

I K G の  
旅館経営再生塾

第 9 6 回

ディスココミュニケーション解消の方法とは？

執筆担当者

孫田 猛

初めての訪問先の旅館では、その旅館の経営方針や今後の方向性ととともに、現状を把握する上で主だったスタッフから時間をかけて個別にヒアリングをしている。  
このヒアリングを行なうと、最初に経営者から伺った内容と、現状との微妙なギャップが見えてくる。  
そして部門ごとにそれが終わるとその旅館全体の相関図（問題点の発生箇所とその内容）を落とし込んでみる。  
その大部分が、本来やるべきことをやっていないために起きており、根本原因は人と人とのディスココミュニケーション（コミュニケーション）

「I ション不在」に行き着く。  
経営者は従業員の働き振りが不満だとして非難し、従業員は経営者がまるで現場のことを理解していないという。そして何を言ってもだめだというあきらめに変わっていく。

お互い意識がずれたまま、日常の業務をこなしているので、当然ながら活気がない。その雰囲気は第三者が瞬時に感じ取れるものだ。これはそれぞれ自分の立場を最優先に守ることをずっと続けてきた結果、相手を受け入れられ余裕がなくなってしまうっているのである。これを打破するのは、経営者の大きなパワーが必要だ。そしてその方法は、現場で何が行なわれているのか、顧客の反応はどうなのかということを、双方が同じ土俵で検証することから始めると良い。そしてこの段階では決して怒ったり、個人攻撃をしないことが鉄則である。

従業員はいろいろなタイプの人がいるが、基本的には人と接する事が好きな人が多い。現場では今こんなオペレーションを行なっているが、こうした方でもっとよくなるのではという現場主義の意見を持っているのは、現場のスタッフである。

これを旅館の宝と位置づけることがポイントだ。経営者がスタッフに現場のことを最大限に引き出すことにまず徹すること。これをやればスタッフは現場のことを話し出す。そして改善のヒントが山のように出てくる。  
これがその旅館に課せられた具体的な宿題なのである。これを経営者とスタッフがともに解決していく。  
この道がお互いに明確にみえた時、ディスココミュニケーションはなくなっている。  
http://www.ikmag.jp  
otama@ikmag.jp