

ガソリンスタンド  
業績改善  
チャネル

SS専門コンサルティング会社

スキルパス株式会社

代表：谷口竜司

今回のテーマは・・・

# **エクセレント マネージャー の特徴 3つ**

## エクセレントマネージャーの特徴3つ

- 30年間以上のSS業界生活で  
8千人以上のマネージャー  
と出会ってきた。
- その中に多くの「エクセレ  
ントマネージャー」といっ  
ていい素晴らしい人がいた。

エクセレントマネージャーの特徴3つ

- ・その人たちの「共通の特徴」は何か？
- ・スキルパスのこれまでの知見に基づいて3つを紹介

エクセレントマネージャーの特徴3つ

①自己責任の  
思考ができる人

「自己責任と他者責任」

## エクセレントマネージャーの特徴3つ

実績が良くないのは・・・

- エクセレントマネージャー

「実績が良くないのは、自分の店に問題があるので無いか、自分たちの告知量が足りないのでは無いか」

- 残念なマネージャー

「部下が動かないからだ、上司・社長の方針が悪いからだ、この地域のお客が貧乏でがめついからだ、天気が悪いからだ、雨が降ったからだ・・・」

# エクセレントマネージャーの特徴3つ

部下が思うように動かるのは・・・

- エクセレントマネージャー

「自分の指示に問題があるのではないか、口頭だけの伝達になっているのではないか、繰り返していないのではないか」

- 残念なマネージャー

「言ったのに理解しないあいつが悪い、普通わかるだろう常識の無いあいつが悪い、こんなやつ採用した会社が悪い」

※スキルパス研修時の話

エクセレントマネージャーの特徴3つ

②数字を作ること  
が出来る人

数字が上がる行動を  
“人にさせられる”

# エクセレントマネージャーの特徴3つ

## エクセレントマネージャー

- ・自分で実績を上げられるのはもちろん、部下に数字が上がる行動をさせられる人
- ・そのための行動を具体化して且つ数値で伝えることが出来る人
- ・数字（実績）がお客様からの評価だと従業員の腹に落としている人

## 残念なマネージャー

- ・俺がいないと数字が上がらない、従業員はサボる
- ・年数浅いから売れない（買う客を知らない）

エクセレントマネージャーの特徴3つ

③自分から人に話  
しかけられる人

部下はもちろん上司・  
お客様・取引先

## エクセレントマネージャーの特徴3つ

- ・自分発信で話かけることが出来るか？  
人に話しかけられるまで何も言わないという人はエクセレントマネージャーにはいなかった。
- ・自分から部下に挨拶はもちろん、様子がおかしかったら「どうした、体長大丈夫か？」と声かける。また上司には、販売について・従業員教育について・施設・運営方針について質問や相談ができる

# エクセレントマネージャーの特徴3つ

- ・自分から人に話しかけられる人  
→エクセレントマネージャーは自走型の人
- ・外部からのエネルギー（指示）がなくても、  
自分の力で進んでいける人  
→「もっとよくするにはどうするか」を  
問い合わせること

# エクセレントマネージャーの特徴3つ

## まとめ

・エクセレントマネージャーとは

「自己責任の思考ができる人」

「数字を作ることが出来る人」

「自分から人に話しかけられる人」

ご相談・お問合わせ

090-8039-5945

[ryu@hs.catv.ne.jp](mailto:ryu@hs.catv.ne.jp)