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・・・

生産性の高いSS
その秘密２

生産性の高いSSその秘密！？

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

生産性の高いSSその秘密！？

- **「適当でいい」「誰も手伝ってくれない」という低い規範が固定化した職場では、どれだけ教育しても新人は低いレベルへと同化していく。**
- **まずは「当たり前の基準」を全員で共有徹底することが不可欠。**

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

① 曖昧な精神論を「行動ルール」に具体化する

「安全第一」「丁寧な接客」といった曖昧な標語は、人によって解釈がズレて規範にならない。

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

実践: 誰もが同じ解釈ができる「数値」や「動作」に落とし込む。

ルールの例

曖昧:「工具は大切に整理整頓する」

具体:「作業が終わったら、工具箱の影絵通りに1分以内に元に戻す」

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

② 望ましい規範（行動）を「その場」で即承認する

良い規範は、見逃さずにその場で称賛することでチーム全体に「これがウチの正解だ」と認識される。

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

実践: 結果（売り上げや成果）だけでなく、プロセスや規範に沿った行動（挨拶、準備、フォロー）を即座に言葉で伝えます。

声かけの例:「〇〇さん、次の人の作業がしやすいように準備整えてくれたんだね。この配慮が助かるよ！」

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

③髪型・ヒゲ・爪・服装のルールを守らせる

会社やSSで決めたルールを守らせることで「お客様や仲間のために、決めたことを自分から守る姿勢」が身につく。

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

- **多くの従業員は、お店のこととかお客様のこととか考えているのではなく、基本、自分のことばかりを考えている。**

- **自分がいかに楽するか・いかに早く帰るか・いかに面倒くさいことに巻き込まれないか。おしゃれと身だしなみの違い。**

このようにいかに目線を自分から仲間やお客様に向けさせるか、これが重要。

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

④ 「妥協の限界線」をリーダーが示す

規範が崩れる最大の原因は、ルール違反や雑な仕事に対してリーダーが「見て見ぬふり」をすること。

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

実践: 決めた規範から外れた行動があった場合、怒るのではなく「淡々と・その場で・その行動だけ」を指摘して修正させる。

声かけの例: 「〇〇さん、さっきの挨拶、相手の目を見てなかったよ。ウチは目を見て挨拶するのがルールだから、もう一回いこう！」

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

「君の、いつもブスっとした表情では他のメンバーも仕事を頼みにくい。一緒に働いていて気分が悪いという声が上がっている。私自身もそう思う。」

「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。」

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

- **経営者やマネージャーが「現場の摩擦を恐れて腰が引け、ルール違反を放置している」こととこそが、組織崩壊を招く一番の問題。**

- **他の真面目なスタッフの不満蓄積やモラルの低下。さらにお客様が不愉快に感じ、お店への不信感が増す。**

モラル（集団規範）のレベル引き上げ

まとめ

1,曖昧な精神論を「行動ルール」に具体化する
2, 望ましい規範（行動）を「その場」で即承認する
3,髪型・ヒゲ・爪・服装のルールを守らせる
4,「妥協の限界線」をリーダーが示す

ご相談・お問合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp