



紀々(きき)

1998年に早稲田大学第一文学部哲学専攻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をはじめ。哲學家。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むとともに、音楽、レザークラフトなど幅広い分野で活躍中。

# 数字を変える、小さな“感”

## 現場の笑顔が来店客の笑顔もつくる

「笑顔やコミュニケーション、働く人のモチベーションは、どれほど数字（売上）に関係するのかわかるか？」

これは、コーチングしている企業で、現場の皆さんと一緒に何か新しい試みに挑戦する時の、私の中で定番の問いかけでした。サービス業などで「スマイル0円」という表現がありますが、果たして、スマイルには、いくらぐらいの価値があるのだろうか？ 笑顔は、どのぐらいの数字を生み出せるのだろうか、と。そんな中、紀々が継続的にサポートしている企業から、ある数字に関する報告が届いたのは先日のことでした。その企業では、接客力を高めるために、まずはスタッフが笑顔で働ける仕組みを作る必要があると判断。その上でスタッフ同士のコミュニケーションと、スタッフとお客さまとのコミュニケーション、内外両方のコミュニケーションを今まで以上に大切にしていこうと、ある試みに取り組んでいたのでした。

その試みとは「今日は、この商品の販売に力を入れよう！」という具体的目標をスタッフ自身で決め、みんな工夫し、販売する。そして、その企画を実施した日と実施していない日では、当該商品の販売数がどれだけ違うのかを比較するものです。

その結果は…約5倍！  
もちろん、企画を実施した日の方が多く売れていたわけですが、あまりの差に私はビックリ。企業担当者も、驚いていました。

働く人のモチベーションとコミュニケーションは変わる。私がそう確信したのは、この結果だけが理由ではありませぬ。その日、一緒に現場に立ちながら感じたスタッフの方々のワクワク感や、すれ違う際のうれしそうなお顔が、本当に印象的だったからです。また、当日の現場では、スタッフの笑顔だけでなく、お客さまの笑顔にも数多く出会いました。「お客さまも、こんなに笑顔になるんだ」と、こっそり驚いたくらいです。現場のモチベーションが上がると、接客の質も高まり、スタッフも自然と笑顔になる。そして、お客さままで笑顔にさせることができるのだということを知りました。

## 自分で決めた目標はエネルギーになる

でも、この感激の体験の後、心に浮かんだのは一つのナゾ。これまで、いくつもの「笑顔が少なくなってしまう現場」を訪れてきましたが、共通して聞こえてくるのが、「笑顔の大切さはわかってはいるけど、業務で忙しくて…」という声でした。

ましてや、先に述べた企業の場合、企画の日は通常業務のほかにさまざまな新しい取り組みが加わり、これまで以上に忙しい状態に。それなのに、笑顔が消えるどころか、いつもよりも増えていたから不思議です。若手リーダーが、次のようにその理由を説明してくれました。

「同じ仕事の量でも、自分で決めた」と、上から降りてきて、やら

らさられている」とものでは、重量が全然違うんです」  
仕事の量が問題なのではない。笑顔とワクワク感を左右するのは「重量感」。以来、そう考えるようになりました。

フタをしたはずの容器でも、空気が膨張して、ポンとフタを飛ばしてしまうのと似ている気がします。同じ仕事量、同じ人数、同じ厳しい現状であっても、一緒に働く仲間のワクワク感と笑顔とヤル気の度合いが高まると、ポンと突破口が開けるのではないかと。上から降ってきた数値目標は「重り」になり、自分で決めた目標は「エネルギー」になる…そんな気がします。

そして、業務「量」は変えられなくても、重量「感」を変えることは、こちら側の工夫でできる。働く現場で笑顔度と元気度を高める上でも、メンタル面のタフネス対策においても、この「感」がカギとなるのではないのでしょうか？

そこで仕事に取り組む中で「重たいなあ」と感じる時がある時には、業務内容を見直すとともに、「その重量感」は、どこからきているのか、書き出してみることがオススメです。個人版と、できればチーム（部署）の皆さんと話し合っ、「チーム版」も。すると、また一つ見えてくるものがきつとあるはずですよ。

数字を変えたのは、人の動きを変えたのは、人の動きが今回の数字の変化に、私が学んだことでした。小さな「感」の変化が持つ可能性を、信じたいと思います。あした…転機に、なあれ！

あなたへのワクワク度  
どのくらいですか？