

リーダーの役割と条件

リーダーシップを発揮するための要素（第2回目）

～モノの見方や考え方、職場での具体的行動

リーダーシップを発揮するための要素

リーダーシップ

リーダーの役割

- 目標（ビジョン）を明示すること
- メンバー全員の貢献を得ること

要素（モノの見方や考え方、能力、行動）

例：

- 自分の職場をこうしたい！というビジョンを持っていること
- あきらめが悪いこと
※目標達成への執念
- 主体的であること
※人のせいにしない
環境のせいにしない
- 誠実であること
※ウソをつかない
- 感謝の気持ちを忘れない
- 部下への関心
※部下への目配り、気配り
- 余裕（相談しやすい雰囲気）
- 活発なコミュニケーション

結果

（職場や周囲への影響）

- 上司への信頼
- 業務の改善
- 生産性の向上
- 業績の向上
- 達成感
- 成長感
- 自信
- 楽しい
- 良好な人間関係
- 定着率の向上

事例：

A子さんは、働く女性をメインターゲットとし、首都圏を中心に15店舗を展開するアパレル販売会社に就職して、およそ2年が経とうとしています。ある日、店長との面談の機会があり、店長に尋ねました。

A子さん 『店長はこの店をどんな店にしたいと考えているんですか』

店長 『ん～ん、やっぱり売上だね。君も知っての通り、ウチの店は、2年連続売上達成しているからね。このまま行きたいね』

A子さん 『でも、最近お客様からのクレームが増えているのが気になっているんですが・・・。』

店長 『クレームかあ。僕も気になってはいたけれど、クレームのない業界なんてないんじゃない。現に売上目標は連続達成しているし。』

A子さん 『…はい…』

問：リーダーとしての店長の対応に対し、あなたはどのように思いますか。