



ユーミックは、さまざまな得意分野を持つコンサルタントが集まったスペシャリスト集団です。

最近人材育成、特に管理職の方の部下への育成手法についてご相談いただく機会が増えています。人材育成の手法としてこれがベストという手法はありません。なぜなら部下は個性もキャリアも違うため一律に扱うことができないからです。ただし、必要不可欠な要素もあります。一人ひとりの部下をよく観察し、その特性や課題、将来の望ましい姿をそれぞれ明確にすることです。望ましい姿を明確にすることは、必要な能力も含めて、どのような役割を果たせる部下になってほしいのか、あるいは職場の中でどのような影響力を及ぼす存在になってほしいのかなど上司として望んでいる部下像を描くことです。この理想像と現状を比較してできたギャップを埋めていく手助けをするのが上司の仕事です。上司としてどのような育成(課題設定、フォロー、チェックなど)を行っていくべきか個別に検討することが必要です。

管理職になるとプレイヤーとしての個人評価ではなく、リーダー・マネージャーとしてどれだけ成果を上げられるかが問われます。つまり、良くも悪くも部下の働きが自分の評価となります。上記の作業は手間がかかるかもしれませんが、管理職の重要な仕事のひとつと捉え、活用していただきたいと思います。

※リーダーの定義: リーダーという言葉には具体的な仕事の内容が端的に表現されています。管理職の方の仕事の内容のセルフチェックリストとしても活用できます。



L	Listen	部下や周りの話を徹底的に聴く
E	Explain	自分や会社の考えを相手に分かりやすく説明する
A	Assist	部下を公私にわたり心理面で支える
D	Discuss	話し合い、討議をしながら部下の意見を活用する
E	Evaluate	正しく評価しフィードバックする
R	Response	部下の問いかけに対して明確に意思決定する



Book review 『日本人にしかできない「気づかい」の習慣』

著者: 上田 比呂志 / 出版社: クロスメディア・パブリッシング / 価格: 1,449円(税込)

老舗料亭で生まれ育ち、三越に入社。その後フロリダのディズニーワールドに出向した経歴を持つ著者が、気づかひの「心」「型=スキル」「組織としての仕組み」を分かりやすく説明してくれています。気づかひとは他者を慮ることです。相手が「欲しい」という前にその気持ちを汲み取り、さりげない行動で示す。さらに相手のことを思い、自分がしたいからそうするという気持ちを持つことです。この気づかひのルーツは江戸時代にさかのぼるのだそうで、400年以上続く日本の文化ともいえます。

本書では気づかひを広げるには心・型・仕組みの三位一体の取り組みが必要と述べています。最近顧客におもてなしをしようという企業が増えていますが、個人のスキルを磨くだけでなく、組織としての仕組みいかに整えていくのかのヒントがつかまっています。また、上司として部下の育て方や部下の感性の磨き方などのエピソードもあり、気づかひ・おもてなしについて関心のある方だけでなく管理職の方にもおすすめの1冊です。



Monthly Voice 小倉 綾

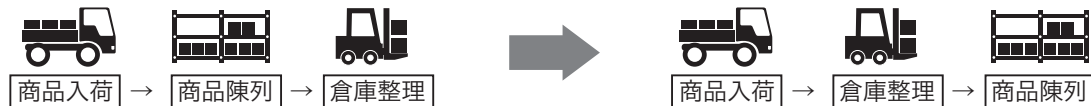
Profile

百貨店に入社後、仕入、販売や在庫管理販売促進の企画、運営、販売員教育業務や首都百貨店とのコラボレーションショップ店長として新規ショップ立ち上げを経験。現在、流通業やメーカー向けに販売促進や売場改善を中心としたコンサルティングをおこなっている。中小企業診断士



企業を経営する上で、「収益」を出していくためには「売上」を確保することと「経費」を抑えていくことが重要になります。昨今の厳しい経済環境の中では、「売上」を上げていくことは難しいので、「経費」の削減に関する相談を受けることが多くなっています。「経費」の中で大きな割合を占めているのは、仕入れや製造コストなど「原価」に関わる部分と、店舗などを運営していく上で必要な「人件費」などになります。この中で「人件費」については、オペレーションや段取りで大きく変わる要素があるので、取り組み次第では大幅な削減が可能になります。

小売業の場合、製造業と違って作業の効率化が難しいイメージがありますが、段取りを変えることで効率が良くなるものが多くあります。例えば、今までは、



商品入荷→商品陳列→倉庫整理だった段取りを変更し、商品入荷→倉庫整理→商品陳列とすることだけで、作業スペースが確保でき、トータルでの作業時間が大幅に短くなることもあります。取り組む際のポイントとしては、まず「時間がかかっている作業から順番に改善に取り組む」こと、そして「作業の順番を入れ替える」「置き場所や作業場所を見直す」「できるだけ移動距離を少なくする」「個人の特性(男女など)や経験に合わせて作業分担を見直す」「作業の外注化を考える」「思い切って作業を無くす」などがあります。しかし、最も重要なポイントは、上からの押し付けではなく、現場の人達が「自分で考えて取り組む」ことです。今までの作業を他人から指示されて見直すことには抵抗を感じる人も少なくありません。これは「自分の仕事を否定された」と感じるからです。自主的に取り組む仕掛けをすることで、より円滑な効果が期待できるでしょう。

渡貫 久

大学卒業後、広島市に本社のある食品スーパーマーケットに入社。現場、人事、経営企画、業務改善を経験後、中小企業診断士の資格を取得し、独立。スーパーマーケットや食品メーカー、飲食店等、食や流通関連の企業を中心としたコンサルティングのほか、公的機関や学校、民間企業向けの研修を行なっている。中小企業診断士

「財を遺すは下 事業を遺すは中 人を遺すは上なり
されど財無くんば事業保ち難く、事業無くんば人育ち難し」

皆さんはこのフレーズはご存知でしょうか？恥ずかしい話ですが、私はつい最近、とある勉強会で知ったフレーズです。明治時代の政治家・後藤新平が三島通陽に遺したフレーズだそうです。どういう背景のもとで言われたのかは、十分理解しておりませんが、現代の経営者・支援者にとっても非常に含蓄のあるフレーズだと思います。

このフレーズの順に、自分自身の企業の支援対象を整理すると、①企業再生、②新事業立ち上げ支援、③後継者・幹部人材育成支援(知的資産経営含む)等、その企業のステージに応じた支援をしております。

その企業にあった最適な支援を心掛けており、このフレーズから、改めて自分自身がそうしているのは、企業が置かれているステージが違うからだと再認識しました。例えば、企業再生の時には、知的資産経営手法(チームディスカッションでの自社の強みの掘り起こし、強みをいかした将来ビジョンの検討など)を展開することは難しいと思います。

話を戻すと、後藤新平のフレーズは、以下の通り続きます。

「されど財無くんば事業保ち難く、事業無くんば人育ち難し」

私自身、後藤新平のフレーズを心に留め、企業のステージにあった支援を今後も心がけていきたいと思っています。

吉田 英憲

大手電機メーカーでITソリューションの営業、市場調査、経営企画などの業務を経験。現在は、ビジネスプランの作成支援の他、採算分析を踏まえた赤字企業の立て直し、業務効率化(IT活用含む)、後継者の立場に立った事業承継などの支援を行なっている。中小企業診断士 行政書士

