

ディズニーの教え方

福島 文二郎

1、育てる前に教える側の足場を固める

- 01、理想の上司・先輩になる
リーダーシップを持っている
①ホスピタリティマインド＝相手を思いやる心をもっている事（スキルだけではダメ）
②自分が規範となる事（口だけではダメ）
ゲストを良く見ている、必要なら積極的に声を掛ける
後輩を良く見ている・後輩にマメに声を掛ける
改善点を見つけたら、すぐに改善するための行動を起こす
02、教える喜びを感じないと後輩は育たない
後輩を育てるときに欠かせない3つのポイントとは？
①教える内容・教え方が論理的（判りやすく、無駄が無い）である事
②心理的な工夫が施されている事（後輩の身になって教えているか？）
③上司・先輩が教える事に熱意を持っている事
03、自分が扱われたように、後輩は人を扱う
先輩がお客様に対するのと同じように後輩を迎える（WELCOMEの気持ちを持つ）
先輩が笑顔で後輩に接するのは当たり前
04、見て覚えるでは後輩は育たない
後輩のやる気を引き出す指導プログラム →これを考え作る必要がある
育て方を間違えると会社が損をする →当然あなたも損をする
05、ミッションを正しく理解し、後輩に伝える
上司・先輩が正しくミッションを理解し、様々な機会を通じて繰り返しミッションを伝える
06、行動指針を持ち、優先順位をはっきりさせる
行動指針があれば迷いがなくなる
①安全性→危険を感じたらすぐに対応・改善する
②礼儀正しさを挨拶、笑顔、アイコンタクト、相手の立場に立って考え行動する
③ショー身だしなみ規定を守り、私的な事を仕事に持ち込まない
④効率→チームワークを大切に、無駄を省く事を常に心がける

2、後輩との信頼関係を築く

- 01、リーダーシップを持って後輩と接する
02、後輩にいつも見てくれていると意識させる
堂々と見る事で公平感、納得感を抱かせる。見る事で後輩のモチベーションを高める
03、何か感じたら、すぐに声を掛ける
声掛けが見てくれている事を実感させる、直接声掛けが難しければメモでも。
04、仕事の成果だけに注目しない
成果ばかり気にせず、行為そのものを評価する。最善を尽くす姿勢を評価する
05、間違った考えに染まった後輩を変える！
諦めず訴え続ける、自分で考えるよう促す、新人にも徹底的にミッションを教え込む

3、後輩のコミュニケーション能力を高める

- 01、後輩の存在を認める
ストローク＝相手を認める事こそ良好な人間関係を作る基本、対面がベスト
02、後輩に常に思いやりを持って行動させる
思いやり+行動＝感動
思いやる気持ちを育てるためのルールを作る
スタッフ間でも、明るく元氣な挨拶、アイコンタクト、職場を明るくする笑顔 が必要
ホスピタリティマインドを持つと、自分にそれが返ってくる
03、価値観を共有する
自分が思う自分と他人が思う自分が近ければ近い程、人間関係がうまく行きやすい
↑その為に、自身についてオープンにする、相手の情報を興味を持って取り入れる
04、後輩との面談・話し合いの前提は信頼関係。更にポイントは2つ
①後輩が安心して話せる場所を選ぶ
②後輩が、どういう状態であるかをつかむ → 関心度チェックシートを利用
05、後輩の状態に合わせて対応を変える
心身ともに充実した後輩→目標を設定させる
心身ともに疲労した後輩→徹底して傾聴→うなづく、相槌を打つ、自分の言葉で確認する

4、後輩のモチベーションを高める

- 01、仕事のレベルの高い職場の共通点は、人間関係がすこぶる良好である事
いつも①笑顔で、②互いにアイコンタクトを取り、③挨拶を交わし合っている
上司・先輩が職場の風土づくりのカギを握る
①スタッフに「良くするにはどうしたら良いか」と問いかけ、自主性を持たせる
02、仕事の重要性を認識させる
仕事の重要性を繰り返し繰り返し伝える→ミッションと関連付ける
03、誇りを持てる環境をつくる
誇りを持つキャストたち
行動指針がバーク内の施設にも反映されている
言行不一致だと後輩のモチベーションは下がる一方
04、指示するときは、必ず理由も伝える
意味・理由も伝えるのが常識
支持の意味・理由が分かれば、効率・生産性がある
05、後輩の良い点を見出せば、すぐに褒める
キャストがキャストを褒める仕組みがある
最善を尽くす後輩の頑張りを褒める

5、後輩の自立心・主体性を育てる

- 01、後輩に自信を持たせる
フィードバックされる事で、後輩は自信をつける
上司・先輩、同僚もフィードバックする事が大切！
02、後輩にスモールステップを持たせる
大きな目標を立てても、失敗の可能性大
身近な上司・先輩こそ、最適なサポート役
スモールステップに挑むスタッフたち
03、後輩に自立のチャンスを与える
後輩を自立させる仕組み
自律性を尊重する風土