

経営のヒント117 スターボックスに学べ！

奉仕型リーダーシップを取り入れよ！

「スターボックスに学べ！」ジョン・ムーア著より（174p）

これまでのビジネスの世界においては、私たちはリーダーになることだけを教えられ、そのように育成されてきた。だがスターボックスでは違う。

とびきり優秀と呼べるパートナーは、リーダーである以上に、同時に情熱的なフォロワー（服従者）でもあるのだ。

スターボックスに入社した新人が最初に学ぶことは、会社は熱意あるリーダーよりも熱意あるフォロワーを思っているということである。

奉仕型リーダーシップとは？

スターボックスの核となる信条のひとつに、奉仕型リーダーシップ（サーバントリーダーシップ）という考え方がある。今では多数のミッション重視企業もこの考え方を取り入れている。

正しいリーダーシップは、下につく者が強制されて従うのではなく、自分の意思で従うと決めて、初めて発揮される。つまり、リーダーが最初に奉仕者となれば、奉仕者としての役割から自然にリーダーシップが生まれるというのだ。

奉仕型リーダーシップは、献身的で積極的な社員を求める組織に、2つの重要な見識を与えてくれる。

熱心なフォロワーシップは下につく者の意思と熱意でつくられる。熱意ある社員を求めるなら、まずは自分が奉仕しなければならない。

他人のニーズとウオントに奉仕する人はリーダーになれる素質がある。つまり、リーダーとフォロワーは相容れない存在ではないのだ。

リーダーに必要な3つのスキル

何年も前からスターボックスは、ストアマネジャーを対象に、奉仕型リーダーを育成するための一日セミナーを行っている。このセミナーでは、特に、共感、傾聴、誠実に焦点をあてている。「共感」は、スターボックスがパートナーに身につけて欲しいと思っている大事な性格特性のひとつである。相手の願いや要望に共感できなければ、人々のニーズとウオントに奉仕することはできない。

又、ニーズとウオントへの奉仕という概念の重要な要素の一つが「傾聴」である。

社員、上司、顧客が実際に口にすることに熱心に耳を傾けることは、相手が何を求めているかを理解する上で欠かせない。そして、事態の大小にかかわらず、どんな場面でも自分自身に「誠実」かつ正直でいられるということが、もう一つの特性である。

共感、傾聴、誠実の3つを、奉仕型リーダーシップの主要なスキルとして、全員に教え込む。

<経営のヒント>

スターボックスはパートナーに多くを望み、その見返りとして多くを与える。

社内で成功を勝ち取るのに必要なことを明確に示すことで、パートナーに会社のミッションを実行する気にさせる。そして、熱意あるフォロワーやリーダーが育まれていくのである。

21世紀、時代が求めているのは、リーダーシップからフォロワーシップ、そしてパートナーシップ。そのスキルを育成する「場」「機会」を創った企業が勝ち組になるのですね。