

# — ねぎしの思い —

## 人が主役

## 理念に共感し、一人一人が主役となる



パフォーマンスの低いチームだったそうです。では何をしてどう変わったのでしょうか？

まず、仕事の意義目的を明確にしたことです。「新幹線劇場のキャストとしてお客様に感動感激を与える」ことを意義目標とし、次に「7分でお客様に温かな思い出を持ち帰っていただく」という成果目標を打ち出し、そのために「さわやか・あんしん・あったか」な空間づくりを行動目標にしたのです。仕事の場を、海外からも注目される日本の技術力を体現する劇場と見立て、清掃員はその重要なキャストであることを各人に伝えたと、それまでの作業を流すだけの振る舞いが一変し、7分間で約1000席の清掃を見事に完璧に仕上げるようになったそうです。私も東京駅でいつも見入ってしまいますが、入ってくる列車に黙礼をして迎え、チームワークよくテキパキと清掃を終え、ホームで乗車を待つ人々に礼をする姿、そして出発する新幹線に頭を下げ見送る姿は、見ている人に感動すら与えます。

「お掃除の天使たち」は、自分たちの仕事为社会へのお役立ちに繋がるという意義を明確に理解し、それを具現化するための成果目標と行動目標をはっきりさせたことで、一人一人の行動が変わっていきました。今では自由闊達にいろいろなアイデアを出し合い、常に高いパフォーマンスを提供し続け、たくさんの共感を得ています。

理念に基づいた目標設定のもとで一人一人が主役となり行動することこそが、変化の激しい時代における成長の仕組みづくりだと痛感し、成長し続けられる組織づくりを目指していきたいと思っております。

日本は人口減少とともに少子高齢化が加速していきます。働く人もお客様も減り続ける時代にありながら、競争は激化し、市場の熟成化が進んでいます。安さや量だけの時代は去り、贅沢で経験豊富なお客様はより良いお店を探し、価格だけではなく「質」を重視して店を選びます。人間本来のやさしさ、あたたかさを求める、人そのものが主役となる時代がやってきたのです。

中心となるのが人であれば、その人の理念や価値観が大切になります。「なぜ、この会社で仕事をするのか」、「何のために仕事をするのか」と、一人一人が主体的に自分の仕事の意義や目的に向き合い、責任を持つことによって、企業はさらに強いチームへと成長していくと考えられます。

先日、積読の中から1冊の本を手に入りました。ご存知の方も多いと思いますが、東京駅の新幹線ホームで見かける清掃チームが、「新幹線のお掃除の天使たち」へと見事に変身した話です。もともとの清掃チームにはきちんとした目標設定がなく、人によって清掃のクオリティはまちまちで、列車が出発する時のお辞儀もおざなりでバラバラだったそうです。清掃の仕事に誇りを持たず、人に知られることを隠す人さえいたほどで、



株式会社ねぎしフードサービス サポートオフィス

東京都新宿区西新宿7-22-36 三井花桐ビル4階 tel.03-3227-3281(代)

[ねぎしのホームページはこちら▶](#)

ねぎしの店舗では、テイクアウトやデリバリーを取り扱っておりますので、どうぞご利用ください。(一部店舗を除く)

2011年度 日本経営品質賞 受賞 / 2012年 農林水産大臣賞 受賞 / 2015年 東京都中小企業技能人材育成大賞 知事賞 奨励賞 受賞

