

コトPOPで勝つ年末商戦

特大号

12
December
2013

昭和24年3月28日第三種郵便物認可
平成25年12月1日(毎月1回1日発行) 第66巻第12号(通巻826号)

商業界

The Journal of Retailing

消費増税は 大チャンス!



人口構造と買物環境の変化で

5年後 **倍** になる市場

大和リバーサイドタウンPio
地域の暮らしを守る
商人の物語

やる気 スタッフ 育成塾



最終回

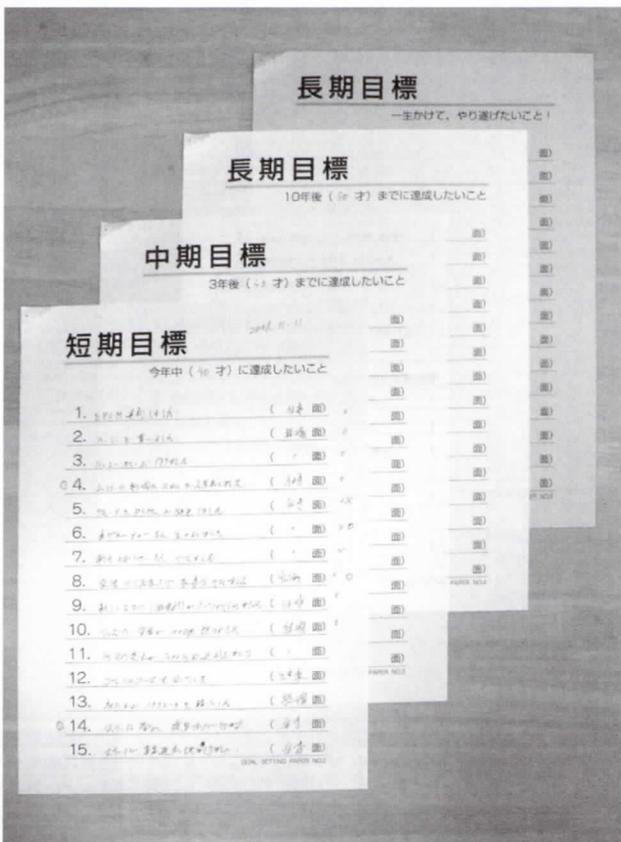
目標を明確にして行動を促進する
達成したいことリスト

普段、仕事をしていく中で、自分の目標やヴィジョンを明確にする機会を定期的に持つているというスタッフは少数派です。ただ、目標を決めずに、日々、課せられた業務をこなすだけになってしまつと、仕事をすることに意味や価値を感じられなくなり、徐々にやる気が低下していくこととなります。

それとは逆に、各自の目標を定めて、「なりた自分」将来像」を明確にしていき、今の仕事やそれらを実現させることにつながっていることが分かれば、仕事に取り組む姿勢が大きく変化してきます。

その際に活用できるツールが「達成したいことリスト」です。

■達成したいことリスト



リストアップする短、中、長期の目標には仕事以外のプライベートに関する
ことも記入します。(資料提供：ティス鍼灸治療室／芦屋市)

短期(1年)、中期(3年)、長期(10年)一生という具合に、各自のやりたいことや目標をそれぞれのシートに記入していきます。その中には、仕事に関するだけでなく、プライベートにおいて、実現したいことも併記します。

例えば、「1年以内にアルバイトでハワイに行く」という目標を挙げたら、ハワイに行くための旅行費用が必要となります。そうすると、旅費を捻出するためには収入を増やさなければいけないとなり、結果として、「仕事をもっと

頑張ろう！」という具合に、プライベートの目標達成が目への仕事にひもつけられていきます。そうすることで、仕事に対するモチベーションアップにつながることができるようになります。

ただ、パート、アルバイトスタッフや入社して間もない若手の社員の場合、3〜5年後などの長期の個人目標を決めるように言ったとしても、正直言ってピンとこないという場合が多いことかと思えます。そういう場合は、週単位、月単位などでできるだけ短いスパンで目標設定をするのがお

勧めです。

また、その際は目標を具体的なものにしていくことが必要です。例えば、「笑顔で感じの良い接客を心掛ける」というのではなく、「接客の際に3回以上アイコンタクトを行う」「一日3人以上のお客さまから、ありがとうと言ってもらう」などのように数字を使い、具体的に目標を決めていきます。そうすることで目標を達成するための行動も具体化します。

スタッフ内で目標を公表する

個人別の目標に関しては、全体ミーティングや朝礼などの場で発表を行う、もしくは、目標を書き込んだカードをバックルームなどの目につきやすい場所に張り出すなどして、スタッフ全員に公表することがお勧めです。

そのようにして、自分の目標を第三者に対して宣言することで、軽い強制力が働くことになり、行動が促進されます。

また、目標は立てたままにはせずに、普段の会話や個別ミーティングの場で話題にして、スタッフの意識をそこに振り向けていきます。その場では途中経過についての報告を受け、それに対してのねぎらい、承認も忘れずに行いましょう。

経営者や上司が自分の行動を気に掛けてくれて

いることを知ると目標達成を実現するために意欲的に取り組むようになります。

これから迎える年末年始にスタッフの目標を明確にする機会を持つことをお勧めします。

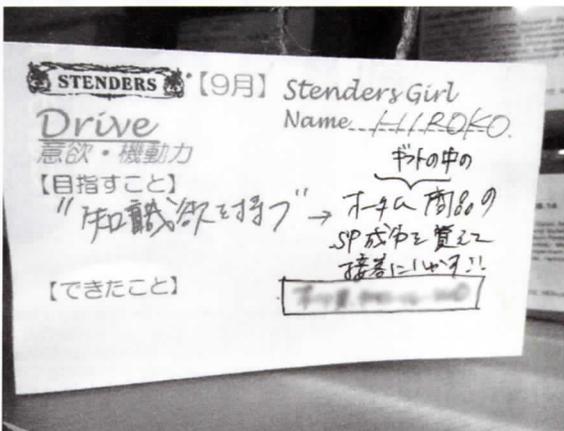
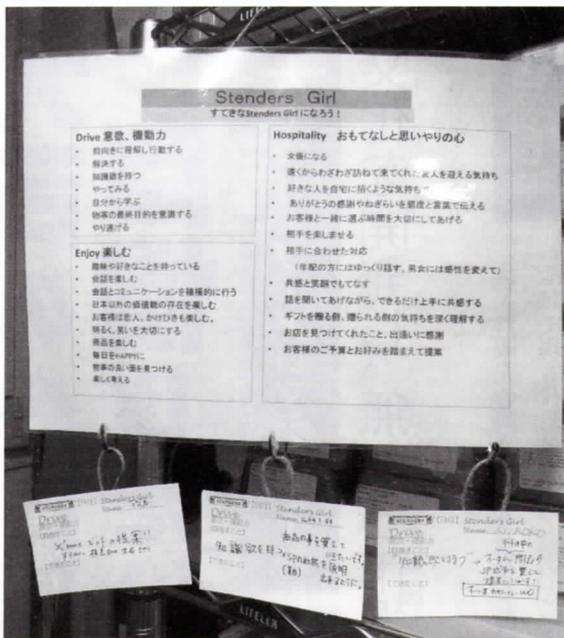
* * *

一年間の連載も今号で最終回です。これまでお読みいただきありがとうございます。

紹介した12個のマネジメントツールが、あなたのお店のスタッフのやる気アップに役立てば幸いです。

また、どこかでお会いできますことを楽しみにしています。

目標カード



各自の目標を記入したカードをバックルームなどに張り出し公表することで、スタッフの行動を促進することができます。(資料提供：輸入アロマせっけん専門店・ステンドース/大阪市)

おかもと ふみひろ ●メンタルチャージャーISC研究所代表 婦人服専門店チエーン、セブナイイレブンFC店経営を経て独立。商店主のコーチングで、自ら考案するスタッフを活用した店舗運営メソッドを提供。最新刊「仕事をまかせるとシンプルな方法」9割がパート・アルバイトでも繁盛店になれる」は全国の書店で発売中