

Re-QUEST (Re-Quest)

MONTHLY MAGAZINE FOR HAIRDRESSERS

THE COLOR GLAMOUR

05

MAY 2003

スタッフ教育のプロに学ぶ

後輩の能力がぐんぐんのびる メンタルパワーアップテク

日頃から後輩と良い人間関係を築いていけば、仕事の効率も大幅にアップ！毎日の仕事が楽しくなり、お店の活性化につながっていく。こうした良い人間関係を作るにはどうしたらいいのだろう。人材教育のプロ、松田さんに伺ってみたい。

お客さまだけでなく、スタッフも「内部の顧客」です



ASKグローバル・コミュニケーション株式会社 代表取締役 松田友一さん

国内最大手美容師専門学校に在籍後、社内の数々の賞・タイトルを獲得。その後美容師専門学校にトレーナーとして入社。トレーナーも育成する資格も取得。日本人初のトレーナー協会副会長に就任。平成14年ASKグローバル・コミュニケーションを設立。これまでに200人の人材に研修を行ったセールスマン。人材教育のプロ、著書に「セールスマンとしての基本素養実践テクニック」など多数。

見本にしたい先輩になろう

「職場の雰囲気に関係なく、見本にしたい先輩とそうでない先輩がいるのはどこも同じ。まずは後輩に尊敬され、見本となる存在にならないといけない。また後輩も、自分が望む立場だったらどんな先輩像を望むかを考えて欲しい。そして自分が理想の先輩、理想の先輩の姿に徹するんです。そうやってお互いに思い合うことこそ、良い人間関係作りの基本です」

セールス・人材教育のプロである松田さんは、人間関係をつくるコツについてそう語った。後輩自身も「理想の先輩」になれば、先輩側が「教えたくなる先輩」と感じるところ。また後輩自身が成長したい、学びたいという目標を持っているれば、先輩も教えられる機会も増える。結果、自然と良いコピーも呼び寄せ、大きく成長していくのだ。

形ど真似しない

「かつては決められたマニュアルだけをやっていければいい時代もありました。でも今は型どりの美容師では、お客様も満足しない時代なんです。いま美容師に求められるのは、型どりでない、「非定型的能力」です」

非定型的能力とは、マニュアルでは書けない方のこと。「なんとなく気に入らない」「どこか満足できない」というお客様の違和感とした不満や不安を敏感に察し、解決に導く能力だ。この能力を備えた美容師は、お客様とスタッフとの信頼関係も強く、自然と人を動かせる力がある。

「私の考えるトップは、社内でも人間性が評価されている人。【あの人のためなら】という気持ちを周囲にいだかせる人です。職場内の能力が落ちる人はいない、大抵表向きがいいだけで、実は自分を誇っていたりする。そういうストレスは、同じ職場内の人に伝わり、1か月や半年位ならトップになれる。でも10年単位、トップの地位にい続けることはムリ。職場内のスタッフも、内部の顧客であり、自分の大切なファンであることを知るべきでしょう」

後輩育てに必要な能力

後輩の問題にぶつかったとき、解決へと導くのが先輩の役目。そんな時に必要な能力は例えよう。そしてその際、どんな方法をとるべきなのだろう。

「まず必要なのは問題発見能力です（※201）。これは人の問題を指摘する力ではありません。現在の状態を、後輩に気づかせるのです。そして問題を

発見したら、一緒に解決案を考える。その際、相手の構った価値観をとることも大事です。次に、なぜその解決策が妥当なのかをプレゼンテーションする。根拠を立証することで、相手に納得させます。最後はそれを実行するように促します」

いきなり答えを見つけてあげるのではなく、答えに行き着く過程まで導いてあげることがポイント。これができれば、相手からやる気を引き出し、自然な行動を促すことにつながるのだ。

「これらのすべてに準じている必要なのが、コミュニケーション力です。これらがすべて自然とできる人は、一流の美容師であることは間違いないです。どこでも人間関係はうまくいっているはずですよ」

2タイプの対処法

次に、後輩によくある2つのタイプについて、適切な対処法を伺ってみたい（※202）。サトツメは理想があまりにも高く、自信がありすぎて現実逃避。足元が思えない「ポジティブすぎ」タイプ。もうひとつは根拠に自分を卑下し、落ち込んだりなかなか立ち直れない「ネガティブすぎ」の2タイプだ。

「基本的には対症同治です。まずは自己評価をしてみたら、自分自身をどう思っているか聞きます。自信が足りすぎるタイプは、しばらく様子を見ます。結果を待たせている間は、その点は評価し、その人にあった目標を具体的に併せてあげましょう。立てた目標が達成すれば、また評価するということを繰り返していき、前向きなタイプは自分で工夫していけばまずからぬ」

もし結果が返さなければ、おこりたど本人は気づく。そうすればイヤでも自分自身を見直すはずだと気づく。反対のネガティブすぎタイプはどうだろうか。

「ネガティブな人には、本人に自己評価させ、目標の有意義聞きます。何事も目標し、目標をやりたいたいの、その目標が達成できなくて落ち込んでいるときも、理由を本人に考えさせてみる。もちろん先輩も答えと一緒に考えます。そして改善案を考えさせて、最終的にそれを繰り返さないように確認します。もし抱えている問題の原因がわからないようだったら、わかりたいかどうかを尋ねる。はじめて指導に入る。最終的に先輩の意見の押し付けは避けたい」

意図が伝われば、そのタイプも必ず賢くなる時がある。その時に、温かくも厳しい目で対応したいもの。こうした先輩の小さな思いやりが、サロンの大きな発展に貢献を促していくのだ。