



紀々(きき)

1998年に早稲田大学第一文学部哲学科東洋哲学専修を卒業後、電子オルガン奏者に。2003年、生涯学習開発財団認定コーチ資格取得後、ライフコーチの仕事始める。2009年、日本コーチ協会沖縄チャプター初代代表。企業研修やブログ「紀々の記」等を通じて、働く現場の元気度アップに取り組んでいる。

「ストレス」をためないように

心身の元気度チェックに有効な「日々ノート」

「ストレス解消も大事ですよ」：日常会話の中で、あるいは病院でもよく言われることではありませんが、このストレスについては、とても多くの質問が私のところにも届きます。気をつけることが大事だと頭ではわかっていても、実際にはどうしたらいいのか難しいようです。あなたは対策：どうされていますか？

ストレスに関する質問は、個人だけでなく、企業研修の打ち合わせでも多くあります。接客・サービスの現場で重要な「笑顔・明るさ」を、表面的なレベルではなく、根っこから生み出すためには、ストレスコントロールは欠かせません。我慢・無理をして笑顔を作っていると、お客さまには心地良くてスタッフの心のバランスが崩れてしまいます。

私は、現場でお客さまを相手に頑張る方々と向き合う中で、サービスを受ける人・届ける人の双方が幸せになれる形が一番質の高いカスタマーサポートだと考えるようになりました。だからこそ、働く現場のストレスコントロールは重要なのです。

そこで私は、コーチングを担当している「リウボウストア」という沖縄の企業の皆さんと一緒に、具体的な仕組み作りに挑戦することになりました。現場は12店舗のスーパーマーケット。営業時間は長い店舗で24時間。スタッフは、多い店舗で1000人近くおり、シフトも複雑です。

そんな中、一人ひとりが自分自身の「心身の元気状況」に目を向け、

店長や各部門のリーダーがスタッフの元気状況を意識するためのツールとして生まれたのが、「日々ノート」。

同社の日々ノートは2週間分を1シートにまとめ、スタッフ一人ひとりに用意されているもので、店長が定めたそのお店の2週間の目標と、スタッフが自分に課した目標を明記。毎日の心身の調子を記入したり、笑顔・声かけなどの接客の基本項目がチェックできるようになっています。

まず、それぞれは出勤すると、「心の調子」と「身体の調子」を記入。お店の目標と自分の目標を確認した上で売り場に出ます。

そして、その日の業務が終わると、接客の基本項目を○△×で自己診断するとともに、目標についても実行できたかどうかを記入。その日の気づきやアイデアなどもメモ欄に書き込み、帰ります。

すると、店長と各部門のマネージャーは毎日、このシートに目を通した上で押印。必要に応じてコメントを記入しているのです。また、シートは部門ごとに綴られ、皆が互いのノートを読むことができます。店長のノートには副店長が目を通し、コメントを入れるのですが、これは現場から生まれたアイデアでした。

自分と向き合うことで見えてくる解決策

大きなことは「書くこと」ではなく、書くことで「自分自身の元気や調子を意識すること」。そして、共に働くメンバー同士、お互いの心身の元気に気を配り、大切にすること。ですから、特に店長には、心身の調子に×印が続いている方には必ず声をかけてもらうようにしています。

心の調子は、明らかに不調だと自覚したところには、病院で「いつからか」と聞かれても思い出せないことが多いもの。今の自分が、どのくらいストレスを感じていて、それが、身体や仕事にどんな影響を与えているかを把握するために、少しずついいので、日々チェックすることはとても効果的だと思います。

私も各店を訪問した時は、日々ノートに目を通し、印鑑を押しコメントを記入しています。そして、私自身も日々ノートを書いていきます。

今の自分のストレス度はどれくらい？ このストレスは（異動したばかりであることやクレーム、人間関係などの）何が原因？ いつごろから続いている？ そのためどんな不調（頭痛・不眠・うっかりミス・笑顔が出ないなど）に陥っている？

最初のきっかけは？

日々ノートを記入しながら、また、時には過去の日々ノートを振り返る中で、漠然としたストレスの姿がハッキリ見えてくるはず。そうすると、「何があればいいのかわかるのか」「何が解決されたらいいのかわかるのか」といった具体的な方法も見えてきます。

現代のストレスコントロールに必要なのは「向き合うこと」。誰かに立ち向かうのではなく、まずは自分自身とじっくり向き合うことが、きつと転機の風穴をあけることにつながると思います。

あした：転機に、なあれ！

あなたへのストレス...
根拠は何ですか？

