

幸せのシェア

②

「ほかの社員の見本となつて、率先して営業に動いてくれた。成長したな」「アルバイトに対する気遣いが素晴らしい。ありがとう」

奈良市内で宅配ピザ店「ピザラ」3店舗を経営する青木智仁さん(39)は、社員一人ひとりの手を強く握り締めながら、各自の美点を熱く語った。

昨年12月中旬の朝8時。社

彼らと働けて幸せと心から思う」と青木さん。

それ以前も、個別に褒めることはあったが、偏りが生じていた。また、会議になると課題を挙げつらね、しかるごとが多かった。

青木さんに以前、「辞めたい」と漏らしたことのある店長の一人、久志直紀さん(25)は、ほめる会議を契機に大きく変わった一人だ。独自のチラシを作り、個人宅や会社を訪ね始めた。「『コミュニケーションが上手』と褒められ、自信につながった。店の魅力を多くの人に伝えたいという気持ちになりました」

みんなの前で具体的な言動を褒められると、互いの長所に気づく効果があり、それぞれの役割や存在意義を確認で

存在意義認め合い、意欲アップ

きる。そのため、個別に褒められていた時とは違った責任感が一人一人に芽生え、課題に対する意欲も高まってきた。

互いの美点を褒める「名譽のシェア」は、スキルや知恵を共有することにもつながる。

三越伊勢丹グループのクレジットカード会社「エムアイカード」(東京都新宿区)は08年春から、「褒めあいカード」を導入している。仕事中に気づいた褒めたい点を従業員同士が書きとめ、共有している。

「お客様と目の高さを合わせて、落ち着いた接客」たくさん荷物を持ったお客様のかばんをもって差し上げた」。伊勢丹立川店8階の事

皆の前で熱く褒める

員ら6人を店に集めて始めた「ほめる会議」のことだ。昨秋から月1回開いているこの会議で、全社員が各自の素晴らしい点を「名譽」としてシェア(分かち合い)している。

どうしたら社員が生き生きと働けるのか。青木さんは、褒めるところを探す覆面調査を手がける調査会社のシーズ(大阪市)に相談。まず、同社の調査員が客を装ってピザ注文し、接客や味などをチェック。そこで明らかになった社員の美点などを基に、ほめる会議は始まった。「当たり前前と違っていた言動でも、みんなの前で褒めることで、職場が活気づいてきた。自分でも気づかなかった社員の価値を発見できるようになり、



「君と一緒に働けて幸せです」。久志さんの手を握る青木さん(右)の目にはうっすらと涙が浮かぶ。名譽のシェアで信頼関係が深まり、「ありがとう」の声掛けが増えた(奈良市のピザラで) =近藤誠撮影

務所には、そんな手書きのカードが掲示されている。狙いは、よい接客技術をシェアして全体のスキルアップにつなげ、働く意欲を高めること。パートや契約社員の離職率は、カード導入前の07年度下期の17%に対し、08年度下期は9%に減った。

同志社大教授の太田肇さん(組織論)は「仕事の達成感ややりがいの裏には、認められたいという承認欲求がある。しかし、誰か一人が仕事で認められると、そうでない人は不満に思うという状態に陥りがち。不景気で報酬で応えることが難しくなった今、個人が多様な基準で認められる『名譽の分かち合い』は、働く意欲を高めるうえでもっと注目されていいと分析する。