

サービス業の生産性を上げる！シリーズ下

サービス業の生産性向も機嫌が悪いとする。す
上について、以下二つを察知し、なるべく話しか
提案している。①お客さま、なるべく話しか
まどの時間を少なくし、急ぎでなければ
て、契約率を上げる②社、翌日に報告をしよう
内での情報共有や協力を、行動を変えてし
スムーズにする。まづ。

今回は、②についてで 怖い、不機嫌という印
ある。社内の生産性を上 象を与える上司も同じで
けるには、上司と部下、 ある。部下は、顔色をう
部門間のコミュニケーション かがつて、意見を言わな
ヨンの円滑さが重要だ。 い。そういう会社に限つ
例えば、上司が朝として、「うちの社員は、意

経営士の
提言

社内協力・情報共有スムーズに／上司は笑顔、「好かれる」印象重要

の社員に、モチベーターに、部下が思っ
ションを上げるにはどう たように改善されない」
したらいいのだ？」と本 あなたの会社にも、こう
気で、部下を変えようと いう上司がいるだろう。
している。 実は、本人だけが気付
そういう上司は、とて いていないのだが、「印
も不思議に思っている。 象が悪い」のだ。その原
「こんなに仕事ができる 因は、いくつもあるが、
オレに、なんで部下がも その中で、一番に改善す
つと近づいてこないのだ ることは、上司が笑顔に
？なぜ、他の上司と比べ なることなのである。好
ても人気がないのだ？こ かれる人には、笑顔があ
れだけ正しいことを教え る。

上司は、自分から先に 心して近づける人間関係
部下に向けて、笑顔を出 は、社内の意見が活発に
すことなのだ。すると、 し、行動をスムーズにす
相手の心が一瞬で開き、 相手が辞めな
話したい、近づいても大 くなる、新人が辞めな
丈夫という、心の状態を い、心の病気の人が減る
創り出すのである。これ こともイメージできる。
は上司だけの話ではな 目に見えない「ヒトの
い。社員全員が上下関係 感情の動き」に取り組む
や部門に関わらず「好か ことが、サービス業の社
れる」印象になれば、社 内生産性向上の重要な視
内の生産性はぐんとアツ 点なのだ。

まずは、あなたが、毎
朝出社前に、鏡を見て、
笑顔の練習をしてほしい