

2013年09月

お盆も過ぎ、大阪では大雨の後少し気温が下がったようです。夏も終わりが近づいてきましたね。

最近、店舗でおこる「悪ふざけ」のニュースが多く気になります。人の育成の大切さを改めて感じますね。



CONSULTING OFFICE 3S

代表 相坂 勲 (中小企業診断士)

IT業界で大手企業の業務・会計システムの設計、導入をはじめ、人材紹介業向けパッケージシステムや物流情報システム構築や個人情報保護業務に携わっていました。

2011年に独立後、サービス業、小売業、飲食業など小さな会社の経営戦略策定・IT活用、WEB活用支援に従事

「小さな会社でもできる」経営改善をテーマに中小企業の身近な相談窓口となり活動中です。

現在は茨木市を中心に大阪・京都・神戸の中小企業支援を行っています。

悪ふざけ社員への対応

なぜ悪ふざけする社員・店員が出てくるのか

最近ニュースをにぎわしている「悪ふざけ店員」は経営者から見るととても深刻な問題かもしれません。店内で行った悪ふざけの様子をSNSなどに投稿しその結果として営業が停止されるなどの問題が実際に起こっています。多くの人の感覚では、このような事態を事前に予測することは難しかったはずですが、実際に起こったことを教訓として今後の改善を考える必要があります。

そもそもなぜ、このような行為をする人がいるのでしょうか？単純にいうと、その人にはこのような行動をする動機があり、それを押しとどめる理由がなかったということだと思います。

一連の事件ではアルバイト店員がちょっとした悪ふざけのつもりで写真を撮って投稿していたようです。写真などを投稿することでSNSを使っている仲間内から注目されたり、面白いと思ってもらったりしているのです。それが動機です。本来であれば、そのような行為により、顧客の不信の発生、お店のイメージ悪化、営業自粛による損害など大きな影響が起こることが想像できそうですが、その人たちにはそのような感覚がなかったのです。つまり、問題の行動を起こした際に、心の中にそのような判断のための基準が思い浮かびもしなかったということです。このような悪ふざけをすることでマイナスの方が大きいということを想像できれば踏みとどまれたかもしれませんが、そのようにはならなかったわけですね。

このような事件だけでなく通常の経営においても、これまで普通と考えていたような感覚では理解できないような行為をする従業員は出てくるかもしれません。そのような意識をもって経営側での対処を考えていく必要があります。

基本的な価値観を共有できるかどうか

悪ふざけ行為を行わないようにするためには、その行為をする動機がなくなるようにすることが考えられます。単純にいうとその行為をすることによる「マイナス」が「プラス」を上回ることを理解できるようにするという事です。悪ふざけにより会社やお客様に迷惑がかり、自分にとっても不利益になることが理解できればわざわざそのような行動を起こす動機が少なくなります。このように仮説を立てることができれば、経営改善の種が見えてきます。

ここで改めて、会社としてのビジョンや理念、お客様に対する責任や使命を浸透させることの大切さが出てきます。会社やお店の従業員としてあるべき姿や目指すべき目標を真に共有できていれば、それを傷つけるような行為は減らせる可能性があります。

経営の根幹をなす価値観を周知しつつ、具体的な事例や経験を共有することで従業員に普段から何が大切かを想像させながら仕事をするのが大切です。通常の作業手順のみのマニュアルを超えた部分での教育も考えないといけません。

⇒ 裏面へ

ITに関する教育も

スマートフォンやSNSの普及が爆発的に進んだことで、昔とは違い、多くの若者がそれらを使っています。経営としてはそれを踏まえて間違った使い方をしないように、教育を進めていく必要があります。SNS等の使い方を間違えると、会社のみならず、本人にもマイナスになることを学ぶ必要がありますね。



基本的と思えることを丁寧に

これらのことは「当たり前」「常識」と感じられる場合もあるかもしれませんが。しかしながら現実には、ちょっとした悪ふざけやジョークのつもりで一連の事件が起きています。事件を起こした彼らにとっては、「食材を悪ふざけに使わない」とか「冷蔵庫で寝そべることはあるべきではない」とか「個人のSNSで仕事場の情報を勝手に流さない」ということはその瞬間においては想像もしていなかったでしょう。

基本的な考え方や価値観は粘り強い教育や普段からの業務での実践によって培われます。何かをする際に、「それは、自社の理念に沿うものか」「この行為は社員としてふさわしいものか」「これは顧客のためになるのか」といった判断基準をどれだけ心に浸透させることができるかどうかです。

マニュアルの整備も非常に重要ですが、価値観レベルでの社員の成長を考えるのも経営改善の取り組みとして良いのではないのでしょうか。

経営ビジョンや経営計画を達成するためには、商品・サービスと顧客が必要ですが、その根幹には「人」の学習と成長が常にあります。経営戦略の中にもこのような視点を取り込んでいくことも必要ですし、会社の成長の中で人の成長のあるべき姿を明確にし、評価していく「仕組み」も必要となるでしょう。

従業員が悪ふざけをする動機はちょっとした気持ちから生まれます。そのちょっとした気持ちを超越する価値観や理念を浸透させることは意外と難しいことです。経営としても改めて検討しないといけませんね。

小さな会社の経営相談

経営戦略・営業の見える化管理、コスト削減の仕組み化、IT活用で、収益構造・財務構造の改善を支援いたしております。

小さな会社向けの無料経営診断も行っております。貴社の課題と解決法の検討にもご活用ください(遠方の場合は交通費など実費のみご負担お願いしております)。

お取引先さまや、同業他社の中に経営課題を抱えている経営者様がいらっしゃいましたら、無料診断のご紹介をいただけますと幸いです。

小冊子進呈しております

中小零細企業様向けに戦略策定のための「**小さな会社の経営力向上5つのポイント**」の小冊子を無料で限定発行しております。お申し込みはお電話かWEBで承ります。

ご希望の場合は、お電話もしくは、WEBのお問合せフォームでご連絡ください。同業者さまやパートナー様でご希望の方がいらっしゃいましたら、ご紹介いただけますと幸いです。

経営改善にぜひお役立てください。

