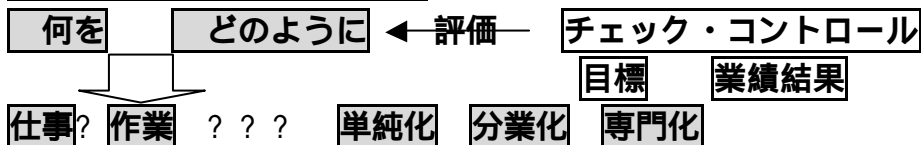
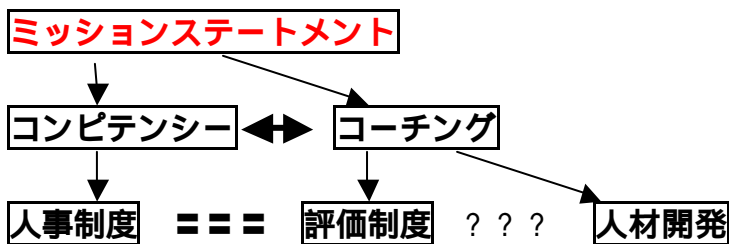
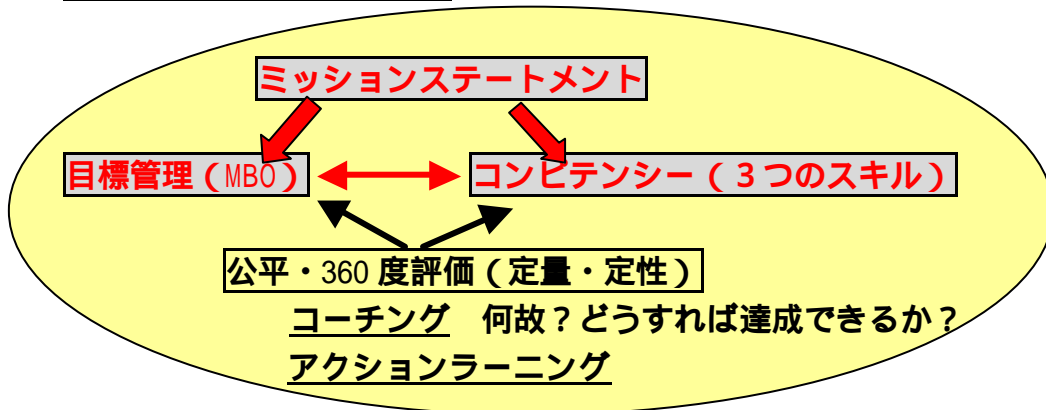


スターバックスの評価

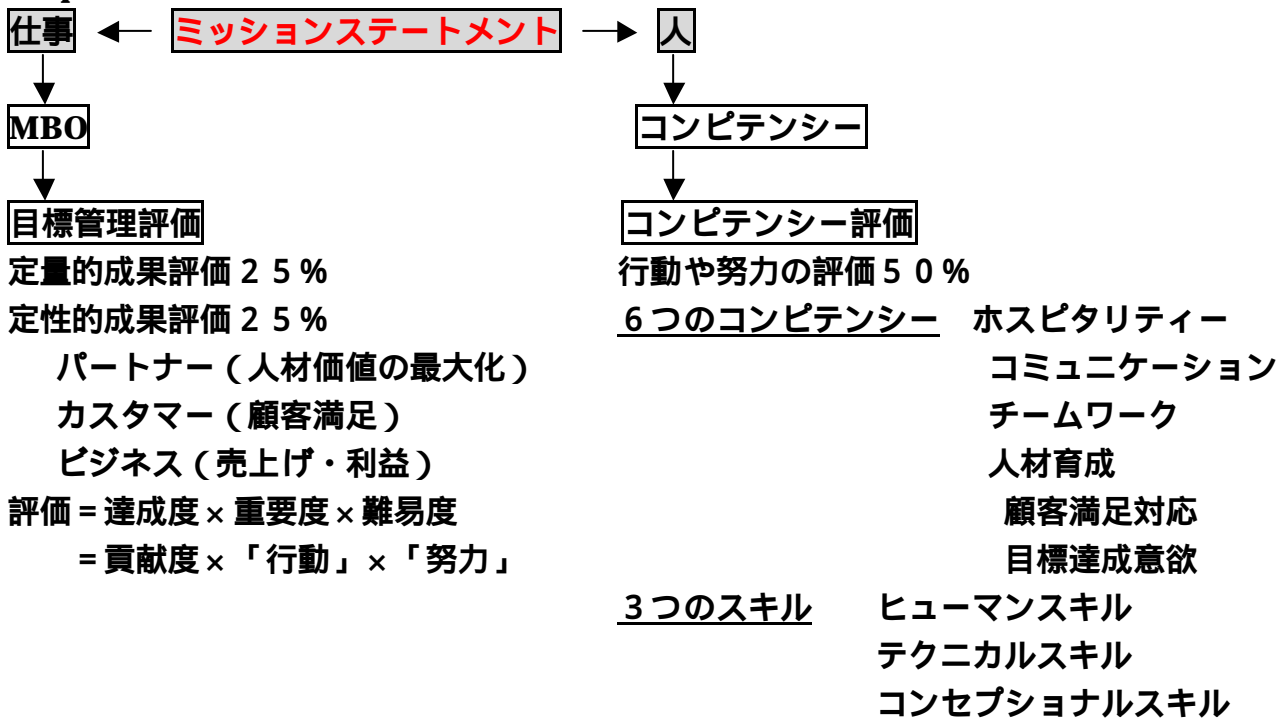
20世紀型組織、指示命令型



スターバックス自律型組織



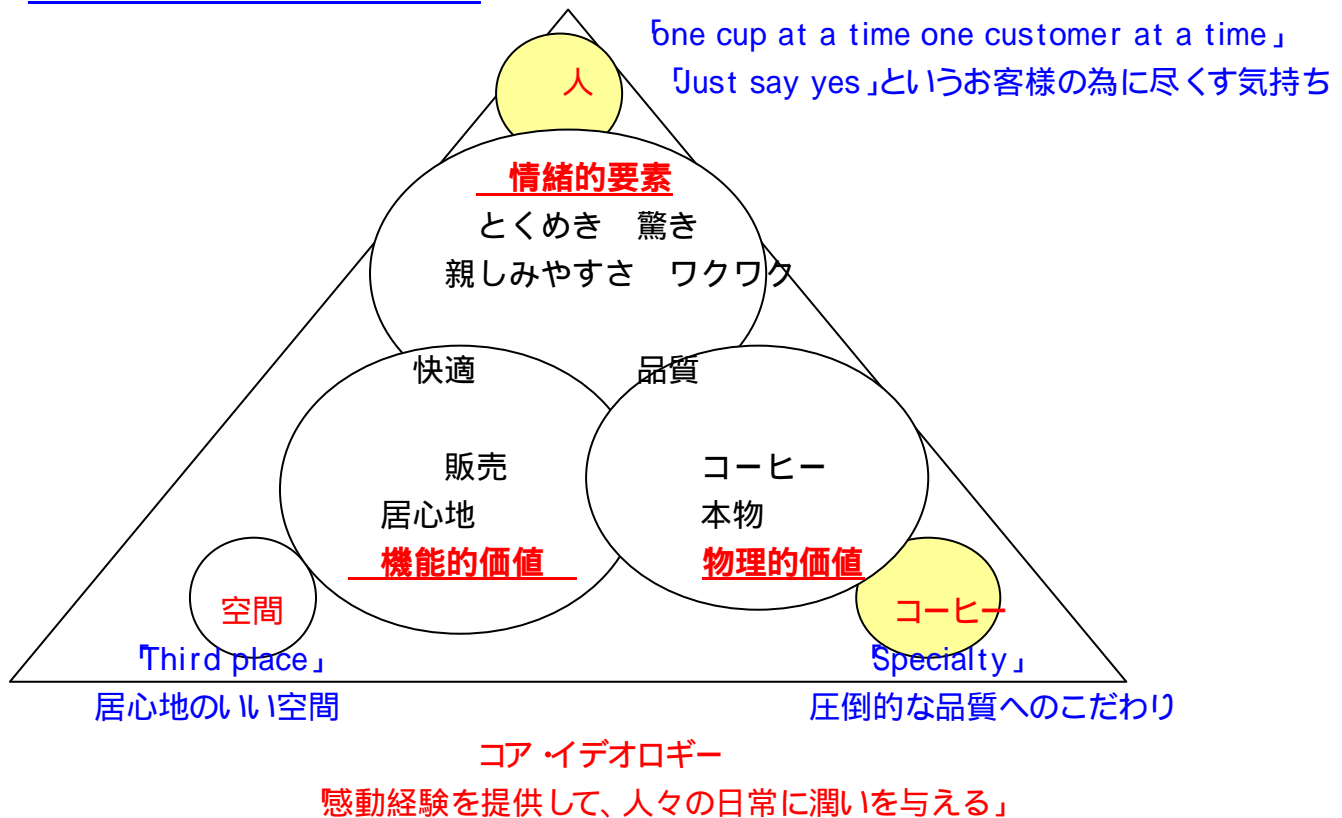
149p



157P

考課 = 自己評価・上司評価・MG 評価・部門長評価
 考課ランク = コンピテンシーと MBO のマトリックス評価

スターボックスが提供する商品



サードプレイスで得られる体験

〜〜新しい存在意義「自分だけの時間と空間」「新しい社交場」「居心地のいい空間」
ロマンチックな味わい・・・日常生活からの開放
手の届く贅沢・・・自分へのご褒美
普段着の交流・・・社交的な雰囲気での集い
オアシス・・・華やかな気分でリフレッシュ

人間同士のふれあい

「Moment of true」真実の瞬間・・・即答、その場で対応（マニュアルレス）
指示命令型から自律分散化の組織へ（自分で考え、自分で判断、自分自ら行動）
権限委譲するためには？

〜〜任せる側と任される側の信頼関係が大切〜〜

スタースキル

1. 仕事に誇りを持ち、成長意欲がある（生き甲斐、やりがい、夢・希望）
2. 相手の話を真剣に聴き、理解する努力（相手の立場、文脈的理解、ホスピタリティー）
3. 困ったときには助けを求める（逃げない、心と心のつながり、全体最適）

「心が変われば態度が変わり、態度が変われば習慣が変わり、最終的に自分が変わる」
「一人一人のパートナーの心に火を灯し、価値を伝播して共有することを大切に！」