

斎藤日登美のコーチング魂

発行元: Quality Time Corporation 2011年9月号



さあ、8月が終わり、いよいよ9月。実はうっかりしていたのだが、今年の7月で独立して4年が経過したことになる。4年か……。ちょっと自分でもびっくりしてしまったのである。4年といったら、中学1年生が高校1年生になったりしているのではないか……。ぎょぎょ～！

いつも請求書やら封筒の印刷やらをお願いする姉が急に入院してしまって、たまたま請求書を出す作業を自分でしなければならなくなった。それでびっくりしたのだが、いったいいつの間にこんなたくさんのお客様を抱えるようになったのだろう。。。立ち上げた時は、大した志もなく、「まあダメだったらまたOLに戻ればいいや。」くらいに考えていた(情けない話。。。)。今思えば、突然のリーマンショックで、どうやらこんなおっさん(え?!)が再度フツの会社に受け入れてもらうことが不可能そうなご時世になってしまったのがかえって幸いしたのかも知れぬ。

私は2000年ごろから、本格的にコーチングやマネジメント、カウンセリングなどを学んできた。1990年代後半、20代の後半だった私は、すでに数年前から生意気にも会社では複数名の部下をマネジメントする立場にいた。あの頃の自分を知る一部の人は、「あの頃から独立すると言っていた」と言う。社長秘書をやりながら部下を複数持ち、「仕事がデキル」なんておだてられながら、ただひたすら走っていた。転機となった出来事はあった。自分を取りたててくれていた社長が退任された時。。。私は部下を育成すること、評価を受ける成果を為すということにたけていたという事実はあったが、自分がどれだけなんの原理原則にも依らず、まさに「勘」だけでビジネスを判断し、いかに周囲の人への配慮が足りないまま出世してきたのかに思い至る経験をした。

もっと経営のことを知ろう、人を動かすことを知ろうと思った。経営の原理原則を、人を導く術をちゃんと知って、そのイロハを持って渡り合おうと決めた。コーチングをいざ習い始めて、当時の上司であった社長に報告したら、「これはあなたがずっと私にしてくれていたことではないか」と笑った。私にとってコーチングという手法そのものはなんの違和感も、難しさもなかった。しかしコーチングを入りに、人の心の奥深さに触れ、どんどんカウンセリングやセラピーなど、人間心理、臨床の方面にも勉強の触手を伸ばして行った。今思えば、土日はほとんどあらゆる講座やセミナーに費やし、お給料の大半はそれらと海外旅行に消えた日々。独立を視野に入れていたとはいえ、どこに行くとも、どうなるとも、明確に決めてもおらず、「そのうち組織じゃなくて1人で仕事をしたいな～」と思っていたくらいだったのだが。

とりとめの話で恐縮だが、そんないい加減な気持ちで独立して、はや4年。

「来月どうしよう。。。」はいまだに変わらないけれど、お客様あつての自分。お客様が成果を出す。周囲からの評価が変わる。そこだけにこだわってやってきたと言ってもいい。コーチとしての実績などまだまだ浅かった私を使ってくれた企業様、そして仲間たちにはどれだけ感謝しても足りない。昔の知り合いも、友達も、部下も、たくさんの人と今も繋がってられることも、本当にありがたいと思う。あらためてここでお礼を述べたい。「本当に4年間ありがとうございます。また心を新たに、もっともっと皆さんのお役にたてるよう精進して参ります。」

一分で行動が変わる！？ 今月の“ワンポイントコーチング”

「嫌いな上司」として現場から上がってくる上司像として、「仕事を丸投げする」というのがあります。上司から言わせれば、モチベーションを上げるために「仕事を任せつつも」。部下から言わせれば「丸投げだ！」。。。モチベーションは上がるどころか下がっています。

多くの上司がハマルズレンマとして、「任せただけだから、出来上がってくるまでに細かなチェックをするのもどうか。。。」というところではないでしょうか。

はい、その通り。細かなチェックなんてものは必要ありません！

「丸投げ」と「任せる」には、たった4つの違いがあるだけです。マネジメントサイクル(PDCAサイクル)のポイントを押さえるか否かが大きな違いです。

1. P=Plan(計画)段階において、必ずその仕事(業務)の目的と期限を伝え、やり方にはある程度裁量を与える
2. D=Do(実行)の段階において、「進捗どう？何か困ってることがあったら相談してね」と伝える
3. C=Check(チェック)の段階において、期限になっても報告がなければ遠慮なくこちらから「提出してね」と依頼する。
また、アウトプットに対して必ずフィードバックをおこなう
4. A=Action(アクション)の段階において、2と同様のことを伝える

これだけで、もう部下から「丸投げ上司」と陰口をたたかれることはありません。仕事の目的を明確にし、合間に進捗について気にかけて、問題解決に対して協力的な態度を示し、期限を守らせ、必ずフィードバックをおこなっていくことが大事なのです。

上司の務めは、「組織の成果に責任を持つこと」だとドラッカーも言っています。組織の成果に責任を持つためには、部下に仕事を投げっぱなしにしないで、部下に成果を出させるべく部下と関わり、正しくPDCAサイクルをまわすことが上司の最大の務めなのです。

「人のふり見て、我がふりを最適化！」今月のコーチング・ショット

目標は毎月わかっているけれど、数字の目標は持っているだけで、どうも組織に浸透しない。そういう悩みをよくお伺いします。確かに、数字の目標を達成させることは難しい部分も多い。なぜなら、数字だけが先走り、その数字と、自分たちの本来持っていたはずの目標が結びつかないまま走っているというケースがすごく多いのです。今回は、私がグループコーチングを担当している企業様で実際にあった例を取り上げたいと思います。数字の目標と自分たちが心の底からそうなりたいと思っている目標をリンクさせる、1つのコーチングの流れの例です。ちなみに…この企業様は飲食業で、働く人たちの多くが独立を希望していたり、お客様を喜ばせる、癒しの場を提供するということについてはかなり高い意欲も意識も持っている方たちです。

「さあ皆さん、いい組織というのは当然共通の目的がシェアされているんだそうです。さあ、加藤さん、皆さんの共通の目標って何ですか？」
加藤さんとは、その組織の上長のことである。

加藤：「ええ、月間売上五百万円です」

斎藤：「ほお。月間売上五百万円ね？皆さんはそれを知ってた？」

全員うなづく。

斎藤：「ねえ、でもさあ、五百万円、どうして売上げなきゃいけないのかな？」

加藤：「それは…固定費、変動費がありますし…利益も必要ですから…」

斎藤：「そうね、そうよね。固定費・変動費がちゃんと支払えて、会社は利益も出さなきゃいけない。だから五百万円が必要。…でもさ、それがもし目標だとしたら…そこに向かって皆本当にやる気出る？」

全員なんだかどうしていいかわからない顔。1人(浜崎くん)が首を振る。

斎藤：「お。浜崎君。ねえ、五百万円、どう？目標よ。やる気でてる？そこに向かって死ぬ気で走ろうって思う？」

浜崎：「正直、思いません」

斎藤：「そうかもねえ。それは残念。皆さんも、どう？五百万円が目標だって会社に言われてねえ、そりゃあ五百万円いったら嬉しいは嬉しいけど…でも無理やり買いたくないお客様に物を売ってもなあ…自分もそこそこ一生懸命やってるしなあ…そう思わない？」

—全員大きくなづく。

斎藤：「でもさあ…みんなさあ…前回の会議で言ったよね。自分たちの運営しているお店は、お客様が癒しを求めて来るんだって。そういうお客様の好みや、今の気分や、雰囲気をとことん汲み取ってあげて、その日彼らが求めている最高のサービスをしてあげる。それができたら最高だって思わない？そういう店を皆作りたいんだよね？それはあってる？」

—全員大きくなづく。

斎藤：「そうだね？想像してみて。皆はそういう店を作るために、ここに今いるの。それは会社に押しつけられたものでもなんでもなく、皆がそう自分で言ったの。自分たちで一致した目標なの。皆はそういうとことんお客様に寄り添う、癒しの場を提供するお店にしたいと言った。それが「共通の目的」なのよ。そのために今皆とことん頑張ってる？お客様がその日疲れた体をひきずってお店にやってきて、そしてあなたたちはどれくらいそのお客様の疲れを、気分を、好みを感じとってあげているの？彼らの好むお酒を、料理を、雰囲気を、どれだけみ取って、どれだけ寄り添ってあげているの？そこにどれくらいコミットして、死ぬ気でやってるの？努力してるの？ねえ、そんな店になったら、どうよ？どう思う？大橋君」

大橋：「いや、すげーイイと思います」

斎藤：「すげーイイよねえ。そうか。どうよ？川上君は？」

川上：「いいっす。そうなりたいっす」

斎藤：「そうだね。そうだねえ？加藤君も、皆も？大丈夫？」

—全員がうなづいている。

斎藤：「そうだね。そんな店になったらさ、売上月五百万なんて、あつという間でしょうよ。絶対達成してるでしょうよ。少なすぎるくらいでしょうよ。そう思わない？」

—全員大きくなづきながら、ものすごく真剣な表情になった。

さあ、ようやく皆が自分たちの本当の目標にコミットする気になったようだ。私は続ける。

斎藤：「さあ、浜崎くんから聴くよ。この目標に対して、100点満点頑張っている自分がいるとしたら、今の自分は何点くらい？」

こうして、各人に、今できている部分の棚卸と、できていない部分の棚卸をしていき、さらには、どうやったら120点の自分になれるかをお話ししていきました。

多分少しだけ、売上げがアップしてくれるんじゃないかなあ。それは、数字を意識させたというよりは、彼らがいい店を作りたいという自分の目標に向かっていくモチベーションが上がったからですけどね。

数字の目標を持たせることは大事ですが、実際の自分の持つ目標に対するコミットメントを高めることがより早く機能していくことがあるという一例だと思います。

※守秘義務契約に基づき、一部情報を改変してお届けしています。



60分間 5000円の「お試しコーチング実施中」

時間管理の問題、組織の問題でお悩みの方は、お気軽に斎藤日登美の「お試しコーチング」をご利用ください。ちょっとしたポイントに気付き、改善するだけで、今まで延々悩み続けていた問題がウソのように解決することも良くあることです。お申し込みは下記お電話番号にご連絡をいただくか、ホームページよりお申し込みください。

お申込み&お問い合わせは、080-1353-0791（斎藤）まで

発行元: Quality Time Corporation
〒156-0054 東京都世田谷区桜丘1-2-20-311

“時間”と“組織”のプロフェッショナル。斎藤日登美のホームページ

<http://www.gt-corp.jp/>