

藤田組 第20回企業セミナー

# 組織力の鍵は「仲間への信頼」

## 元ANAチーフパーサーに学ぶチームワーク

藤田組はこのほど東京都中央区の本橋倶楽部で第20回企業セミナーを開催した。ANAヒジネスソリューション専属講師の山田真紀氏が講師を務め、「チームワークで築くおもてなし」をテーマに、組織づくりのポイントやANAのおもてなしについて講演した。「世界一の統率力」と称されるANAチーフパーサーの経験を持つ山田氏は、メンバーを信じることの大切さや、ほめることの意味について、自身の体験を交えながら解説した。



藤田常務



山田氏

開会に先立ってあいさ界でも参考になるお話だった。藤田常務は「こと思つ。皆さまの営業に。お役に立つことができれば幸いだ」と述べた。講演で山田氏は、まず初めにANAのチーフパーサーの役割について紹介した。チーフパーサーとは、フライトの責任者の名称で、小型機の場合は3人、国際線の大型機の場合は16〜17人の客室乗務員を統率し、フライトの安全性と快適性に責任を持つ役割を担う。

安全で快適なフライトを実現するためには、客室乗務員が丸となってそれぞれの業務を遂行する必要があるが、メンバーはフライトごとに変わるため、チーフパーサーはフリーフリーングから接客、降機後の振り返りといった全ての業務を通じてコミュニケーションの鍵となる。

同氏は、フライトでのチームワークのポイントとして、発言しやすい雰囲気づくりや、役割分担による活躍の場の提供、意見を積極的に取り入れる姿勢、承認・ねぎらいなどを紹介した上で、「形式だけでなく、心からメンバーを信じる気持ちを持つことが一体感の醸成につながる」との信条を述べた。

また、良い組織風土の要素として①心(感情)が一致していること②相互に尊敬の気持ちがあること③相互に信用し合えること④素直に話ができること⑤の4点を挙げ、組織内で心が通い合う状態にあることが重要だと述べ、こうした組織をつくるためには、ストロークが大切になると説明。ストロークとは相手の存在を認めるような刺激

任を持つ役割を担う。安全で快適なフライトを実現するためには、客室乗務員が丸となってそれぞれの業務を遂行する必要があるが、メンバーはフライトごとに変わるため、チーフパーサーはフリーフリーングから接客、降機後の振り返りといった全ての業務を通じてコミュニケーションの鍵となる。

また、良い組織風土の要素として①心(感情)が一致していること②相互に尊敬の気持ちがあること③相互に信用し合えること④素直に話ができること⑤の4点を挙げ、組織内で心が通い合う状態にあることが重要だと述べ、こうした組織をつくるためには、ストロークが大切になると説明。ストロークとは相手の存在を認めるような刺激

の中で、「ほめる」という行為は相手を価値ある存在として認めることになるため、ほめられた人はやる気が出るだけでなく、自分の隠れた能力や才能に気付き、成長することができる重要な行為だと強調。「人は相手の欠点に目が向いてしまいがちだが、長所を見るように心掛け、率直で真摯(しんし)な賞賛を与えることで相手は成長する」との考えを示した。

ちを持つことが一体感の醸成につながる」との信条を述べた。

一方で、いつも一緒にいる仲間であっても、その都度意見を確認することや、自分で判断を下す際には一度自分の発想を疑ってみるといった注意点についても紹介し、「チームワークを発揮するためには、言いにくいことでも言えるような日頃の緊密なコミュニケーションが大切になる」と強調した。

ポジティブストロークの中でも、「ほめる」という行為は相手を価値ある存在として認めることになるため、ほめられた人はやる気が出るだけでなく、自分の隠れた能力や才能に気付き、成長することができる重要な行為だと強調。「人は相手の欠点に目が向いてしまいがちだが、長所を見るように心掛け、率直で真摯(しんし)な賞賛を与えることで相手は成長する」との考えを示した。

のことで、賞賛や感謝、激励、笑顔、ねぎらい、アイコンタクトなどのポジティブストロークと、暴力、批判、非難、無視などのネガティブストロークの2種類がある。ポジティブストロークは、人と人との触れ合いの中で幸福感を感じるために不可欠なもので、これが不足すると精神的に不安定になったり、異常な行動に出してしまうという。