

チーム力向上のための 仕組み作りを考える その1

「知る・理解する・考える・改善する・高める・共有する・守る・継続する仕組み」

長いテーマ名になりましたが、研修のオファーを受けるときの依頼内容は、このうちのどれかが必ずキーワードとして入っています。例えば「考える社員・スタッフにしてほしい」「決めたことを守り、継続できるようにしたい」「会社の理念、想いを共有したい」「仕事に対する取り組み姿勢を改善し、高めたい」等々、そこでこれまで経験してきたことなどを、一つの仕組み作りとして、こうすれば上手くいきますよとお話ししています。

云うまでもないかもしれませんが、目標達成に向かって、チーム一丸となって、共通意識を持って、継続していくために、何らかの仕組み作りが必要です。

チームマネジメントは、このことを持ってやらねば、「一度言ったから、説明したから、大人だから、常識だからやってくれるだろう」と、放っておいては上手く廻っていきません。チームリーダーは常にこのことを意識しながら、目標やテーマ、育成に向かって、どうすれば実行出来、浸透し、継続出来るか、「仕組み」を考えていかなければいけません。これが、管理職の仕事といっても過言ではありません。

いくつかの事例を紹介します。

事例1 会社法人の理念、想いが忘れられている、理解されていない、意識されていないという事が、よくあります。まず理念に謳われている言葉の一つ一つの意味を解りやすく説明できる解説書をつくり、職員全員で共有し、携帯しやすいカードにする。次に朝礼や会議等の始まりに必ずそのカードを持って、理念を唱和する時間をつくる。毎日繰り返し行なっていると、自然に頭に入り、何かあった時に理念に戻って考えることが出来るようになってきます。

事例2 接遇マナーの維持向上も同じです。研修をやっても時間が経つにつれて忘れられていきます。それを防ぐ為に同じように朝礼・夕礼の時間を使って、笑顔のチェック、立ち姿・服装のチェック、挨拶言葉の唱和、お辞儀の練習等を行っていきます。毎日繰り返し実施することで、意識が定着し、行動の中で自然に出てくるようになります。これをやるかやらないか、チェックするかしないか、チームリーダーの意識一つです。



長嶺 堅二郎