

通信

NO. 90
2020年7月号

ビジネス総研株式会社

福岡市博多区博多駅前4丁目
33番11-702号
☎092-409-4177

今月のスケッチ

大雨のあとバラ咲く



大雨の最中に花芽を付けていたバラが咲いた。

スタ
コラ

マニュアル人間 ができる理由

白水 淳

マクドナルド社にいたおかげで、今はさまざまな企業さまから、マニュアルの作成や改善などのご依頼をいただくことがあります。

そこで、ほとんどの企業さまに共通するポイントがあること

に気づきました。

ご存知のようにマクドナルドはマニュアルをたくさんつかうことで有名です。

カウンターで接客する際には「フロントカウンターの6STEP」というやり方があります（現在では、やり方が少し変わっています）。

①挨拶 ②注文の承り ③お会計 ④商品の取り揃え ⑤商品の受け渡し ⑥感謝と再来の挨拶 というものです。

これを、カウンターの接客の手順と考えると、マニュアルの本質を見誤ります。

実は、この「手順の分類」がマニュアルを機能させるカギなのです。

例えば、①挨拶という分類がないと、「お客さまの目を見る」「笑顔をつくる」「元気よくいらっしゃいませと伝える」という動作の指示が羅列されたものになります。

書かれたものに忠実に動く「動作の指示」どおりのため、機械的な動きになります。

しかし、「お客さまの目を見る」「笑顔をつくる」「元気よくいらっしゃいませと伝える」という動作の指示が「挨拶」という1つの分類になることで「最終的によい挨拶をするための動作なのだ」とわかります。

つまり、分類は「動作の最終的な目標」を表すわけです。

この動作の目標を示すことで、

臨機応変な対応を可能にします。

ところが、世の中のさまざまな企業さまのマニュアルを拝見させていただくとほとんどの場合「手順書」ではあっても「分類」がされていません。

そしてそれが最終的に何を目標として目指しているのかがわからないため、機械的で画一的な動きしかできません。

それによって悪名高い「マニュアル人間」ができあがるというわけです。

よくできたマニュアルは「マニュアル人間」をつくりません。

なぜなら、最終的に目指しているものを伝えてあるので、臨機応変が効くわけです。

今一度、みなさまが使っているマニュアルに適切な分類がされているか見直してみると大きな効果があるかもしれません。

=====

鬼灯の時季

お盆の供花としてなじみ深いホオズキが、花屋の店先に並び始めた。



今年は、コロナ感染症の拡がりの中で、“GOTO”どころか、里帰りも控えるという人も多くいる。

“コロナ禍”を早く終息させるのは政治の責任だと思う。

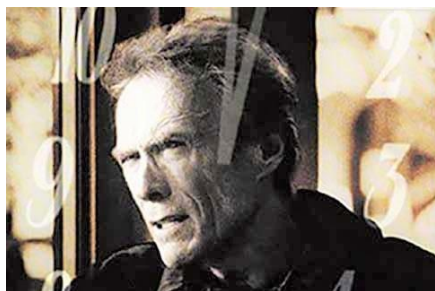
この「通信」の包装は、袋や用紙、宛名カードの材質の影響で、多少のずれやしわ、ゆがみなどがある場合があります。ご容赦ください。



映画好きの山ちゃんが、毎回、自分の言葉で執筆します。

山ちゃんの映画観ておぼ記

トゥルー・クライム



監督：クリント・イーストウッド
出演：クリント・イーストウッド
イサイア・ワシントン
リサ・ゲイ・ハミルトン
ジェームズ・ウッズ

1999年 米：ワーナー・ブラザース

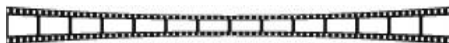
今年の5月で90歳を迎えたハリウッドの大スターにして巨匠、クリント・イーストウッドが製作・監督・主演した作品。

カリフォルニア州立刑務所に、収監されているビーチャム死刑囚の死刑執行まで、残り12時間。残された時間の中で無実が証明出来るのか。

世間では爪弾きされ、会社でも問題視されているエベレット記者が、同僚の女性記者の交通事故死によって、死刑執行がせまる中、死刑囚に対する最後の面会を急ぎよ担当する事になるのだが…。

自分の鼻と勘で行動する彼にとって、この殺害事件は、振り返れば振り返るほど納得が行かないものであり、死刑囚が無実であると確信を持つのだが…。

死刑執行が刻一刻とせまる中、一方で無実の証拠を探しまわる場面が交差して描かれ、手に汗握るサスペンス・アクションの作品である。



くまさんの コンサル日誌



似顔絵作家の小西みどりさんに描いていただきました。

職員採用試験サポートセミナー in 大分



自治体職員採用試験サポートセミナー大分を開催しました。

このセミナーの大分での開催ははじめて。キャリアサポートi-com（藤原通子代表）とビジネス総研の共催で開催したものです。

大分県内18市町村に案内し、当初4自治体から参加申し込みがありました。直前の大雨で大分県内で被害が広がる中で、その復旧などの対策で2自治体が参加できず、2自治体の参加でした。

セミナーでは、集団討論面接のテーマと進め方や小論文試験などについて意見交換しました。



編集後記

NPO法人の設立を手伝っているメッタークラブが、福津市宮司3区の「くらしのサポートセンター・サンクス」で、子どもたちに、お菓子を届ける活動を行なうというので出かけた。



メッタークラブは、多世代交流・子どもの見守り・居場所作りをコンセプトに、活動を続けている組織です。

知り合いのI司法書士に定款作成や登記などについて相談すると、「そんな活動なら」と2つ返事で引き受けていただいた。感謝です。

Relationship & Partnership **総研**
ビジネス総研株式会社
 福岡市博多区博多駅前4-33-11-702
 ☎092-409-4177 FAX092-409-4170
 Eメール kuma@b-souken.com
<https://www.b-souken.com>

このQRコードでホームページへ