

QUESTORY'S MESSAGE

ブランディング 4 つの法則：第 4 の法則「スタイルの形成」

スタイルは「分身」づくりです



青島刑事がいうように“事件は現場で起きている”

先々週から強いブランドに共通している 4 つの法則の 4 番目の法則「スタイルの形成」をご紹介します。前々回は「コンタクトポイント」のことを、そして前回は「しないこと」ということを書きました。どちらにも共通していることは、“統一と継続”です。簡単そうに見える“統一と継続”ですが、これを実現出来ているところはほんのわずかです。

「コンタクトポイント」の時に書きましたが、“最も強いコンタクトポイントは人材”です。人材が“〇〇らしさ”や“〇〇ならではの”を左右するのです。なぜならば、どんなコンタクトポイントも、人が判断をし、決定を下すからです。また、コンタクトポイントを維持していくのも人の力であることは言うまでもありません。

すべてをマニュアルで規制することは出来ません。またマニュアルでカバー出来るほど、現場の仕事はシンプルではありません。映画“踊る大捜査線の”青島刑事がいうように“事件は現場で起きている”のです。様々な状況が出現し、その度ごとに上司や先輩に指示を仰ぐほどの時間的な余裕がないことが圧倒的に多いのです。

“同じ価値観を持って、行動し、成果を上げてくれる”人づくり

コンタクトポイントは、個人の趣味や好き好きに任せていたらバラバラになってしまいます。当然継続も出来ません。例えば、販売現場で使うボールペンを決める場合でも、個人任せではイメージは統一出来ません。ある店で起きたことですが、ミッキーマウスのボールペンで高額商品のサインを求められたお客様が、腹を立てキャンセルになりました。

マニュアルやその都度の指示が難しいいま、何を軸にしたらいのでしょうか。最も確実な方法は「経営者の分身を作る」ことです。ここでいう分身とは、“同じ価値観を持って、行動し、成果を上げてくれる”人のことです。経営者の仕事は“任せるに足る”この分身を一人でも多く作り出すことです。

価値観とは、人それぞれが持っているものの見方や考え方であり、行動の判断基準となるものです。個人の価値観は一人ひとり違って当然ですが、組織の価値観は共有化されなければブランディングは実現出来ません。価値観の共有化とは、価値を押しつけるのではなく、すり合わせることで、そして、それを信じて行動出来るようになることなのです。

“価値観を共有する”ための 7 つの着眼点

分身づくりのための基本である“価値観を共有する”ための 7 つの着眼点をご紹介します。それは「①聴くこと、②伝えること、③見せること、④しないこと、⑤任せること、⑥演じること、⑦認めること」の 7 つです。「④のしないこと」は前回ご紹介しました。禁止事項を明確にすることにより、人は考え方の軸がはっきりとてきます。

紙面が限られているので、とくに大事だと思えるポイントのみをご紹介しますね。まずは「①聴くこと」。価値観をすり合わせようと、一方的に考え方を話す経営者がいますが、これは逆効果です。価値観のベクトルを合わせるためには、まずは相手の価値観を知ることです。“うちの会社らしさってなんだろうね”こんな一言から始めてみてください。

「②伝えること」のポイントは“意味を伝える”こと。次の 3 つの違いを感じてください。“この資料を至急作って欲しい。”、“明日、取引先先に提出しなければならぬので、この資料を至急作って欲しい。”、“明日、取引先で重要な打ち合わせがあり、どうしてもこの資料が必要だ。この資料を作れるのは君しかいない。急ぎで悪いけれども頼む。”いかがでしょうか？

経営者の分身を作るには技術が必要です

言葉ではなくビジュアルで「③見せること」も重要です。人間の記憶は、聞いた場合は 10%、読んだ場合は 20%、見た場合は 30%が残ると言います。夢やビジョンは、言葉で伝えるだけではなく、ひと目でわかる絵、写真、イラスト、模型などにすることです。これを見ることにより、何をしたかったのかという原点に戻れます

演じるというと、どこか虚構の世界のように感じるかもしれませんが、「⑥演じること」は重要なポイントです。演じるとは思い込むことです。ある店で、社員の方と名刺交換をした時のことです。“〇〇〇のお荷物の□□□です”という社員の一言に、その店の経営者は“お荷物と言っていると、本当にお荷物になってしまうぞ”と強い口調で叱ったのです。

最後は「⑦認める」です。心からこの人についていこうと思う瞬間には、必ず「認められた」という気持ちがあります。心から認めるということは“ねぎらう”ことです。“ねぎらい”とは、成果に関わらず相手の存在やこれまでの努力を認めることなのです。“褒める”を超えて、そこには相手に対する敬意が込められているのです。