

従業員のあるやる気を引き出すコツ

株式会社代表取締役 渡 紀彦

不況知らずの商売

世は不況時代、失業者は一〇〇万人を超えるというが、それでは若い戦力、従業員が以前にもまして、ふえるかといえはそう期待はできない。

やはり、今までどおり人手不足に悩まされて、四六時中、労務問題には頭を痛めることだろう。

この問題は半永久的な課題として受けとめ、再確認しておかねばなるまい。

しかし、人手が足りない、集まらないといつてポヤイてばかりいても、はじまらぬ。

こういつた不況時代にも、上手に経営し操作して、繁盛している店も多いのだから、そこは不断の努力と工夫でなんとか解決の道を見出さねばなるまい。

そこで、いくつかの事例とアドバイスを記すから、大いに参考にしてもらいたい。

まず冒頭に、〃そば・うどん〃店というものは、食べもの屋である、ということ。

そして、この商売はどんな時代にも不況を知らない強い職種であること。

これを頭に叩き込んでおくこと。

フランスのグルモモンという人が、

「人間は、なんだかんだといつても、消化器と生殖器から成る動物である」と喝破している。

この両者のうち喰べることが、第一なのである。

それは、次の一句が証明する。

「ひもじさと 寒さと恋と比ぶれば

恥かし乍ら ひもじさが先」

喰べることの最大表現である。

この世の中で、もつとも、強い商売をしているということである。

将来や先行きの不安などにオノノク

よりも、やり方によってはいくらでも将来はあるのだと強い信念を持ち、経営に当たってもらいたい。

かされるわけである。

比較的、若年労働人口の集まり、といふこともあるが、本欄では、

従業員側からどのような要望が強いか

といふことを記してみる。

次の三つである。

- ① 金銭的待遇
- ② 時間的待遇
- ③ 将来的待遇

①の経済的、金銭的待遇は、これはたくさん欲しがると月給は高い方がよいとなることは当り前である。

これは何も飲食店員だけのものではない、世の全ての人間がそう願っているのだし、これで満足などといったサラリーマンなどは絶対にいやしない。

しかし、月給さえ高く出せばいい

世間並みよりちと上

従業員の問題では、毎日のように泣

た単純なものではない。

やはり世間の相場というものがあ
り、そう無茶に出すワケにもいかな
い。ここで一つ注意しておかねばなら
ぬことは、自分の店はこの辺りの相場
よりも高く出しているといった場合、
必ず高く出しているんだからという理
由で、人使いが荒くなり、ときとして
は過重な要求をしらずしらずにして
いる場合がある。

これは要注意である。
自分で気がつかないが、必ずこうした
傾向がある。

また、反対に世間相場より低い場合
には、気おくれして、仕事をリードで
きなくて、店員に十分な要求ができな
くて、甘やかすことになる。これも要
注意である。

やはり、世間なみには出さねばなら
ぬということである。

コツは世間なみよりチ、ヨツト上を支
払うのが一番のコツのようである。

出すものは出さねばならぬものであ
る。

拘束からの解放

② 時間的な待遇

勤務拘束時間は、金銭よりも店員対
策には最大のキーポイントである。

一つには勤務時間が長すぎるとい

不満。

もう一つは休憩時間が無い、あるいは
ハッキリしないという不満である。

勤務時間は労務規定によってハッキ
リ示されているのだからといって、勤
務中の時間は定められているようだが、
その実ドラダラと長時間勤務が続
く。

特に「出前」などをやる店にこの傾
向が強い。勤務時間の問題は、おそら
く従業員の大半が抱えている不満の最
たるものである。

休憩時間も、また不満の一つであ
る。休みの時間は与えてはいるが、そ
の実、与えてないようなケースがあ
る。

三時〜五時までは休憩中だから、店
の前に準備中の札をブラ下げる。客は
確かに入ってはこないけれども、出前
の注文が電話で入る。

留守番をたのむよ、などと主人にい
われて、店に一人しか居ない状態な
ら、電話を取り上げねばならない。

休みを与えているようだが、その実
拘束されていて、本当の休息にはなら
ない。

こんなときには、思い切って放免し
てやるのがコツである。

例えるならば五時まで「バチンコー」
でもしてこい、くらいの度胸がなければ
ならない。殊に若年従業員にはこの
配慮が必要である。

休憩時は、思い切って休ませること

だ。体を動かさず店で座っているのだから
電話の一本くらい取って当りまえ
だ、などとユメユメ思ったりしてはな
らない。

それは老、壮年層のいうことだ。拘
束から放してやるのがコツである。

将来はどうなるか

③ 将来的待遇というのは、文字通り
将来はどうなるのか？ といった漠然
たる不安と不満だ。

将来が二〇年先、三〇年先といった
ものでなく、ほんの二、三年先、四、
五年先といった意味も含めてである。

特に、出前などにはこの点を注意せ
ねばならぬ。なるほど出前としてや
ったのだから、といってしまえばそれ
まで、逆に、出前側からみればいつま
でも自転車に乗って走り回るだけで
手に職もつかないし、将来の見通しも
立たない。

こういった不満が定着率を悪くし、
やる気をなくさせてしまう。

出前一本で、私は出前以外は一切や
らないなどという店員は、まずいな
とみてゐる。

月の内、一週間ほどでよいから、こ
うした出前店員をナカに入れてやるこ
とである。

カケソバ(関東)、素うどん(関西)

一杯でも盛らせてみせるワケである。

何年勤めても、こんな出前ばかりで
は……といった不満は、やる気をなく
させ、客当りも悪くなり果ては交通事
故に遇うのがオチだ。今回は出前につ
いての詳述ではないのでこれで止める
か。

出前店員一つをとってみても、何が
不満で何が不安なのか、従業員の要求
を少なくとも三〇パーセントくらいは
満たしてやらねばならない。

若者を理解する五条

アメリカの心理学者が、若者に関す
る五つの規定をしている。

参考になるので次に列記する。

若者は、

①常に愛情を表現してもらいたいと
渴望している

②信頼してもらいたいと渴望してい
る

③自分ではなくてはならぬ存在であり
たいと渴望している

④個性的でありたいと渴望している

⑤仲間に加わりたいと強く渴望して
いる。

この五項目は、なにも店員(従業
員)対策に書かれたものではないが、
現在のアメリカの若年層(男女)の生
態を見事に捉えている。日本の若者の

意識もこの通りである。

若者を理解するためにも、もう一度この五項目に目を通して頂きたい。

そしてこの中から、従業員対策として補足しておきたいことは、愛情を表現してもらいたい、ということである。

俺は店員に対して愛情を持っているよ、何も口に出して、いちいち言うことはない。心で思っていればよいのだ、などとホザいてはダメなのである。表現せねばならないというところがミソなのだ。

愛情といっても、男女の仲のそれではない、主従としてのそれである。

さらに、なくてはならぬ存在でありたいという点である。

お前が居てくれるので、或いはお前さんはうちの店にはなくてはならぬんだ、重要な部分を受けもっているのだ、ということであらねばならぬ。

まかり間違っても、居ても居なくてもいいなどと、感情まかせに口走ったりしてはならない。居ても居なくてもいいなどというのなら、居なくなってしまうのがオチなのだから。

この仕事はつまらぬ仕事のようにだが、いかに重要な部分を果しているかを、重ね重ね説明し納得させておかねばならない。

但し、かけがえがない、或いはなくてはならぬ存在ということで、オレが辞めりゃその日からやっつけられないの

ヨ、などと従業員にナメられてはならない。この辺りが、コツなのだ。

次に、仲間に加わりたいたいという意識を知っておかねばならない。

逆にいえば、仲間ハズレになりたくないということである。あの流行をみてごらん。若者は一人がミニをハケば、みんながジーパンをハケば、その仲間に加わりたいたいとして大流行する。

これと同じに、若者は一人孤立することを極度に嫌いおそれている。

従業員の中で、一人だけ仲間ハズレにされている、或いは友達が居ないというような場合を発見したら、すぐ、手を打たなければならぬ。

これは、普通ちよつと注意していたらすぐに判る筈である。

自ら先頭に立て

仲間に入りたいたい、加わりたいたい、仲間はずれになりたくない、という意識は若い年少の層ほど強い。

中卒や十代、二十代前半の若者を、職場の中心にするそばうどん店経営者としては、彼等(彼女ら)がなにを希望し、要求しているかを的確に知っておかねばならない。

いまの若いもんは……とか、教訓的訓辞をいくら説いてみても、彼ら若者のハートは動かさない。

そして自ら「先頭に立つ」ことである。大企業の一人人も二万人も従業員を抱えた経営者ではないのだ。従業員五人〜一〇人の中小企業が、椅子にフンゾリ返ってはいはならない。

中小企業のオヤジなんてのは自ら先頭に立つ気持が必要である。

「満足」という字は、足で満たすと書かれている。お客の真の満足を得るためには、まず経営者も従業員も店全体が足で満たすと承知せねばならない。

かけそば一杯、素うどん一杯の客でも、お冷や水のお替りをくれといわれたら、即刻お替りの水を足で運ぶべきである。

水をいくら運んでも金にはならないとか、「モーカーン水」などと、口がさけても言うべきではない。モーカーン水などという言葉は、客側の謙譲の感謝のコトバなのだ。主人自らが、この気持ちで当らねばならない。

経営の定義は幾通りもあるだろう。しかし、私は経営とは「他人を通して利益を上げる」ことだと思っている。他人を通して、他人を使って黒字にする。従業員の能力を高めるためには、自分から率先して、先頭に立たなければならぬ。自分がポケットから手を出さなければならぬ。

さあ、早速陣頭指揮に立ち上って下さい。さあ、早速ポケットから手を出してあなたの店のノレンをピンと張って下さい。

のれんを誇るおそば屋さんに初代麵コート二代目エフワイコート

日麵食普及会員、白衣の伝馬屋では、新製品エフワイコートを発売し好評を得ている。

この白衣はテンマ屋が独自に開発した立体裁断縫製「フィンカット」(意匠権登録出願中)から生まれた、特選オリジナル白衣で、おそばを連想する薄みどりのストライプカラーのデザインが日本そば屋さんにピッタリのムードと個性で人気を呼んでいる。

「肝っ玉かあさん」で着用された麵コートに続いて創作されたこのエフワイコートは、現在TBSテレビ系列で放映中の『おそば屋ケンちゃん』に登場している。

テンマ屋は、去る三月二十日から五月二十日まで、春の白衣まつりを実施しているが、日麵連指定推奨品の麵コート・エフワイコートを中心に、ズバリ揃えてズバリ破格値、ピツタリお好みの白衣が選べますのキャッチフレーズで謝恩セールを展開し、好評を博している。今回は東京地区に限ったが将来テンマ屋では全国のおそば屋さんに白衣まつりを実施していく意向を持っている。

お問合せ 櫛伝馬屋

東京都中央区日本橋本町4-14
電〇三(664)八九一八・八九一九