



『支え合って成長する？ 誘い合って諦める？』

人とホスピタリティ研究所
JHMA理事 高野 登 氏

私は2009年9月に、35年間働いてきたホテルの現場を離れる決心をしました。生まれ故郷、長野市の市長選挙に出馬するためです。実質3週間という厳しい選挙戦でした。結果は651票足りずに落選。

その翌年に人とホスピタリティ研究所を立ち上げ、リッツ・カールトンや国内外の卓越した企業から学んだ成功事例をもとに、多くの企業で人材育成、チームづくり、リーダー研修といった機会を頂いてきました。

そんななかで気がついたことがあります。

それは、企業のトップの方は、例外なく、一所懸命に社員の方達にこう語りかけています。『もっと会社をよくしたい。みんなにも、もっとお客様に喜んで頂ける働き方をして欲しい。もっと頑張って成長して欲しい。』

ところがこの思いがなかなか社員に伝わらないのです。いったいどこに原因があるのでしょうか。

私がこれまで観察してきたところでは、大きく分けて二つありました。

一つは経営陣側の姿勢です。社員がトップの言うことを聞かない時は、正当な理由があるのです。それは「この人の話は聞きたくない」ということ。そんな馬鹿な、会社でそんなことは理由にならない、そう思われるかも知れません。でも事実なのです。人は尊敬出来ない人、信頼できない人、そして好意を持ってない人の話は聞こうとしません。たとえ聞いているように見えても、心に言葉が届いていないのです。自分のスタッフと心が通じないと思ったら、相手に指を向けるのではなく、自分に向けて問いかけてみる。「スタッフとの間に尊敬、信頼、好意はちゃんと築けているだろうか…。」

そして二つ目。これは働いているスタッフ側の仕事に対する立ち位置です。企業や組織は一定

の研修や教育のプログラムを用意してくれます。しかしそれは毎日の業務をこなしていくために必要な最小限の基礎体力を身につけるためのものです。もっと難しい仕事、もっとレベルの高い仕事をしようと思ったなら、その基礎体力では無理なのです。例えば2キロのジョギングは出来ても、フルマラソンに挑むことは出来ません。それなりのトレーニングを続けていかないと完走することは不可能といえるでしょう。

ではなぜ社員は自ら進んで、自分を成長させるトレーニングをしてくれないのでしょうか。

理由の一つに、社内外でどんな仲間と時間を過ごしているかということが挙げられると思います。

組織には必ず、前向きで成長意欲があり、心を鍛えようといつも努力している人がいます。そしてそういう人の周りには、似たような人が集まってくるものです。

逆に仕事に対する姿勢に覇気がなく、とりあえず今日一日の作業をこなせばいい、給料はもらえるんだからというような過ごし方をしている人もいます。問題は、そういう人のところにも同じような仲間が集まってくるということ。努力することも成長意欲もない人は、周りに自分と同じような人が多い方が安心できるからです。

働くことが出来る時間は、だいたい20歳前後から65歳前後まで。これは人生のど真ん中タイムです。そして人生はおひとり様一回限りです。だからこそ、二度と無い人生でどんな働き方をするのか、自分の在り方、立ち位置を自分で決めなくてはならないのです。

課題に直面した時、強い思いで繋がった仲間と「支え合って成長する」生き方を目指すのか、それとも、出来ない言い訳ばかりしている仲間と「誘い合って諦める」生き方に甘んじるのか。

選択肢はひとりひとりの中にあるのです。