

SS MAGAZINE

# ガソリン・スタンド

3月号

暮らし方も、働き方も、  
便利に、自分らしく。  
でも、CO<sub>2</sub>は気になる…  
それなら、おうちも、オフィスも、  
ニッポン中をグリーンON!  
さあ、気持ちよく暮らそう!



# グリーンON!

## 実質100%再生可能 エネルギーへ、ON!

地球温暖化の原因となるCO<sub>2</sub>。  
「コスモでんきグリーン」は実質CO<sub>2</sub>排出量0の、  
環境維持につながるでんきです。  
法人向けには「コスモでんきBusinessグリーン」も。

## 環境貢献へ、ON!

「コスモでんきグリーン」にご契約いただくだけで、  
コスモ石油エコカード基金の環境活動を  
ご支援いただけます。  
でんきを使う毎日が、そのままずっとエコ活動に。

## うれしい料金へ、ON!

「コスモでんきグリーン」は、  
セット割やポイントではなく、  
でんきの使用量に応じて  
電気代から「ちゃんと割引」します。

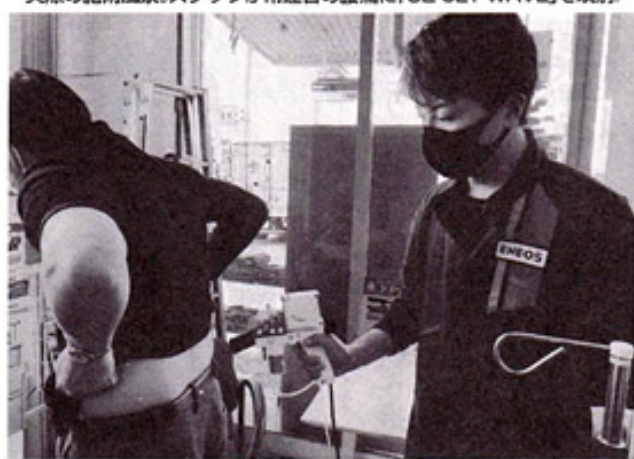
コスモでんき  グリーン

コスモでんき 

ココロも満タンに  




実際の施術風景。スタッフが常連客の腰痛に「O2 JET WAVE」を噴射!



「JET WAVE」は、そのコンパクト版。現役の格闘家や、多くのプロアスリートからも支持を集めているという。

使用法は簡単で、気になる部位に「O2 JET WAVE」から高濃度酸素水をジェット噴霧するだけ。タンクは付属のキャリアースタンドにセットするため、移動も手軽にできる。

最大の特徴は、何と言ってもその即効性だ。全身の関節や筋肉の痛みのリフレッシュといった

ものから、肌や髪のエイジングケアなどの美容的なものまで、幅広い分野にわたって、その効果が施術直後から実感できる。

染谷油店（ENEOS系、茨城県猿島郡）の染谷聡代表取締役も、効果を体験した1人。「長年、悩まされていた腰痛が一瞬で楽になった」という。そのうえで「スタッフも皆、どこかしら痛みを抱えた者が多い」と、福利厚生の側面から、SSにも「O2 JET WAVE」を導入することを決めた。

すると、スタッフの間でも大評

## スキルパス

### SSで起る 各種問題の根本解決

ここで、本特集では恒例となった、SSコンサルティングのスキルパス（横浜市）・谷口竜司社長にアドバイスを頂こう。今回は「SSで起る各種問題の根本解決」について伺った。

判。「窓掃除の際に痛めて以来、可動域が狭くなってしまった肩の動きが、すっかりスムーズになった」など、喜びの声が聞こえている。

同SSでは、常連客を中心に、希望する利用客にも、スタッフが「O2 JET WAVE」を施術。1回いくら、の心ばかりの価格設定で、相応の収益も見込めるという。

この、誰でも簡単に扱える健康機器「O2 JET WAVE」が、スタッフの福利厚生と、油外収益の双方に大きく貢献することになりそうだ。

### い(経年劣化は別)

具体的には、計量機(ノズル)の汚れ、誘導線が消えている、劣化看板の放置、スタッフルームでのペットボトルに吸い殻、携帯・漫画本の散乱、乱雑ユニフォーム、悪臭、切れた電球、壊れたままのエアコン・扇風機、蜘蛛の巣、あちこちに雑草...

2 マネージャーなのに自店の実績を知らない(実績に無関心)

キャンペーン等の昨日までの実績を聞いても答えられない。先月の油外実績が答えられない。答えた数字が明らかに違う...

3 部下教育をしない。関心が無い

キャンペーン中に3日連続ゼロの部下に何も言わない。朝礼をしない、定期ミーティングもしない(やっても伝達事項の連絡だけ)。改善策を一切立てず「今以上に頑張れ」と精神論に終始。または、上司から受けた怒りを部下に発散する場に終始。

4 自分で「やる」と言った達成可能な約束を守らない

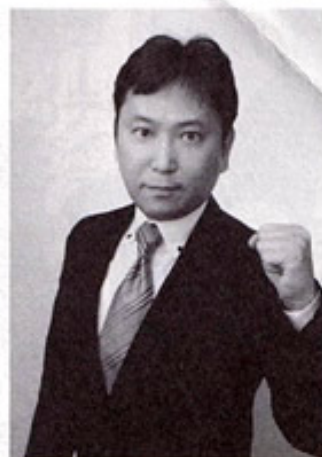
提出物の数字の間違いを繰り返す。「結果」ではなく約束した「プロセス(チラシを1日50枚配布等)」もやらない。「作業が入っていて...」と言いつつ、作業の形跡が無い。会議で明らかに出来ない数字を発言する。5 指導・アドバイスをしても上の空、場合により逆ギレする

\*\*\*\*\*

スキルパスでは「SSあるある」と呼んでいます。あなたのお店で下記のようなことは起こっていないでしょうか。

1 ドライブウェイ、ピット、植え込み、トイレ、スタッフルームがきちんとクレンリネスされている





「こうした方が良い」という指摘や「このプロセスを増やした方が良い」という真摯なアドバイスも「あ、はい」と言うだけで心に全く響かない。それどころか「僕が頑張っていないというのですか!」と逆ギレしたり、部下の問題点に助言をすると「あいつは良いやつなんです!」と次元の違う議論をするなど、問題行動を黙認する空気を作る。さらに、アドバイスしてくれた人を「平穩な日常を攻撃する人」として加害者にする。

このようなことはありませんか? 実績の悪いSSの共通項として、スキルバスが明確化している項目です。1つひとつの対応策もありますが、それで解決することは少ないです。

実は、問題は全て同じ根っこから出ています。そこに手を入れなければ、本当の意味で改善が進みません。その根っこは何か。それは「無関

心」です。

自分の「人生」に無関心

自分の「仕事」に無関心

自分の「仲間・部下」に無関心

それが問題を生むのです。

では、どう解決するか。無関心を解決する「特效薬」はありません。本人自ら気付いて直さない限り、人間はそう簡単に変われないからです。

我々に来るのは本人に気付いてもらうこと。手を変え、品を変え、メンバー自ら気付くよう仕向けていくのです。

### 無関心メンバーに接する時 大切にすべき3つのポイント

スキルバスが何事にも無関心と思われるメンバーに接する時に大切にしているのは2つ。

#### ①まめに声をかけること

「まめに声をかける」とは、直接話すだけでなく、面談はもちろん、電話やLINEのやりとりも「あり」です（特に最近ではLINEが多い）。「あなたを気にしている」というメッセージを送り続けることが大切です。

デイリータッチが多いほど、人は「自分を気にしてもらっている」と思っている。気にもとらえない自分に「価値がある」と思うからです。

物事に無関心な人の共通項は「自

尊心が低いこと」。自尊心が低いとは「自分には無理」。どうせ自分なんか」と、可能性を自ら潰してしまうことです。上記を行うことで、それが少しずつ満たされていくのです。

実績が上がらず悩んだり、苦しんだりしている時、声をかけてもらうことで「もう少しがんばってみよう」と思え、最後までがんばり通すことが出来る。そんな自分を少しだけ誇れるようになるかもしれません。

#### ②ロープレを行うこと

SSメンバーの多くはロープレを嫌がりますが、正直、彼らがどう思うかは関係ありません。首根っこをつかんででもロープレをやりまわす。自然にアプローチできるようにするまで、何度もロープレをやるのです。ロープレとは「練習をする」ということです。お客様から逃げるメンバーは「伝える」「しゃべる」が苦手か「覚える」のが嫌で、適当にしゃべってその場を乗り切ろうとするタイプです。

性格を変えるのは容易ではありませんが、練習することで「伝える」「しゃべる」を上手にしたり「覚える」こともできます。練習を積み重ねお客様に向かっていく恐怖感も低くなります。

私は講演会で緊張しません。元々はとても小心者で緊張しやすい体

質です。

そんな私がなぜ緊張しないか。それは、2時間の講演会ならば前日までに2時間×3セットを鏡の前で実践しながらに練習するからです。当日の朝には導入部分のトークを練習します。会場に向かう車の中でも発声練習を行います。それでも緊張して頭が真っ白になったらどうするか、その対策まで考えています。

そこまでやっているのに「これで上手くできなかったら仕方がない」と思えるのです。だから緊張しません。練習が出来た、そのタイミングでお客様に向かわせます。後は量積古お客様との真剣勝負の数が技術と実績を作ります。

ロープレが結果を呼び、さらに、お客様に向かう恐怖感を減らし、自分にも結果が出せるという「小さな自尊心」を生む。善循環が始まります。

先程「メンバーの多くはロープレを嫌がる」と書きましたが、ロープレは嫌がっても「この上司は自分に関心を寄せている」という本質は伝わります。それが大事なのです。

人は、一朝一夕で変わりません。しかし、縁あって一緒に仕事をするようになった仲間。人作りをすること、より良いお店を作ってほしいと思えます。