

# HOTELERES

週刊 ホテルレストラン

2014 **7|18** ¥1600

特集 宿泊・料飲部の

売り上げアップにつながる  
ウエディングギフトの横展開

特別企画

「共に汗をかく」スタイルで  
信頼を獲得し拡大し続ける  
テイクアンドギヴ・ニーズの  
婚礼支援事業

TOP INTERVIEW

(株)テイクアンドギヴ・ニーズ

代表取締役社長 知識 賢治 氏



(株)ウィル PM インターナショナル  
シニアコンサルタント  
甲畑智康氏 (こうばた・ともやす)



コンサルタント  
富山真由氏 (とみやま・まゆ)

### 60秒以内にほめることを繰り返す

総支配人である水野が日本料理の職人の将来を危惧して発案した職人育成プログラム策定に参画したのが、行動科学マネジメントの第一人者・石田淳氏率いるウィル PM インターナショナルだった。石田淳氏が執筆した「教える技術」に感動したことに起因する。

教わる側の姿勢が変化している教育現場の中で、徒弟的な考え方には限界があることと、飽食な生活環境に恵まれ食そのものに対する関心

# 一丸続走

ホテル龍名館東京の挑戦

が低いことから、高い志を持ち自己研鑽<sup>けんさん</sup>していく意欲の欠如、そして料理の鉄人を皮切りに職人に対する地位やイメージは上がっている分、厳しい職場の現実とのギャップに耐えられない若者が増えている。

これまでのやり方では初級レベルで多くがつまづくことから、初級から中級、厨房の世界に入って7年目ぐらいまでを対象につまづかないスムーズなステップアップを考察する中で、石田淳氏との本の出会いがあり、甲畑智康と富山真由がプログラムに参画した。

「行動科学は非常に簡単で明解です。小さな成功体験を積み重ねることです。そのためにはしてほしい行動を起こしたとき、60秒以内にほめることを繰り返すことなんです」と甲畑はキッパリと言い切った。

### 人間は十人十色、千差万別当たり前

つまりほめられることで自信がつき、そして次のハードルをクリアしていこうという意欲がわき、それが食や自身の技術やセンスに対する関心を高めることでさらにステップアップしていくという考えだ。

しかし同じことを言ってもすぐにできる人間とできない人間、意図を理解できる人間と理解できない人間がいる。それは当たり前のことであるとし、個々の能力や人間力を分析しながら、今すべきこと、してほしいことを明確にさせ、できるまで反復していくことが成長させる基本としている。つまりやらされ感を払しょくさせるための非常にシンプルな項目出しと達成を繰り返すことで人は向上していくというものだ。

「まずは目に見える行動から変えていきます。人格は十人十色ですから、内面的なところから変革させるのはなかなか難しいことです。反復を繰り返すことで同じ成果が得られて、全体的な底上げをしていくことが行動科学の目指す考え方です」(富山)。

### “シンクの四隅”が料理人の原点

策定にあたりプロジェクトリーダーとして参画した副総料理長松島俊白にヒアリングした。するとユニークなことを発見した。

「料理人にとって必要なことをお聞きしたら“シンクの四隅”という回答でした。シンクの四隅を広げると厨房であったり、お料理の載せるお皿であったりします。つまり四隅まで目配りすることは繊細さや想像力、創作力をわかせるという点で重要なことだったので」と、まさに東方見聞録的に新大陸を発見したかのような表情で甲畑は語った。

結果、12の項目に絞り込み、これを料理人の基本の「き」とした。つまり、料理人として成長するために必要な基礎体力である。

「フワフワしていて伝わらなかった部分を見える化させることが大切です。特に職人の世界は教えることが苦手な職種ですから、今の若者にも伝わる、理解できる言語を使うことで行動につながります。これを繰り返すことで基礎体力作りができるのです」(富山)。

人間の目に見えている行動を科学する、非常なシンプルで分かりやすい理論であるとともに、反復を繰り返させることでマネージャーの育成に対する忍耐力養成にもつながる理論でもある。