

📌 情報をお届けする「SS 収益アップニュース」今回のテーマは、

「社員をやる気にさせる方法②」

- バイト君の顔が輝いた瞬間！
- SS の立て直しは「掃除」から。
- 社員をやる気にさせる方法！
- 目からウロコ！梅雨時期の商品販売ノウハウ



□ 「SS 収益アップニュース」やっと2号完成です。

みなさんこんにちは 谷口です。雨の多いイヤな時期ですが、われわれ SS は明るくお客さんに元気をチャージしていきましょう。「SS 収益アップニュース Vol. 2」がやっと完成いたしました。月刊発行の予定ですが今のところ「ほぼ月刊」というスタイルです。充実したものにしよう取材にも力を入れていますので今後ともよろしくお願い致します。さて、今回のテーマも前回に引き続き「社員をやる気にさせる方法」です。多くの方からこのテーマをもっと取り上げて欲しいとの依頼があり、今回もう1度書くことにしました。それでは早速内容に移っていきましょう！

□ バイト君の顔が輝いた瞬間！

人は「承認」されたがっているという話です。承認とはつまり、「君は他にかわりのいない大切な人物なんだ」と認めてあげることです。私たちはややもすると悪い所は指摘するけど良い所は特にほめないことがあります。人のやる気に火をつけるにはこの「承認」が大切で、このことをやっていると行動が変わるという話をします。

私がこの業界に入ってスグ、SS 研修時のことです。スタッフルームでマネージャーと打ち合わせをしていると、アルバイトの S 君が飛び込んで来て言いました。「ドライブウェイにあるタオル、どれもボロボロですよ！いいかげん替えましょうよ！！」それを聞いたマネージャーは「ああそうか、わかった・・・」と至って冷静に対応していました。私は「はっ！」と思い、部屋を出て行こうとした S 君を呼び止め言いました。「君はスゴいやつだな。実はタオルがボロボロなのは僕も気づいていた、でも汚いから取り替えましょうよとは言わなかった。しかし君は気がついてそのままにしておくのではなく、ちゃんと行動に起こして言いに来た。すごいな！」この一言を言った瞬間彼の表情がパッと輝いたのです。まさに「輝いた」という表現がぴったりだったのです。部下を使っている方ならこの表情を理解して頂けるとおもいます。そして嬉しそうな、でもちょっと照れくさそうな顔で言いました。「谷口さんは褒めてくれるけどマネージャーは何も言ってくれないもんな・・・」彼の表情からこの言葉は単なる照れ隠しというのが伝わってきたので、私もマネージャーもニコニコしているだけで何も言いませんでした。

重要なことはこの後 S 君の行動が変わったことです。タオルのことだけではなく SS の改善点をいろいろと伝えてくるようになりました。**そこでまた褒めてあげていっしょに改善に取り組むことを続けました。最終的に彼を SS 改善担当に指名して、みんなもそれに従うということにしたら、今まで以上に生き生きと働くようになりました。**タイムカードを押した後の時給のつかない時間でも仕事をしていきます。早く帰るように言うと、「もうちょっとやっていきます。ここまではやっておきたいんで」と答えるのです。勤務が終わると逃げるように帰っていた S 君がここまで変わりました。

ここで以前の S 君について書いておきたいと思いますが、彼は決して「素晴らしいバイト」だったわけではありません。いわゆるフリーターで、高校卒業後にたまたま近所の SS でアルバイトをしているといったところ。趣味はクルマ。バイトの終わった夜、仲間と峠を攻めに行くのが何よりの楽しみ。悪い奴ではないのだけど、ぶっきらぼうなところがあって言葉足らずでお客

さんを怒らせてしまうこともありましたが、クルマのことは詳しい作業も早いんだけど自分から率先して動くことはない。また、新人に作業のやり方を教えたりもしない。「バイトの時は死んだ自分で、生きた自分はクルマで走っている時だ」などと言っている人物だったのです。それがこの変わりようです。その後マネージャーと話しをしている時に彼の話題が出たのですが、その時言っていたことは次のようなものでした。

マネージャー：「彼は中学・高校と特に勉強が出来るわけでもなくスポーツが優れているということもない。不良グループに入っていたよだから普段の生活でも褒められることはほとんど無かったんでしょ。それがSSで働いていたら褒められた。これは彼にとってとても嬉しかったことなんじゃないかな。それほど褒められることに飢えていたのかもしれないね」「**それから僕も良くなかったですね。スタッフにはよくやってくれると感謝しているんだけど、それを言葉に出して言わなかった。それでは伝わらせませんよ。谷口さんが彼を褒めた時のうれしそうな表情は忘れられませんね…。どうしても悪い所を指摘するだけの指導になっちゃうんで。これからは良いところは褒める、悪いところは叱る、を両輪でやりますよ**」

悪い所を見つけるのは簡単だし良いところを見つけるのは難しいのです。これは誰でも同じ。意識しないと褒めるところを見つけることはできません。「お前変われよ！」と押しつけても人は変わりませんが、まずその人の良いところを見つけて「承認」してあげる。そうすると人はそれに答えてくれるようになるのです。

□SSの立て直しは「掃除」から

私の尊敬する業界の大先輩でO氏がいます。この人はSSマネージャーから某商社取締役にまでなられた方なのですがSS時代でも事業部時代でも圧倒的な数字を叩き出してきた実力者です。今のSSマネージャーに対して苦言を呈していたO氏に対して聞きました。「もし今Oさんが不採算店のSSマネージャーになったとしたら何から取り組みますか？」その答えは次のようなものでした。「**とにかくまず掃除だ。お客様をお迎えするお店が汚れては話にならない**」と言われました。これだけ書くと「なんだ掃除か」と思う方がいらっしやるかもしれませんが補足説明しておきます。O氏が言った「掃除」とはそれを通してSSにルールを徹底する心を持ち込もうとしているのです。もう少しわかりやすくするためエピソードを1つご紹介しましょう。O氏が実際にSSマネージャーだった頃の話です。所長会議で本社から夜、SSに戻ったO氏はピット室の掃除が行われていないのに気がつきました。その場にいたスタッフにこのことを聞くと、掃除担当はもう帰ってしまったとのこと。このSSでは担当を決めてその担当者が決まった時間に掃除するルールになっていました。しかしこの日のピット掃除担当はマネージャーがいないことをいいことに掃除せず帰ってしまったのです。さて突然ですがここで問題です。みなさんならこの問題どう対応しますか？考えてみてください。

あなたの対応策：

さてそれではO氏はどう対応したのでしょうか。**彼は掃除をせずに帰ったスタッフの家まで行き、連れ戻して掃除をさせたのです。**そんなことまでするの！と驚いた方もいるかもしれませんが、ここがとても大切なところです。つまり、ルールを守らなければこうなるということを身をもって教えるのです。「帰ってしまったものはしょうがない。でも次回からちゃんとやるように」など悠長なことを言っていると、スタッフから「このマネージャー楽勝だ」となめられるだけなのです。そして真面目なスタッフは「なんだ、やらずに帰ったもの勝ちか。こんなことなら俺もやらずに帰っちゃおう。その方がラクでいいや」と思うのです。この行為はルールを守らないスタッフを野放しにするだけでなく真面目なスタッフのやる気を殺していることを忘れてはいけません。O氏の行為は2つの理由で重要です。①**ルールを守らないスタッフにルールの大切さをたたき込む。**②**他のスタッフにその姿勢を見せることでマネージャー・経営者の真剣さを伝える。**「いいかげんなことはできないな」と思わせることができればOK。これをやるのは大変です。でもこれをしていては永遠に良いお店にはなれません。そのためにもまず経営者・マネージャーが腹を決めなくてはなりません。「**何が何でも良い店にしてやるぞ！**」と強く思うことが重要です。そして次にルールを作ります。そのルールをSSの法律とします。法律なので守らなかったスタッフには罰則を与えます。罰則は「罰金」ではダメです。それでは根

本的解決にはなりません。それでは罰則は何かというと「**改善するまでしつこく指導する**」ことです。こうすることでその人が改善するか辞めていくかどちらかを選択します。

どうですか、あなたがいちスタッフだとしたら〇氏の下ではいい加減なことではできないと思いませんか？そのためにも経営者やマネージャーの強い決意が必要なのです。是非そのへんの話を生内で議論してみたいかがでしょう？そしてルールが決まったならば、もう一つ大切なことは**トップがルールを破らない**ということです。私が多くのSSを見てきた中で「ルールはあるけどやれていない」お店の共通点はトップ（経営者・マネージャー）がルールを守っていないということです。例えば、「このお客さんは特別だから」と言って洗車無料対応したりするのは必ずトップです。その様子を見ていた別のお客さんが「俺も無料洗車してくれよ」と言われたらスタッフは何と答えればいいのでしょうか？「あの人は特別であなたは特別ではないのでできません」というのですか？自分は場当たりの都合の良い対応をしておいてスタッフにはルールを守れというのはいけません。この場合トップは「無料洗車対応はしない」という毅然とした態度でお客様に対応しなければなりません。（もちろんお客様とケンカするわけではないので言い方は気をつけなければなりませんし、優良客の**戦略的特別対応**ならまた別の話ですが・・・）この姿勢がルールを守る強い体質を作るのです。できているお店はそんなこと当然と思われるかもしれませんが出来ていないと思うSSは少しずつでも取り組んでみてはいかがでしょうか。

□ 社員をやる気にさせる方法！

それではここで社員さんをやる気にさせる具体策を書いていきたいと思います。御社に合うものを上手く利用してください。また、やる気アップ策に入れるのはどうかと思いますが「**挨拶**」と「**クレンジネス**」の徹底は改善のスタートとして重要です。下記と平行して是非取り組んで欲しいことです。

【やる気アップ策①～⑩】

① **状況を見て資格取得にチャレンジさせる。**

② **変化をつけて退屈な毎日にならないようにする。** クリスマス・ひな祭り・夏休み・ハロウィーンなどSS内で実施する。

③ **本人のやりたいことをやらせる。** 磨きのプロ・整備技術習得・ボディリペア職人・ゼネラリストになるための勉強など。

④ **自分で仕入れて自分で売らせる。**

注：まず方向性はトップが決める。次ぎに失敗しても怒らない。そして売れなければ早めに値引きして処理する。

⑤ **所長自らフットワーク軽く、率先して進み、周囲を巻き込む。** 朝一番に出社、最後に帰る・売り上げ一番・皆に明るく声かける。

⑥ **部下と意見が対立したら「お客さん」を見方につける。** 「お客様のため」は部下のモチベーションを下げない。

⑦ **自社商品を体験させ「ファン」にする。**

売りたい商品を部下に体験させる。売る人がファンになってくれれば商品は必ず売れる。そのための体験代金は商品にもよるが会社負担が望ましい。

⑧ **企業理念やSSの方針を活用する。**

⑨ **セルフイメージを持たせる。** ディズニーランドの清掃スタッフは自分のことを清掃スタッフなどとは思っていない。彼らは自分のことを「パーク（体）内を浄化する白血球だ」と思っている。このように高いモチベーションが維持できるようなセルフイメージを持たせる。例えば「君たちは日本で一番感じの良いSSスタッフだ。給油に来たお客様がみんな元気をもらって帰っていく、そんなスタッフだ」などを伝え、そのためにはどんなサービスをするべきかをスタッフ自身に考えさせ実行させる。

⑩ **リクリエーション活動・飲み会・カラオケ・ボーリング大会・バーベキューなど仕事以外でのコミュニケーションを行う。** 仕事以外のことでもヒーローを作る。仕事では目立たない人が実はすごい才能があることはよくある。仕事でなくてもその人のことを認めてあげるのは結果として仕事に良い影響を及ぼすことが多い。

- ⑪**フロの技術を身につけさせ独立させる。同社からの仕事を請け負うカタチにする。**コーティングやボディリペアなどの技術を身につけさせ独立を支援する。いつかは一国一城の主になりたいと思っている人は多いのでそのチャンスを与える。また社内的には人材が入れ替わることで活性化する。若手社員の目標ができる。
- ⑫**コミュニケーションカードの活用** スタッフの名前・年齢・趣味・モットーなど、その人の「人となり」がわかるようなシートを1人1枚作る。そしてそれをスタッフルームに張り出すなどしていっしょに仕事をしている仲間に興味を持ってもらう。
- ⑬**販売トークコンテスト** 例えばワイパーキャンペーンをおこなったとする。ワイパーおすすめトークを各個人に考えさせ、一番良かったトークを考えたスタッフをみんなの前で表彰する。

などなど書いてきましたが使えそうなものはありましたか？あれば是非明日から、いや今日からやってみてください。実践が全てです。**頭でいろいろ考えてもやらなければゼロです。**行動してみてください！

□ 目からウロコ！梅雨時期の商品販売/ウハウ

さて最後にワイパーバカ売れの販売ノウハウを伝えたいします。以前私が車検の立ち上げを行ったSSのマネージャーが教えてくれた効果絶大のノウハウです。詳細は巻末の資料をお読みいただければわかると思います。(臨場感を持っていただくためにそのスタッフが自分で作ったものをそのまま添付しました) ここでは3つのセールストークパターンが書かれています。

①洗車客バージョン ②給油客バージョン ③ガラスコート施工客バージョンです。すばらしいのはどのパターンも**お客さんの立場になってトークしているところ**。このトークでお客さんは「売り込まれた！」などとは絶対に思いません。逆に、親切にアドバイスしてくれてありがとうという気持ちになるはず。こういうことができるSSがお客様から支持されるお店なのでしょう(実際このSSは黒字で儲かっています)。また何よりすばらしいのがこのマネージャーです。普段は目立たないんだけどワイパーはよく売る女性アルバイトに注目して、彼女をヒロインにしたのです。普通、あいつはよく売るとか彼はダメだとか結果しか見ていないマネージャーが多いのに**このマネージャーは彼女が人よりも多くワイパーを売っているのに気づき、何を言っているのかヒアリングし、紙にまとめさせ、他のスタッフにもこのことを伝え、最終的には全員がこのトークをできるようにしたことです**。まさにこれがマネージャーの仕事の本質です。これをやったおかげでワイパー販売本数は3倍になりました。もちろんコストはゼロです。

参考になりましたか？ではまた次回をお楽しみに・・・。

次号予定:最近業界でも話題の「リライトカードの有効性」について書きます。私がリライトカード各社社長や開発担当に直接取材してきましたのでその様子もレポートいたします。

(スキルパス SS 顧客獲得会 代表 谷口竜司)

※ 今後このようなニュースを「いらない」「読むだけ時間の無駄」と思われた方はお手数ですが、下記事項ご記入の上、このシートをファックスしてください。ファックスナンバー045(971)7104 以後送らないようにいたします。

御社名	御名前	御役職
御住所 〒		

ワイパー販売トークマニュアル

資料

「洗車客バージョン」

洗車が終わり移動中に拭き上げる所まで持っていく間、ワイパーを3回作動する。
自分の目で見て、ワイパーの拭き取り状況が悪くなかったら、お客様に教える。
(注意:おすすめはしない。あくまでもお知らせをするだけ)

【トーク】

「ワイパーのゴムが劣化していますが、雨の日は見えにくくないですか？」

↓

「見えにくい！」と返ってきたら大成功です！！

↓

そこで、「交換は〇〇〇〇円位でスグ出来ますがどう致しましょうか？」
と問いかけてみる。

「給油客バージョン」

窓を拭いているときに、劣化具合を見る。

↓

切れていたりしたら、ワイパーの状態をお客様に説明する。

最後に「見えにくくないですか？」と問い掛ける

長い説明はあまり聞いてもらえないので短くトーク。

↓

そこで、「交換は〇〇〇〇円位でスグ出来ますがどう致しましょうか？」
と問いかけてみる。

「ガラスコートバージョン」 シリコンワイパーがオススメ！

【トーク】

「シリコンワイパーはご存知ですか？」

殆どのお客様は知らないのでわかりやすく説明する。

↓

今使っている天然ゴムだと、撥水効果がすぐとれてしまうことを必ず言う。

↓

そこで、「交換は〇〇〇〇円位でスグ出来ますがどう致しましょうか？」
と問いかけてみる。

注意

お客様の立場になる。

「いかがですか？」などの言葉はあまり使わない。

「どういたしましょうか？」と聞くのが BEST！