

こんにちは！小松茂則です(^^)

今週のモエル塾通信をお届けします。

私の X に投稿した記事をアレンジして共有させていただきます。

今週のテーマは本当の“社員の指示待ちが直りません。”

「社員の指示待ちが直りません。どうすれば…」

「社員が指示待ちなんです。

自分で考えて動いてほしいんですが、どうすればいいですか？」

経営者から、よく聞く相談です。

この話を聞いたとき、私はこう思います。

「その“指示待ち社員”は、  
社長が作ってしまっているかもしれません」

少しドキッとしますよね。

でも、これは責めているわけではありません。

むしろ、ここに解決のヒントがあります。

社員が「どうしたらいいですか？」と聞いてくるのは、  
その人の能力が低いからとは限りません。

これまで何度も

質問したらすぐに答えを教えてもらえる環境だった  
可能性が高いんです。

たとえば社員が

「このお客さんにはどう対応したらいいですか？」

「このクレームはどう処理すればいいですか？」

「この見積もりはどう出したらいいですか？」

と聞いてきたとき、

社長が

「こうやって対応して」

「この金額で出して」

「こう説明しておいて」

と毎回すぐ答えていると、  
社員は考えなくなります。

なぜなら、  
考えるより聞いた方が早いからです。

そこでおすすめなのが

「逆質問」です。

社員が

「どうしたらいいですか？」

と聞いてきたとき、

すぐに答えを出さず、こう聞いてください。

「君はどうしたいと思う？」

最初は止まります。

考え込むこともあります。

でもそこで、すぐ答えを言わず  
少し待ってください。

すると社員は、自分の頭で考え始めます。

そして

「こう対応しようと思うんですが…」

「こう説明しようと思います」

と答えが出てきます。

そのとき、まずは受け止めてください。

「いいね、その考え方」

「それでやってみよう」

もしズレていたら、そのあとで

「ここだけこう変えた方がいいね」

と伝えればいいんです。

これを続けていくと、社員の言葉が変わります。

「どうしたらいいですか？」ではなく

「私はこうしようと思うんですが、どうでしょう？」

と言うようになります。

つまり、

答えを聞く社員から

自分の考えを持つ社員に変わるんです。

実は、これは

お客さんとの会話でも同じです。

たとえばリフォームの相談で

「どうしたらいいですか？」

「どれがいいですか？」

と聞かれたとき、

営業が

「これがいいですよ」

「この商品がおすすめです」

とすぐ答えてしまうと、  
お客さんは決められなくなります。

なぜなら  
自分で選んでいないからです。

そこでこう聞きます。

「もし私だったらではなく、  
〇〇さんはどんな暮らしにしたいですか？」

するとお客さんは

「掃除がラクなキッチンがいいんです」

「冬寒いのが嫌なんです」

と本音を話し始めます。

すると

「じゃあ、このタイプが合いそうですね」

と自然に提案ができます。

社員も、お客さんも同じです。

すぐに答えを出す人のまわりでは、  
人は考えなくなります。

質問を返してくれる人のまわりでは、  
人は考えるようになります。

もし社員が

「どうしたらいいですか？」

と聞いてきたら、  
こう返してみてください。

「君はどうしたいと思う？」

その一言が、  
社員の考え方を変えるきっかけになります。