

# 最も有意義な社員教育の進め方



今号は、経営者なら誰でも一度は悩むテーマ「社員教育」についてお話ししたいと思います。

ですが、全く同じことがいえます。特に中小企業の場合、大きな配置転換ができないため、実力を発揮できない従業員は会社を辞めていきます。これをグラフにすると図3のようになり、社長と従業員の実力は均衡することがわかります。よく「スタッフの質が低いから…」と嘆く経営者がいますが、それは自分の質が低いと言っているのと同じです。

社長や上司の実力が低いと、会社にとって必要な優秀な従業員は残りません。ですから社員教育は“上から行なう”ことが大切です。

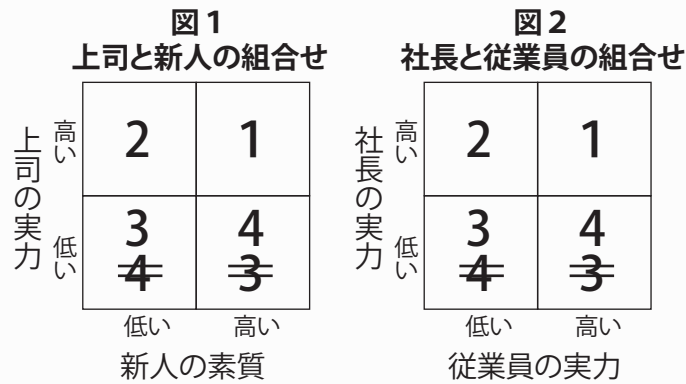
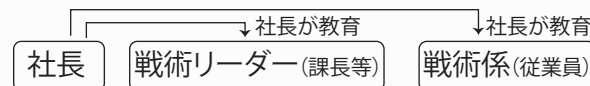
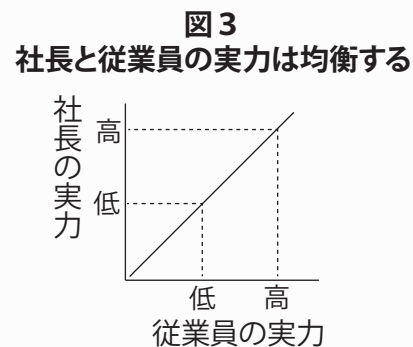


図1は、上司の実力と新人の素質の組合せで会社の業績を調べた結果です。上司・新人とも実力・素質があれば、もちろん業績は一番伸びます。次は上司に実力があって、素質の低い新人を引っ張り上げるパターン。さて本題はここから。上司の実力が低い場合、新人の素質が高いと最も業績が悪くなるのです。これは、上司の実力が低く、新人に素質がある場合、2年半ほどで新人は上司を超えられます。そこで前向きな発言をするようになりますが、上司に実力(器量)がないために、やる気をなくすのです。それに比べれば、上司も新人も同じレベルのほうが和気あいあいとやっていけるため、業績はまだ落ちずにすみます。

図2は社長の実力と従業員の実力の組合せ



社員教育のための予算をしっかりと確保し、その90%を社長自らの費用に当てましょう。間違っても、社員の研修費にばかり当ててはいけません。社員ばかり優秀になって、社長から離れていってしまいます。まず社長が勉強して、学んだことを従業員に教えていくのが理想的です。社長の質が上がり、従業員の質も上がりますから、図2の最も業績が上がる会社になれます。また自分で社員を教育することで、結果的に教育費も少なくてすみます。ポイントは、従業員を階層別に教育すること。たまに希望者を募って研修をすると、前向きなスタッフを選別することもできます。

社員教育も戦略的に行なって、より効率良く成果を出しましょう。これらの話は『ランチエスター経営』のDVD「組織戦略」第5章で詳しく述べています。興味のある方はお問合せください。

山内経営コンサルティング事務所

代表 山内修



## 心が元気になる話

### 興味をもつと、人は伸びる。

先日、ふくやの川原正孝社長から貴重なお話を伺うことができました。明太子を開発した創業者・川原俊夫氏が病に倒れた時、正孝氏は銀行の支店長代理、兄は支店長という役職にありました。正孝氏は「優秀な兄が戻って失敗したら後がない。自分が失敗しても本命の兄がいる」と考え、稼業を継いだそうです。

正孝氏を悩ませたのは、従業員の接客態度でした。当時は男性社員のみで「いい物を作れば売れる」という考えから、身なりも言葉遣いもおかまいなし。正孝氏は銀行時代に窓口業務や電話対応が優秀だった人材を呼び、接客研修を行なうのですが、社員に変化は見られませんでした。困った正孝氏は兄に相談します。すると「簡単だよ。人は興味のないことはしないんだ」と返事がきたそうです。なんと的確な答えでしょう!

正孝氏はさっそく社内に資格取得制度を設けました。自分に興味のある資格でかまわない、受験料は会社負担、合格すれば表彰してお祝い金授与という制度です。どんな資格があるのか知らない社員のために、正孝氏が薦めたのが「販売士」でした。接客業のプロになれる資格です。その日から社員の表情が変わったと言います。最初は会社の制度に乗っかっただけかもしれませんが、販売士の勉強をすればするほど、職場で実践したくなります。みるみるうちに接客態度がよくなり、店舗の雰囲気まで見違えるように明るくなったそうです。

現在、ふくやでは社員全員が販売士3級以上を取得しています。驚くべきは社長が最も難しい1級を取得していることです。社員全員に意欲とプロ意識があり、社長が先頭で引っ張っていく創業65年、第一線の企業として揺るがぬ理由がここにあります。



博多経友会主催の博多塾でお話しされる川原正孝社長



## スタッフ日記 ~〇〇の秋~

### 中村優子

行楽の秋ですね。秋の初めには大阪・京都に旅行に行きました。秋が深まると、自然の多いところや動物に会える場所に行きたくになります。特に三瀬のどんぐり村は常連。夏にも行きますが、暑さで動物もぐったりしてて(笑)。やっぱり、気候もよくて動物も元気な秋が一番楽しいですね。福岡市動物園もリニューアルして、動物が間近で見られるようになったとか。近場にリフレッシュできる場所が増えて嬉しいです。



### 服部薫

読書の秋です。仕事を始めてからは本を買うだけで満足する生活になっていましたが、最近、講演の仕事が増えたため、また本を読み始めました。相続や遺言の専門的な本から話し方の本まで、時間ができれば読んでいます。おかげで9月の動物愛護週間には、たくさん講演を無事終わらせることができました。ただ、本屋に行くたびビジネス本ばかり探して、ファッション誌を見なくなった自分がちょっと心配です(笑)。



## 編集後記

1914年10月2日にランチエスターの法則が発表されてから、今年でちょうど100年。私もイギリスへ行き、ランチエスター先生のお墓参りをします。10月15日には100周年記念の体験発表会も行ないます。節目の年が、ランチエスター戦略を学び皆さんに実りの多いものになるよう頑張ります。(山内)

山内経営コンサルティング事務所

〒810-0001  
福岡市中央区天神4-8-2天神ビルプラス8階  
TEL:092-718-9500 FAX:092-724-4666

ホームページ [山内経営](#) [検索](#)