

## 船井総研から学んだ事・・・完

### 1. 「やる気」を引き出す

右掲は、故船井先生が「レンガ積み」の法則として話しておられたものです。一般的に見ると社員やパート・アルバイトという雇用形態の相違よりも個人の能力や性格という物が「やる気」という点で大きく影響するのです。つまり、「やる気」は永遠の経営課題なのですが、船井先生は、「まず、1.6の状態に引き上げる事が第一歩だ」として「納得して仕事させる」という事を指摘されたのです。「納得」とはどのような状態かが大きな課題であり、どのようにするかが大切なのです。

レンガ積み <small>の</small> 法則	
1.0	やらされてする仕事効率
1.6	納得してする仕事効率
1.6 <sup>2</sup>	参画してする仕事効率

一般的に、仕事をどのように与えているでしょうか。「これを頼む」という一言で終わっていないだろうか。船井先生は「レンガを積む」という単純作業を例に挙げて、例えば、「教会を作るので今日はここまで完成させる」と目的と作業量を指示すると作業効率が1.6倍になると言われたのです。この事は、製造業ではマニュアル(作業手順)とサンプル(仕上)を用意して完成品をイメージさせるという事で実践しているのですが、このような経験のない所では、仕上げのイメージがつかないので部下が未経験で作業が進まないケースが多いのです。

つまり、仕事の与え方で変わるのです。「納得」という状態は、「作業手順」と「サンプル」を示して教える事なのです。また、「作業スケジュール」をオープンにする事で「終わり」が見えるので、作業効率がアップするのです。実際に、いつ終わるか分からない状況で仕事しているとダラダラとする傾向があり、ミスも多くなるのです。

また、「言ってくれば、俺はやるのになあ」という声があります。つまり、言わないと自分からは動こうとしないのです。私は団塊の世代ですが、「先輩の手順を盗め」と言われて育ったのですが、最近は、教えないと自分からは学ぼうとする人が少なくなっているという背景があるのです。従って、上司の日常会話能力が試されるのです。「時間が取れない」というケースもあるでしょうが、ご自身がそういう教える経験不足で容量を得ない事も多いのです。

### 2. 暗示力で能力を引き出す

上司の会話力の中で「暗示」という事があります。「部下育成」という大きな課題、すなわち、未知の能力を引き出す事が大切なのです。未知なので部下は「どうしたら分からない」という不安があるのです。当然、前述のように「やり方」と「ゴール」を示す訳ですが、それだけでは不安が勝ってしまうのです。右掲はいつもの「支援の四原則」というイラストですが「関心を示す」ことから「激励」→「助言」→「助力」とレベルアップする事を示しています。この第1ステップが「関心」なのですが、どのように示すかがポイントになります。



人が素直に聞きやすい「関心」を示す方法なのですが、私は「暗示」が一つの有力な方法として実践しています。「こんな風になったら良いな」という「夢を膨らませる暗示法」です。実際に、うまく行ったら現れる世界をイメージさせるのです。このイメージを共有できれば、「激励」も「助言」も「テコの原理」で加速するのです。

実際に展開して実績にならないと「やる気」にはつながらないのです。まず、手をつけやすい状況を作り出す事が大切です。いきなりレベルの高いものでは、見上げてしまって「ため息」ばかりで動けないのです。手の届くレベルが大切なのです。この繰り返しで「できた、できた、また、できた！」で徐々にレベルが向上して行き自立するようになるのです。

### 3. 「出来た<sup>3</sup>」で自信をつける

前述のように「できた、できた、また、できた！」という善循環するリズム感が大切です。「暗示」という事も「できた！」という自信につながって相乗効果を発揮して行く事が大切なのです。従って、最初の「できた！」がなければ、次の障壁は非常に高くなり、次の一步が重くなってしまいます。この「重く」なった時に背中を押してやる事で「壁」に立ち向かえるようになるのです。

右掲は前々項でご紹介した「レンガ積みの法則」です。足が重くなった時に背中を押すことがキーになるのですが、「納得」の状況に支援できるか否かによって「次の一步」が大きく変わります。前述のように「納得」には「目的」をハッキリさせ、それを実現する為に必要な「手順・ツール・トーク」を示して腑に落ちる状況まで理解させる事がポイントになります。最初のアクションで芳しくない結果で打ちのめされやすいのですが、「芳しくない」という状況を察して適切な助言が重要なのです。

レンガ積みの法則	
1.0	やらされてする仕事効率
1.6	納得してする仕事効率
1.6 <sup>2</sup>	参画してする仕事効率

故船井先生は「3回安定10回固定の原則」と教えて頂いていますが、何事も3回が大切なのです。やりやすい所から始めて「できた、できた、また、できた！」と連続3回成功させる事が部下育成のポイントなのです。3回も成功すると「コツ」がつかめるといふもので自信というものが湧いてくるのです。その「コツ」を活かして「できた！」を続けると「10回固定」という事につながり、確固たる自信が生まれるのです。誠に、「3回安定10回固定の原則」と銘打つように「3回」および「10回」が分岐点になるのです。

### 4. 「守破離」

23年前(平成6年)、船井総研の客員経営コンサルタント養成学校に自費で通い「船井流」を学びました。お金もさることながら、毎週金曜日の夕方から始まる学校だったので会社には迷惑をかけずに学ぶ事が出来たのが幸いでした。故船井先生に直接教わった時間は僅かでしたが、担当の宮内先生を通して「書物」なども併用しながら学びました。当時、まだ45才と若かったので希望に満ちて通ったのを思い出します。

半年のスクールが終わり無事に認定書を頂いて、さらに、その後、卸売の現場修行で家具商社に通い、また、小売業では鳥取県のホームセンターに通った経験を経て、翌平成7年7月に、勤務先での仕事(システム開発)が完了したのを機に退職して起業しました。この当時は、ぼんやりと「Faxマーケティング」と考えてスタートしたのですが、それから経験を積む度に「Faxちらし・3段活用マーケティング」とオリジナルな分野を確立したのです。

その後、自社に社員を雇い、新規のお客様を獲得するようになって、営業とデザイナーを擁して「企画をすぐに発信できる」を売りに展開したのです。あるお客様では、「棚野さんのスピードについていけない」と言われましたが、そのお客様でも業績向上に貢献する事が出来ました。やっぱり、コンサルタントは「実績に貢献」が一番です。居場所が出来ます。このお客様とは、今もお付き合いがあります。

芸ごとは「守破離」というステップを踏むのですが、船井先生の教えをベースにしながらも、Faxマーケティング分野に特化して、デザイナーやシステム要員までも擁する体制になり、PDCAサイクルを数字の上でも把握して支援するようになっていきます。この点では「破」という段階に來ていると自負していますが、やはり、船井先生の教えがベースにあるのは事実なので「離」というレベルには届いていないと思っています。これからも船井先生の教えを反芻しながら、独自の展開法でお客様に貢献して行きたいと思っています。ご指導ご鞭撻の程お願いします。