、出来ている職場を見るとこんな緊迫感が漂っていないのです。「管理者の率先垂範」が意識せずとも実践されているのです。若い時から、そういう風土なのです。「当たり前」なのです。従って、営々と引き継がれるのです。



「職場は鏡」という事ですが、「不足」をいう前に「自分」はどうなのでしょう？よく「過去と他人は変えられない。変えられるのは自分だけだ！」と言われますが、まさに、その通りなのです。「自分に責任がある」と気づく事が重要なのです。そして、「而今」(じこん)という言葉がありますが、意味は「今から」という事です。まさに、「今から自分が始める」という事なのです。「自分」が変わると他人からの評価が変わって、周囲もついて来るようになるのです。「職場は鏡」なのです。「不足」を言う前に「実践」なのです。

3. 「而今」

「でも、気づかない人が多い」というのも事実です。その人が「権力」を持っていたら大変ですね。極端な場合、ご自分のことを棚にあげて「不足」ばかりを言う訳ですが、それを誰が正すかが課題です。「ねこに鈴」なのです。誰かが覚悟して忠告するか、全員で実践して黙って頂くかの二者選択的になってしまいます。

創業者の場合、それなりに苦労していますので「自分のことを棚にあげる」というケースは少ないように思いますが、何代目かになるとそういう環境、そういう風に見られるのが「当たり前」になっているので、親がよく注意して育てる必要があります。「他人の飯を食わす」という意味で、仕入先などに若い時に預けるというケースもありますが、これは「お客様」に過ぎないので事前の教育にはならないのです。他人に任せるなら、何の縁故もない会社に預けるべきです。

しかし、過去は変えられないのです。すでに、そういう人格が固まって来ているのです。「而今」と言いますが、放置して後伸ばしにすると、ますます難しくなりますので、今、始めるのがベストなのです。忠告するのではなく、事実で話すことが重要です。不幸にして、誰かが辞めるとかやる気をなくすとかの時に「その原因」を一緒に考えるのです。犠牲者が出るのは不幸な事ですが、それが千載一遇のチャンスなのです。「一緒に」&「而今」がキーワードと思います。それでも、よくは思われない覚悟、左遷も覚悟が必要です。

【まとめ】

1. 「うちの社員は・・・」とボヤク前に、躰けが出来ているかを自覚する
2. 若い人が出来ないのは、上が教えないか実践していない事が原因
3. 上司がボヤキなら、それを正すには下は関係が悪くなる覚悟が必要

【AMIニュースのバックログは<http://www.web-ami.com/siryo.html> でご覧になれます！】