

## 実例で学ぶ！ドラッカーで苦境を跳ね返せ(第27回)

### 部下への敬意編 挨拶から不満の相談、業務提案へ

2018.02.07

実例からドラッカーのマネジメントを学ぶ連載。前回から、百貨店業界の中でも注目を集める東急百貨店本店の取り組みを紹介しています。業績復活の背景には、店長から社員への小まめな挨拶や声かけなどきっかけに、不満の相談、業務提案へとつなげ、社内活性化を成し遂げたことでした。高橋店長の考えと取り組みを解説します。



高橋店長。ドラッカーの著書の引用など、気になる言葉を「金科玉条集」と名付けたノートに記録している

距離を縮め、相談しやすい環境をつくった結果、やがて従業員は、内心の不満を、高橋功店長に漏らすようになった。

例えば「トイレが汚い」。言われてみれば確かに、従業員用トイレは67年のオープンから半世紀近く、大規模な改修がされていなかった。きれいにするには、ただ便器を取り換えるのでは不十分。配管工事が必要で、莫大な費用がかかった。それでも少しずつ予算を確保し、2015年から1年に数フロアずつ工事を始めた。今年ようやく、全9フロアの改修が完了する。

「社員食堂の料理がおいしくない」という不満もあった。食堂を運営する会社と相談して、厨房設備のメンテナンスを実施。毎月29日を「ニクの日」と定めてステーキランチを提供したり、従業員のリクエストに応える特別メニューを企画したりと、工夫を重ねた。

やがてゆっくりと、従業員の姿勢に変化が見え始めた。

挨拶から広がる主体性… 続きを読む