

ガソリンスタンド
業績改善
チャンネル

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・・・

“指示待ち”しない
従業員の作り方

指示待ちしない従業員の作り方

必ず一度は思ったことがあるのでは

- やる気になってくれない
- 自分で考えて行動しない
- 結局、尻を叩き続けないと動かない

指示待ちしない従業員の作り方

なぜそうなのか？

指示待ちしない従業員の作り方

原因はいくつもある

- SSは人気があるとはいえない職種
- 応募も少ない・ほとんどない
- それゆえ誰でも採用する環境

スキルパスはそれでも「最低限の選別」はしましように
と言っているが、応募自体が少ないので最低限の選別
すら困難ということがある。

指示待ちしない従業員の作り方

そうなると「非認知能力」
が高いとはいえない人が採
用されることが多い

- 非認知能力 . . .
- 好奇心旺盛・やり抜く力・素直さ・自制心

指示待ちしない従業員の作り方

とはいえ、人気がある職種とは言えないのはどの会社でも同じ。

同じような人材を採用していながら・・・

成長させて人財・財産にしている会社と成長できず指示待ちのままの従業員の会社がある。

指示待ちしない従業員の作り方

- **成長させられない会社は
何が足りないのか？**
- **スキルパスは30年間、
その違いを目の当たりにし
てきた。**

指示待ちしない従業員の作り方

一番の要因は・・・

社長が現場に

“無関心”

指示待ちしない従業員の作り方

- **社長の無関心**
- **本社の無関心**
- **経営陣の無関心**

**これが指示待ち社員を
“育成している”**

指示待ちしない従業員の作り方

- **問題になった〇〇モーターと同じ。**
- **数字つまり実績だけは関心があるが現場がどうやってその数字をやっつけているか無関心。**
- **また、その実績を出すために現場で働く従業員がどう考えているか無関心。**

指示待ちしない従業員の作り方

SSは外部環境に振り回されることを肌感覚で理解しているか？

- **ホルムズ海峡封鎖 → 客殺到**
- **原油・情勢・価格**
- **クレームの矢面に立つのは現場**
- **暑い・寒い・悪天候・顧客対応**
→ **その都度ねぎらっているか？**

指示待ちしない従業員の作り方

まずSSの基本はお客様相手 → 接客業

お客様対応・清掃係・補充/釣り銭管理etc・・・

- 依頼された作業をやる
→ 作業員 = 肉体労働者
- 販売して作業自体を獲得する
→ 営業職 (セールスマン・企画職)
- 危険物をしっかり管理する
→ 安全管理者

指示待ちしない従業員の作り方

「肉体労働 × 接客業 × 営業職 × 安全管理」を同時にやっている

実はかなり高度な仕事し、さらに環境に影響を受けている・・・

「お疲れ様・大丈夫か・よくやってくれているな」など全く声をかけられなかったらあなたは思うか？

指示待ちしない従業員の作り方

従業員の無意識はこう判断・・・

- 「自分たちは見られているか？」
- 「理解されているか？」
- 「尊重されているか？」

YESなら自走する。NOなら最低限しかしない。
これは怠慢ではなく、人間の正常な反応。

指示待ちしない従業員の作り方

だからこそ現場メンバーに関心を寄せて欲しい

実績だけを見るのではなく、その実績を上げるためのプロセスを見て、日々叱咤激励してやる

指示待ちしない従業員の作り方

- 暑い・寒い・悪天候・クレーム対応・連休・年度末・年末年始などこんな時「お疲れ様・大丈夫か・よくやってくれているな」など声をかける。直接行くのが良いが無理な場合は電話・メール・SNSでもOK。
- さらに定期的に面談して、困っていることや改善したいこと、やってみたいことなどをヒアリング。

指示待ちしない従業員の作り方

もう1つの根深い
要因は、
社長が叱らない

指示待ちしない従業員の作り方

**これは怒鳴り散らせ
追い詰める**

**など言っているのでは
ない**

指示待ちしない従業員の作り方

先程言ったように
「非認知能力」が高い
とはいえない人が多い。
その人を導いているか

指示待ちしない従業員の作り方

会社で働く上で、

社会で生きていく上で、

当たり前前の指導・注意を

してあげてほしい

指示待ちしない従業員の作り方

- 遅刻はダメだ
- 仲間にも気持ちよく挨拶しないとダメだ
- 無精ヒゲ・ユニフォームきちんと着よう
- いつもぶすっとしていてはダメだ

指示待ちしない従業員の作り方

- **勤務中に勝手にお店を空けるのはダメだ**
- **会社の軽トラで近隣を爆走してはダメだ**
- **提出期限をしっかりと守らなければダメだ**
- **営業後SSに部外者を入れてはダメだ**

指示待ちしない従業員の作り方

**会社で働く上で、
社会で生きていく上で、
当たり前前の指導・注意
をしてあげてほしい**

指示待ちしない従業員の作り方

社長が半笑いで軽く言うのではなく、

「真顔」で

「声のトーンを落として」

「現場の基準」を盾に伝える

指示待ちしない従業員の作り方

「この店で一緒に働きたいなら、その態度は今この瞬間から変えてもらわなければ困る。できるか、できないか、今ここで答えてくれ。」

指示待ちしない従業員の作り方

**「今の君の表情は、サービス業としての最低限の基準に達していない。
これは雑談ではなく、業務命令としての指摘だ。」**

指示待ちしない従業員の作り方

この指導が出来ないマネージャーが多い。

だからこそ社長が言わなければならない。

指示待ちしない従業員の作り方

まとめ・・・

・社長が無関心を止める

→ 現場を見て・理解して・尊重する

・しかるべき時に注意・指導・叱る

→ 会社のルールを守らないとき・社会常識を逸脱したときなど

ご相談・お問い合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp