

解明! 年収2000万のユーモア心理術

PRESIDENT

プレジデント 毎月第2・第4月曜日発売 2011 10.3号

定価 690円

2011年九月二日発行発売 毎月一回

第二第四月曜日

脳科学が実証「笑わせ上手は稼ぎ上手!」

「すべらない話」



When your brain gets the joke

help on funny speeches

- 「あなたの話がつまらない」4つの理由
- 場面別「言い訳、叱る、頼む、断る」テクニック
- 吉本芸人が指南! 編集部一の堅物くん大变身

一流社長、政治家、文化人の
「心のくすぐり方」を
盗む

野田佳彦、孫正義、松下幸之助、S・ジョブズ、
ジョン・レノン、佐々木則夫...



how to use humor at work

発行発売 第四九巻第三号 昭和三十三年五月八日 第三種郵便物認可

→ 朝礼のヒント

毎日の仕事から生まれた、手作りの8カ条



小さな「気付き」を積み重ねた「8カ条」を全員で唱和。お客をもてなす心をつにす。

エ、売店などがひとつになったもの。今では年間10万人の見学者が訪れる。「健康の森」で働く女性たちの仕事は見学者をもてなすこと。彼女たちは毎日、朝礼を行い、「もてなし」について真剣に考えている。その成果が「健康の森8カ条」である。

- ①私たちは常に笑顔と会話と我慢を忘れません
- ②私たちは挨拶は手をとめ、アイコンタクトで行います
- ③私たちはお困りの方へはこちらから声をお掛けします
- ④私たちは分からない質問は、お帰りになるまでに情報収集し、お答えします
- ⑤私たちはゴミとクモの巣はすぐに除去します
- ⑥私たちはお見送りの後のトイレ点検をします

⑦私たちは椅子とテーブルは常に定位置に整えます

⑧私たちはお客様情報を共有化し連絡事項を確認します

朝礼では毎日、この中のひとつを唱和している。8カ条は彼女たちが気づいたこと、他の店で感心したサービスから導き出した、手作りのルールである。たとえば、「クモの巣の除去」などは自然の中にある工場ならではの。「もてなしのルール」を持つ企業は多いが、たいていはコンサルティング会社が用意したり、リッツ・カールトンのサービスルールをアレンジしたものだ。その点、「健康の森8カ条」は全員が知恵を絞り、実感を反映したものだ。スタッフの一人は「試行錯誤しながら作りました」と言っていたが、お仕着せのそれよりも価値があると思う。P

養命酒製造編①

養命酒は400年以上前から続く生薬配合の薬酒だ。胃弱や冷え性に悩む人々に支持されてきた。その工場が、長野県駒ヶ根市、中央アルプスを背にした標高約800mの高原にある。「健康の森」は2005年にできた施設で、工場見学や森の散策コース、カフェ

●好評連載「朝礼のヒント」が書籍になりました。『朝10分』で仕事は片付ける(野地秩嘉著、小社刊)好評発売中!

野地秩嘉=文 木下徳康=撮影

→ 注目のキーワード

業績悪化の原因を考えるほど業績は悪くなる

リチーミング

どうしてそうなったんだ、と叱るよりも、「あなたはどうしたい?」と問いかけ、子どもと大人がともに考え、解決へと進んでいく——こんな子どもへのアプローチがもとになって生まれたチーム活性化プログラムが「リチーミング (reteaming)」だ。

リチーミングはフィンランドで生まれた。精神科医ベン・ファーマン氏と社会心理学者タパニ・アホラ氏が開発した問題解決およびチーム再構築のプログラムである。

フィンランドは教育力の質の高さでも知られるが、リチーミングのもととなるキッズスキルという手法は、もとも1990年代半ばに小学校の特別学級にいる現場教師とファーマン氏によっ

て生み出された。子どもが直面する問題を解決するには、原因を探る(問題志向アプローチ)のではなく将来どうなりたいか(解決志向アプローチ)を考えることが有用である。

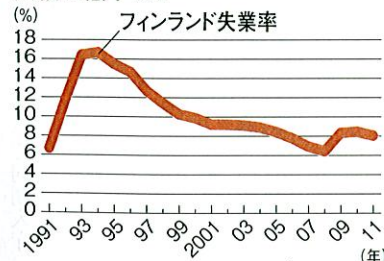
キッズスキルを大人向けに活用したリチーミングは、メンバーの個性や能力を活かし、逆境をチャンスに変えられるプログラムとして評判を集め、ノキアが導入するなどヨーロッパを中心に広まっていった。

日本での導入例で最近増えているのは中小企業や商工会議所、経営者団体なのだという。EAP総研代表取締役社長の川西由美子氏は「同業他社の方々とともにリチーミングを行うことで、競合ではあるものの、力を合わせて業

界自体を底上げしようという考えにつながる」のだという。

震災により、人のつながりの大切さが見直されている。企業の枠を超え、日本という「チーム」が活性化しているのかもしれない。P

90年代、フィンランドの失業率は大幅に低下した



※11年は予測 出所:IMF