

接客リーダーセミナー

**お客様に最高のおもてなしをする為に、
今、チームリーダーがすべきこと、
求められることはなにか!
株式会社蒲公英代表取締役の
藤田順也氏に聞く**

株式会社蒲公英代表取締役 藤田順也氏

平成25年5月27日(月)
大阪市浪速区／ORA会議室

お客様に最高のおもてなしをする為に、今、チームリーダーがすべきこと、求められることはなにか! 株式会社蒲公英代表取締役の藤田順也氏に聞く

去る5月27日(月)、接客リーダーコース選択制Aセミナーにおいて、「チームリーダーの役割とは～接客リーダーとしての意識改革と実践を学ぶ～」というテーマで、藤田氏に語っていただきましたのでご紹介しましょう。

■ 低迷する外食産業を活気づけて盛り上げていくには、 チームリーダーの手腕がキーポイント

現在、居酒屋「遊遊」「たんぼぼ」など、11店舗の飲食店を経営しております。5年前までは安さをテーマとした280円均一の店という業態で展開していましたが、もっとお客様にご満足いただいて喜んでもらえるような店にしようと思い立ち、店のテーマを国内産の材料を使った「地産地消」とした店舗展開に変換してきました。また、外食産業の覆面調査等を実施しているNPO法人の「居酒屋甲子園」の専務理事を、その流れを汲んだ「楽花成の会」を発足させて会長の役割を担っております。その活動を通じて、関西の飲食店が「共に学び、共に成長する」という理念を持って、全力で地域を活性化させる活動にも尽力し、外食産業業界全体を盛り上げていきたいと考えています。

と言いますのも、外食産業の市場規模はピーク時だった17年前と現在を比較すると、22.3%もダウンするという状況で、中でも居酒屋という業態は33%も減少する一方で、倒産率も高い。そんな低迷した状況ですから、何とかして活気づけたいと考えている次第です。これからの外食産業にとって必要なのは、味の良さはもちろんのことですが、接客態度がとても重要なポイントになると思います。ですから、スタッフの接客態度を教育し、店の品格や雰囲気盛り上げていくチームリーダーの手腕は、勝ち組となるためには欠かせないものだと感じています。

■ スタッフに“やりがい”を感じさせるような職場環境づくりが大切!

では、改めてチームとは何かというと「2人以上で共通の目的を持った集合体」のことであり、ある特定の目的達成のために作られる「機能体組織」と、満足を得るために集団組織に所属して一緒にいるという「共同体組織」の2種類に分けられます。私たちが属している店や企業は「機能体組織」であり、サークルやカルチャー教室等は「共同体組織」となります。「機能体組織」である店や企業は、目的を達成する集団でなければなりません。そのリーダーとなる人は、先頭に立ってスタッフ全体のモチベーションを活性化させながら、目的に向けて導いていくという能力が必要となってきます。リーダーとして、スタッフのモチベーションを上げるためには、どうすれば良いかという、やはり、それぞれに“やりがい”を感じてもらえるような職場環境を作ることですね。それぞれの仕事の能力を認め、そして成果が上がれば素直に褒める。昇給などもひとつの方法かもしれませんが、それ以上に人間は認められることで“やりがい”を感じ、自然と仕事に打ち込むようになります。そうしたことを頭に置いて、スタッフが“やりがい”を感じられるような環境づくりをすることがリーダーに求められることだと思います。



お客様に最高のおもてなしをする為に、今、チームリーダーがすべきこと、求められることはなにか!
株式会社蒲公英代表取締役の藤田順也氏に聞く

■ すべての人が自分と同じくらい仕事ができると思てはいけない

先頭に立って人を引っ張っていく立場にあるリーダーは、やはり「人一倍仕事ができる人」だと思います。一般的に職場は、仕事ができる人が2割、普通に仕事をする人が6割、仕事ができず足を引っ張る人が2割で構成されるという「2:6:2の法則」があると言われています。リーダーと呼ばれる人は、もちろん2割の仕事ができる人達であり、しかもトップクラスの立場。ですから、スタッフのほとんどは後の6割と2割の可能性が高いと考え、自分と同じように仕事ができると考えてはいけないと思います。「こんなことはできて当たり前」と思って接するのではなく、「これができてありがとう」と、「当たり前」と「ありがとう」という言葉を置き換えてみる。そうすることで、自分の意識も変わってくると思います。

また、リーダーの中には「解ればできる」と考えて、色々なことをスタッフに解らせようとする人もいます。でも、「解る」と「できる」のかというと、そうではない。解っていてもできないという人は、意外なほど多いんです。まず、そのことに気がついて欲しいですね。ひとつの物事に関しても人それぞれの解釈の仕方がありますし、一生懸命説明して、「これだけ話したら理解してくれただろう」と思っている、相手は全く理解していないということも少なくありません。まず、自分の物差しで相手を測ってはいけないということを頭に置いて、積極的にスタッフとのコミュニケーションを図って下さい。ただし、職場でのコミュニケーションというのは「相手が何を考えているかを知る」ということであって、こちらの意見を一方的に伝えるということではありません。「報告・連絡・相談・確認」という事柄を抜きにして仕事上のコミュニケーションはあり得ないので、その4点を忘れないでいただきたい。伝えたいことを伝えようと躍起にならなくても、良いコミュニケーションが図れていれば、自然と伝わっていくようになると思います。

■ リーダーに必要なのは「愛・許す・感謝」の精神

スタッフの先頭に立って、皆を誘導していくリーダーにとって、会社や上司の理念を正確に理解しておくことも大切なポイントです。理念とは「理想に向かって信念を持って行動し続けること」ですから、理念を理解しておかなければ、指導法もわからなくなってしまいます。まず自分が理念を理解した上で、スタッフにもそのことがちゃんと伝わるように工夫しておかなければなりません。チームの思いを揃えることで健全なチームワークが出来あがっていくからです。

リーダーは、そのようにチームをまとめようと努力するのですが、どうしても孤立しやすかったり、孤独感を味わってしまうこともあるかもしれません。でも、そうしたことに負けず、愛情を持ってスタッフに接し、もしスタッフが失敗したり、指示通り出来なかったとしても「ダメ」というフィルターを通して見るのではなく、まず許してみる。そして、こうして出会えたスタッフとの縁に感謝してみてください。リーダーが、この「愛・許す・感謝」の精神を持つことで、孤独感は薄れていき真のリーダーになれると信じています。リーダーとして、笑顔と勇気が与えられるように努力し、みんな一緒になって、これからの外食産業業界を盛り上げていきましょう。