

飲食店店員 褒めて繁盛

労働環境が厳しいといわれる外食業界で「褒めて伸ばす」人材育成が広がっている。「できなかった」「はとがめずに」「できた」を褒めれば、従業員の士気が高まり、店の雰囲気が高まる。結果、客の支持が高まれば、売上高がアップ。従業員の離職率も低下するという「正の循環」が芽生えつつある。外食の褒める現場を追った。

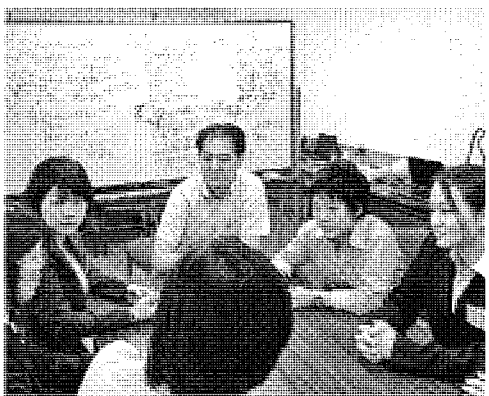
やる気アップ→店に活気→客の反応上々

約20店を統括するエリアマネジャーの野口寛三さん(40)は6月にコンプレックスを受け、「各店長のよくできた事実を褒めることを心がけるようになった」。部下との衝突も目立ったある店長(41)に「ここはできたね。次はここを頑張ろう」と接し方を変えたところ「店長が生き生きと働くようになった」という。

この店長も7月にコンプレックスを受講。「駄目でもともと。試してみよう」と店員に接する態度を改めた。店員らは一様に驚いた様子だったが、徐々に店員から話しかけられる機会が増えた。

「常連客から『楽しそうだね』と言われた」と

離職率低下にも一役



サイゼリヤは集合研修で相手の良い部分を褒める練習をする

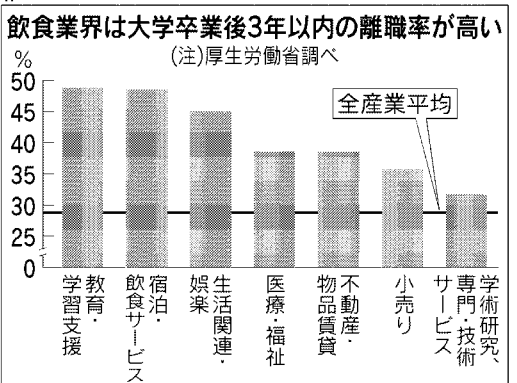
話すのはこの店で14年働のやる気を引き出している。野口さんは「店員が生き生きと働けるきっかけになった」と満足顔だ。

店の運営効率化を徹底的に追求するサイゼリヤもかつては「スパルタ教育」が当たり前だった。コンプレックスの効果が浸透するなか、社員やパート・アルバイトの離職は減りつつあるという。

居酒屋「塚田農場」を運営するエー・ピーカン(25)は「バイト店員が感動する様子を見るのが格段に上がった」と成

居酒屋「塚田農場」を運営するエー・ピーカン(25)は「バイト店員が感動する様子を見るのが格段に上がった」と成

居酒屋「塚田農場」を運営するエー・ピーカン(25)は「バイト店員が感動する様子を見るのが格段に上がった」と成



「褒める」は人、モノ、出来事の価値を発見する作業。あら探しをやめてプラスの面に光を当てる作業ともいえる。一昔前と違って中間管理職が部下に厳しく接しても営業成績が上がらないだけで

「今から2分間、話し手の良かったところを本人に聞こえるように語ってください！」

10月下旬、東京・日本橋浜町の公民館でサイゼリヤ組織開発室の勝川佐江子課長が本部社員に声をかけた。今春導入したグループワーク研修「コンプレックス」の一場面だ。

コンプレックス(褒め言葉)にちなんだ研修の目的は「相手の能力、努力、工夫や常にできたことなどを肯定し、ねぎらい、敬う」こと。これまで本部と店舗、工場の約5000人を対象にのべ約50回開いた。

日本ほめる達人協会代表理事に聞く

人を「褒める」手法がなぜいま人気を博しているのか。相手を褒める心構えを養う「ほめる達人(ほめ達)検定」を主催する日本ほめる達人協会(大阪市)の西村貴好代表理事に写真に聞いた。

企業成長が難しい環境下、働き手が賃金という報酬以外に働きたいや成長の実感といった「心の



成長実感が必要 表彰制度も有効

報酬を求めようにならなく、パワハラだと糾弾の向上にもつながる」とってきた。だからこそ褒められかねない。悩みを抱えるなか、褒めて若手の士気を高める手法に注目している。

「褒める」は人、モノ、出来事の価値を発見する作業。あら探しをやめてプラスの面に光を当てる作業ともいえる。一昔前と違って中間管理職が部下に厳しく接しても営業成績が上がらないだけで