

～あした、転機になあれ!～

笑いから... 楽さびら。

職場を元気にする哲楽レシビ その六 理論より、ハナウタを!

あなたの最近の笑顔度は?

「ウチの女性スタッフに、最近、なぜか笑顔がないんです。女性って、難しいですね…」

「いつごろからでしょうか。女性の多い職場の男性リーダーから、職種を問わず、同じつばやきが届くようになりまして。「みんなちがって、みんないい」と思えるようになりた」という気持ちはありつつも、「みんなちがって、面倒くさい」。そんな気持ちが生まれてしまうのも、人間らしさのような気がします。」

本誌5月号の特集のタイトル「モテ上司になる! 女性マネジメント術」を見たときに、やっぱり同じ気持ちの方が多いのだとあらためて感じました。

年齢・性別・出身地・育った環境・好み・立場・今の状況など、いくつもの「違い」を持ち、その上で「何を求めて、ここで働いているのか」も、本当にさまざま。上司にどう接してほしいのか: リクエストもバラバラ。どんなスタッフにも効く「魔法の言葉・態度」などありません。10年間、たくさんの方々の声を聞き、探し続けてきましたが、まだ見つからないというのが現実です。

でも、共通するキーワードはありました。それが「笑顔」と「あいさ

つ」。どんな職場でも「あればいい」と求められ、あると喜ばれ、ないと不満につながる」という共通点があったのです。実は、私が職場の様子を感じ取るために着目する点も、この二つ。接客における好感度という表面上の要素だけでなく、内部のコミュニケーションの状況や信頼関係、働く人の満足度やモチベーションなど、予想以上に多くのことが表れているものです。

環境を整えば人の表情も変わる

笑顔のための接遇研修をやっても、笑顔は増えない…という男性リーダーの悩みに加え、私のもとには「笑顔、笑顔と上司に言われることがストレスで、笑えません!」との女性スタッフの声がいくつも届きました。

笑顔は「花」。水もまかず日射しもしょ? という不満も出てきます。種と土が言い合っている、ますます花は咲きません。

いくつもの研修を担当して、少しずつ私の考えが変わってきました。花が咲くためには、土と水と日射しが欠かせない。「花を咲かせましょ

う」と、種に言い聞かせるよりも、ちゃんと花が咲く環境を整えることが大事。そうすれば、黙っていても花はちゃんと咲くはず!

努力しなくても、自然に笑顔になれる環境を作るには…そう考えていたときに、思いがけず、お店のテーマ曲づくりのご依頼をいただきました。

私は、もともとは電子オルガン奏者として演奏と作曲もしていました。それに歌詞をつけて、歌ってほしいというリクエストでした。歌は初めてだったので戸惑いがありましたが、親しいマーケティングの先生から「お店のBGMは、お客さまと働く人にとつての環境のひとつ」と教えていただき、曲ではなく、環境をつくる、という視点で挑戦することに。

お店に足を運び、スタッフの方々の声を聞き、メロディーを思い浮かべ、歌詞を考えました。「どうしたら、聴いただけで笑顔になつてもらえるか?」…テンポや間奏にも工夫をこらしました。

お店で曲が流れてしばらくは、反応が気になってドキドキ。関係者の皆さんから続々と嬉しい声が届き、やつとゆつくり眠れるようになりました(笑)。私自身もお店に足を運び、スタッフの皆さんの様子の変化にビックリ! 皆さん、笑顔・笑顔・笑

顔…。笑顔の研修のときよりもずっと、笑顔が増えていたのです。スタッフもお客さまも、あの曲を口ずさんでくれていました。環境の持つ力、そして、言葉に音楽が加わることで起こるミラクルを実感し、感激です。環境を整えば、そこにいる人の表情も変わる。それがまた、お店の新しい環境となる。そう感じています。「理論よりもハナウタを」をモットーに、笑顔の環境づくりに挑戦です。あした…転機に、なあれ!

あなたは最近何も口ずさんでいますか?



紀々(きき)

哲學家。那覇市出身。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。「自ら考え、自ら動く力を磨く社員研修を」との依頼を受け、「哲楽のチカラを、笑顔のチカラに」をテーマに、さまざまな企業現場でサポートを行っている。特に「若手リーダー・女性スタッフがイキイキ元気に働ける職場づくり」を哲楽する研修は、好評。現在は、沖縄の表現で「Let's 哲楽」を意味する「哲楽さびら」を合言葉に、沖縄発で職場に哲楽習慣・風土を広めるべく活動を展開中。