

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、翌日に報告をしよう
て、契約率を上げる②社内では、翌日に報告をしよう
内の情報共有や協力を、行動を変えてし
スムーズにする。

今回、②について、怖い、不機嫌という印
象を与える上司も同じで
ある。社内での生産性を上
げるには、上司と部下、
部門間のコミュニケーション
の円滑さが重要だ。

例えば、上司が朝として、「うちの社員は、意

見をださない。自らアイ
デアを考えない。やる気

のない社員に、モチベ
ションを上げるにはどう
したらいいのだ？」と本
気で、部下を変えようと
している。
「こんな仕事ができる
オレに、なんで部下がも
っと近づいてこないのだ
？なぜ、他の上司と比べ
ても人気がないのだ？こ
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
は、社内の意見が活発に
すことなのだ。すると、
相手の心が一瞬で開き、
話したい、近づいても大
丈夫という、心の状態を
創り出すのである。これ
は上司だけの話ではな
い。社員全員が上下関係
や部門に関わらず「好か
れる」印象になれば、社
内の生産性はぐんとアツ
くなるのだ。
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

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

！