



リーダーの品格

皆さん、こんにちは！沖縄では梅雨も明けましたが、内地ではこれからです。恵みの雨と思えるかどうかは自分次第です。物ごとににはいつも両面あり、昔から「人生万事、塞翁が馬」と言つてきました。常に物ごとの明るい面を見していくと、「良いことはおかげさま 悪いことは身から出たさび」(相田みつを)と思えますし、そうすることで、いいことも悪いことも常に前向きに捉えられるようになります。

さて今回は、昨年、ザ・リツカールトンジャパン元社長の高野登さんのことで、会社の品格について学んだことをお話しします。年に一度、九州寺子屋百年塾が開催され、そこに塾長として毎回お話をいただいています。その都度、その回の小テーマを設定し講演、その後グループミーティング、各グループからの発表、まとめという流れで、とても多くの学びを得ました。

このコーナーでも何度か報告しましたが、最終章では、リーダーの品格と題して、一年の締めくくりを行ないました。特に、リーダーの役割から話を進めていったのですが、そこで出てきたのは以下のようないきわードでした。

・チームメンバーの一人ひとりが自信をもって仕事ができるようにする

・プレッシャーとストレスのバランス取り…プレッシャーがなければ仕事はいいものにならないので必要だが、ストレスはマイナスのものしか生み出さないので、コントロールが必要・モチベーションを高める…磨り減ったバッテリーを充電する、勇気を与える

・言葉と体の関連…心と体は密接なつながりがあり、互いに影響しあう。言葉は相手に対しても大きな影響を与えるので、力強く美しい。確かな言葉”を使うこと

・自らが気づくように…教えるのではなく、気

づかせることの大切さ
・任せて任せず「やらせてみせる」…やりっぱなし、放任は無責任等々、さまざまな言葉が出てきました。それを受け、最終的なまとめとして、リーダーとしての品格には、
・哲学(中心に据えておく価値観)+心(コロコロ変わる)+相手に与える言葉が必要という結論のようなものに行き着きました。

いつの時代にも、不易流行といつて、変えるべきもの、変わっていくものがあり、またその一方で変わへばならないものもあるということです。会社でいえば、変えてはならない中心に据えておく価値観は経営理念です。心のようにコロコロ変わるのは販売促進の方法や仕事のやり方です。会社のルールに関しても、古くなつて現状に合わなくなつたルールや決まりごとも変えるべきものと言えるでしょう。リーダーは常にそのチームが迷わないよう、哲学(中心に据えておく価値感)を指し示していくかなければなりません。全員が目の前の課題や問題に一生懸命に取り組んでいればいるほど、一番大切なものの忘れたり、その価値觀から遠ざかたりしてしまうからです。そのときに気をつけたいのが、言葉遣いです。NHK研修の中でもリーダーシップの講義で、リーダーとメンバーとの距離感の大切さを話します。距離が近すぎる＝タメ口などのケジメのない言葉遣いをしてしまうことがあります。そうなるといざ仕事の指示を出すときに、どうしても一步出遅れたり、すつと受け入れられなつたりしてしまいます。先日の熊本・大分の地震では心が痛みました。そういう相手を思いやる感情も大切な共感材料です。心がなければ伝わるものも伝わりません。さらに、明るく元気のできる言葉と、相手をマイナス志向に向かわせる言葉があります。いつでも、自分の言葉は相手に与えるものと考え、丁寧で前向きな言葉遣いをしていきま

紙上セミナー 犠牲から学ぶ

皆さまこんにちは。お変わりありませんか？今回は、前回告知した予定を変更してお届けします。船が山を駆け上った東日本大震災では、良民常民のささやかながらも特別な日常を一瞬のうちに奪い去りました。そして今回の“平成28年熊本県大震災”。当社でも社員の兄弟宅や御令室の実家が全壊しました。その瞬間私は、約100キロ離れた福岡の自宅マンションにいましたので、地震発生時の状況や、その後の被災地支援の様子をレポートします。

1. 震災レポート

博多の拙宅では、揺れる直前にスマホや携帯やテレビから、一斉に地震予告警報が鳴り響き、大地震発生が事前に告知されました。そして冷静に玄関ドアを開放すると間もなく、大きな揺れに襲われました。予告警報から実際に揺れ出すまでの間に、およそ10秒程度の猶予はあったと思いますが、当時その振幅の大きさに、ただならぬ状況を連想せざるを得ませんでした。

◆マンションの管理組合理事長である手前、揺れが収まると私は直ちに共用部分の点検に入りましたが、既にエレベーターは緊急停止しており、住人はみな廊下に出ていました。揺れによって貯水槽からは水がオーバーフローして警報装置が作動し、サイレンが鳴り響いていました。拙宅内ではキッチンのタイルが損傷しており、改めて地震の怖さを感じましたが、あろうことかその後、再び大きな揺れに襲われたのです。

◆熊本県内のクライアントさまからお寄せいただいたリクエスト品や義援品を詰め込み、当社キャラバン隊が現地入りしたのは、最初の地震発生から3日めのことでした。滞在期間中にも地面は不整脈を起こし、その揺れは上・下に振幅するもので、これまで経験した地震とは全く異質のものでした。構造物も建築物も、前後左右の動きには対応出来ても、上下動は設計の意識から完璧に抜け落ちているものです。現地での揺れは、建物を一旦上に持ち上げてから下に落とすという動きで、余震の連続でこれの繰り返しとなり、その振幅は10センチはあるのではと感じました。

◆今回熊本が遭ったのは、地震ではなく戦争です。相手は自然。その惨状は、あたかも爆弾が大量に投下された如くで、建物は二階建てが一階建てとなり、一階建ではがれきの山となり、道端には多くのゴミが収集されない状態で山積みとなっており、それらをかき分けるように、汚れたTシャツを着た小学生が無邪気に遊んでいました。

◆かろうじて原型をとどめているだけで、誰がどう見ても全壊状態の一般住宅。しかし、住民と思しき老夫婦は、その敷地内を一心不乱に

片付けています。それが無駄になるということをわかっています。

◆余震発生の際には、足裏から地面の中を雷が鳴り響いているような音と振動の感触が伝わって来ます。大きな余震では、その発生後しばらくすると地面から鉄が焼けたような臭いが揮発されます。自衛隊車両は、そのナンバープレートからどこからの派遣かは不明ですが、警察車両は兵庫・広島など他県ナンバーが多く、赤色灯をともしながら巡回警備に努め、火事場泥棒を逮捕していました。メディアは一切報じませんが、オスプレイがその機首を下げながらフルスロットルで被災地上空を飛行し、懸命に物資を搬入していました。

2. 学ぶべきマネジメント手法

◆例え自宅やお店の建物自体が大丈夫でも、実は被災地では駐車車両の被害が甚大なものでした。建物から飛来したタイルやブロック塀の倒壊による車輛損壊、地すべりによる滑落事故が至る所で発生していました。罹災見舞いに弊社スタッフの実家を訪れると、自家用車の片側だけが傷だらけとなり、車内にはガラスとブロック塀の破片が散乱した状態でした。

◆更に立体駐車場では、柱そのものが湾曲し、車が出せない状況が続いている。ここで私達がリスクマネジメントとして改めて考える必要があるのは、自宅でも会社でも車両の駐車環境です。ポンネットに突き刺さったタイル片を見るに、寒気が襲いました。

◆その時、元栓からガスを止められますか。出火防止には、厨房機器のオペレーションに関するロープレが必要不可欠です。

◆地震発生後に、建物被害が無かったと喜んではなりません。その後の降雨で漏水し、火災が発生したということも現地では無数に発生しています。従いまして、地震発生後にはブレーカーを落とすべきです。火事は全てを奪い去ります。例え食材が無駄になろうとも、人命には変えられません。

◆罹災状況は、直ちに写真撮影です。震災後は、誰しもが直ちに後片付けを始めたがりますが、被災の証拠が無ければ保険金実行に影響が発生しますので、注意が必要です。

◆建物の外壁が、雨水を蓄えて落下します。東日本大震災同様、今回も物を取りに建物内に戻ったところで建物が崩落して命を落とすという二次災害が発生しています。

◆損保会社ごとに被害補償の査定金額は大きくことなり、また保険金実行までの期間にも大きな差異があります。ある特定の損害保険会社の場合、東日本の時と同様に今回も、被災者はタフな折衝が強いられています。どこの損害保険会社か、その実名をお伝えしますので、サポートセンターにお問い合わせください。

平常時には悲観的に想定すれば、異常に樂観的に振る舞うことができます。備えなければ憂いのみ。決して根拠も無しにヒトごとと思わぬことで、災害への既視感の発揚が大切です。

(株式会社システムコンストラクション 清野秀道)

店舗紹介リレー

[風風ラーメン朝霞南口店]

Q お店のオープン日は?
A 平成16年11月6日です。

Q 当店のおすすめメニューは?
A ダントツの一番人気は唐揚げです。個人的には黒こま担々つけ麺もオススメです。

Q イチオシのキャストさんは?
A 松岡副店長(左) 佐野さん(右)です。

Q その理由は?
A ほぼオープン当初から働いていたので、おふたりで、仕事はもちろんですが、地域の情報にくわしく、また顔が広いのであらゆる場所で顔が利きます。車の運転が得意で大きいハスクスも運転できるので、フレッシュセンターの食材配達もできます。

Q 店長が、教育面で気をつけていることは?
A 松岡副店長(左) 佐野さん(右)です。

Q その理由は?
A 働いて疲れて帰ってくるお客さまが家に帰るまでの現実逃避の場所やホッと一息つける場所を目指して、これからもお客様を明く、地域を明るくできるように営業して参ります。

Q お店の目標は?
A 気配りです。常連さまのオーダーを取る時に「いつものでよろしいですか?」「〇〇でよろしいですか?」といった接客や、お客様をお名前で呼ぶように心掛けています。

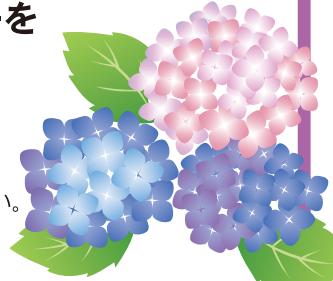


風風ラーメン ウキウキフェア開催

雨季(うき)とかけまして、ウキウキフェア☆じめじめした季節ですが、風風ラーメンではサイドメニューをお得に召し上がるチャンス!この企画に合わせて、新しいおつまみメニューも新登場☆普段食べたことのないメニューを試してみるのはいかが?



※一部店舗では実施していませんのでご了承ください。
詳細はHPへ☆



風風ラーメン 高円寺南口店ミニNHKK研修

当店では、春にキャストの卒業や就職が重なり、現在は店舗に入って1か月前後の若いキャストが多く、アルバイト先で研修を受けること自体が全員初めての経験です。皆少し緊張の中、風風ラーメンの基本理念、NHKK（ニコニコ、ハキハキ、キビキビ、気配り）や、お客様に楽しんでいただくためにキャスト自身が仕事を楽しむ重要性をわかりやすく丁寧に教えていただきました。気持ちを伝えるための、言葉の抑揚の付け方や表情の作り方なども学び、キャスト皆、ひとつ成長できたように思います。これからのお客様で磨きをかけていければと思います。

（風風ラーメン高円寺南口店 永棟）



風風ラーメン 牛久西口店ミニNHKK研修&周年祭

今年の周年際は、私が牛久西口店を細田社長に任されて初めての周年祭でした。私をはじめ、周年祭未経験のキャストが多く不安でいっぱいでしたが、本部の講師の方々の協力のもと、ミニNHKK研修を行ない、私もキャスト皆も、自信をつけることができました。また、お客様に対する感謝の気持ち！ラーメンに元気をのせてお客様に提供する！と言う教えには、キャスト全員が感心しモチベーションを高く上げてくれました！結果、周年際では2日間とも目標を超え、大成功することができました。これからもラーメンに元気をのせ、地域の方に元気を届けていきたいです。

（風風ラーメン牛久西口店 東郷）

