

定期的な個人面談を

【横浜】「なぜ同じ改善活動をして、すぐに数字が上がりはじめるSSとそうでないSSに分かれるのでしょうか？」と語るのがスキルパス（横浜市）社長の谷口竜司氏。30年にわたり、数千のSSの業績改善に携わってきた谷口氏は「最終的にたどり着いた結論、それは『素直な従業員が育っているかどうか』で、結果が大きく分かれる」と指摘する。

「行動を変えられるかどうか」

スキルパスによる業績改善活動は、どのSS店舗でも提供する支援内容に大きな差がないが「それでも結果に大きな差が出る。それは従業員が『行動を変えられるかどうか』にかかっている」と強調する。

「昨日と同じ行動を繰り返して、昨日と同じ結果しか出ない。改善とは『新しい行動を受け入れて実行』すること。社長の方針を素直に受け入れて、忠実に行動してくれ

る従業員が何人いるかがカギ」と語る。「どうすれば従業員は素直に行動してくれるようになるのか。その答えはとてもシンプルで、従業員の話をちゃんと聞くこと。従業員が素直になる土壌をつくるには、まず彼らの声を聴くことから始まる。頭ごなしに『これをやれ』では、誰も心を開かない。おすすめは定期的な個人面談。コーヒーでも飲みながら、ラフに話せる場づくりがポイントだ。『ちょっと話そうか』くらいの軽さで十分」という。

谷口氏は面談のポイントとして「楽しく仕事ができているか？」「困っていることはないか？」「やりたい自分像があるか？」「お店の良い点・改善点は？」を聞いていく。

「楽しく仕事ができているか」

業績改善に不可欠な要素

「社長、素直な従業員はどうして育ちます」(上)

スキルパス社長 谷口竜司氏



ヒアリングすることと説いている。

「とにかく重要なのは『楽しく仕事ができているか』。困っていることはないか。ここで大切なのは、楽しい、良い、楽しくない、悪いと判断しないこと。なぜ楽しいのか、なぜ楽しくないのかという『コアの部分』を掘り下げるのだ。そこに従業員の本音と行動変化のヒントが詰まっている」と語る。

(つづく)