

# 頑張れ店長

## 「上司」へ私の本音

会社であれば、トップの社長を除いて誰もが上司の下に就いています。上司の指示にしたがって業務をこなし、その評価も上司が行うのですから、上司は生殺与奪権を握っています。部下が伸びるのも芽が摘まれるのも上司次第というわけですが、店長さんたちはどんな上司に巡り会ってきたのか、本音をこっそり聞きました。

### 「1年先を考えると」で展望

「この数年、業界は厳しい状況が続き、売り上げ目標に届かない月が多いのですが、営業部長は『目の先に汲々とせず、1年先のことを考えて営業しろ』と言ってくれます。こんな環境だからこそ常連さんをつなぎ止めて営業を安定させ、基礎固めをするのが一番大事なことで、その上でイベントなどで上積みを図れという意味です。確かに周囲の店を見ると、イベントなどで一時的に集客してもお客様が定着しないケースが多い

ようです。うちは部長のおかげで余裕を持って営業できますし、どの店も地域の一番店を続けられています」（関東・A店長）

毎月の営業成績に一喜一憂する店長さんが聞けば、羨ましい話かもしれません。

### 押し付けるエリア長に

「私にとって直接の上司といえばエリア長ということになります。彼は私の店も含めて5店舗を統括していますが、少し前まで店長をやっていた人なので、自分のやり方を押しつけたがりです。それでうまく行けばいいのですが、失敗すると店長の責任にされるのですから、たまったものではありません。それで私が『試しに3か月間だけ、私のやりたいようにさせてください』と頼んで、私の方針をやったところ、営業の数字が伸びました。店長会議では、あえて『エリア長のアドバイスと強力なバックアップのおかげでした』と思

つきり持ち上げたため、それからエリア長はあまり口出しをしなくなりしました」（中部・B店長）

店長とエリア長は距離が近いだけに衝突することも多いようですが、店長の手柄をエリア長に譲ることでもうまく牽制できたようです。なかなか知恵者の店長さんです。

### アメとムチもありだと

「うちの営業部長は店長に対してとても厳しいです。売り上げ目標に届かなかつた店長は無能呼ばわりするし、集計ミスをするると始末書を書かせる、お客様のクレームには報告書を提出させられるなどで、私もだいたい痛い目にあってきました。しかし、目標を達成した場合

このところホール業界は広告・宣伝規制だけでなく、

のめり込み防止も求められています。チラシ制作の担当者は所轄に足を運んで相談するなど苦労しているようですが、ホールの派手なチラシに眉をひそめている人は多いでしょうし、パチンコ依存症で借金を負っている人も少なくないのが現実です。放っておけばエスカレートする一方なので、どこかで誰かがブレーキをかける必要があると思っています

## 広告宣伝や依存これらソフト面に目配りの時代だ

したが、行政がその役割を買って出たのだと思っています。世間のパッシングがこれ以上高まると、業界の存続に関わります。これまで業界は、行政の指導で射幸性の高い遊技機の自主撤去などを行ってきましたが、遊技機の性能といったハード面だけでなく、広告宣伝やのめり込みといったソフト面にも目配りが必要な時代になったのだと思います。（関東・店長）

## 店長からの投書

露骨なアメとムチですが、自分が部下を管理する店長という立場なので、そういうやり方もありだろうな、と理解しています。これまで大きな事故もなく、また

業績が維持できているので、結果オーライと考えています」（関東・C店長）

部下は上司の思うように動いてくれないことが少なくありません。そこでアメとムチが必要なのですが、大切なのはそのバランスです。

### 「見返せ」の言葉に救われ

「私が入社3年目のとき、嫌な先輩にいびられ

毎日が面白くないので、店長に退職を申し出ました。嫌な先輩のことは言わなかったのですが、店長は私の気持ちを察してくれて、『世の中に嫌な奴は掃いて捨てるほどいる。そのたびに職を変えていたからキリがない。嫌な奴に耐えて、いつか見返してやるだけの力を養え』と諭されました。ちゃんと私のことを見ていて、わかってくれた人がいることに気づき、退職を思い直しました」(中部・D店長)

店長さんの大切な役割の一つが部下を育てることです。まさに部下を伸ばすも芽を摘むも上司次第というわけです。

### 不満があればぶつかれ

「今の会社に入って最初に配属された店で、店長から『上司に不満があっても何とか折り合ってくれ。それでも我慢できないときは、上司にぶつければいい』と訓辞を受けました。上司には絶対服従と想っていたので、いきなりそんなことを言われて驚きました。人の能力とやる気を引き出すのが上手な店長で、職場の雰囲気も良かったです。私が3年前に店長になったとき、その店長の言葉を思い出し、最初のミーティングで、そっくり同じことを言いました」(中国・

### E店長

入社早々、尊敬できる上司に出会えたことは大変な幸運でした。

### 異動するまでの辛抱だ

「これまでを振り返ってみると、部下思いの上司もいれば、自分のことしか考えない上司もいました。嫌な上司に当たったときは、自分か上司のどちらかが異動するまでの辛抱だと自分に言い聞かせ、上司の理不尽な叱責や嫌みに耐えてきました。そして『私もいつか部下を持つのだから、こんな上司にだけはなるまい』と反面教師にできました。自分で言うのも何ですが、そのおかげで『嫌な上司』にならずにすんできました」(関東・F店長)

組織の中で働いていれば、嫌な上司に当たるのは仕方がないことです。その時期をどう過ごすかで、人間の幅や成長が決まるのかもしれない。

ところで、人は自分の上司に対する見方は厳しくなりがちですが、部下の自分に対する評価はあまり気にかけないようです。多くの部下を抱える店長さんとして、必ずしも『良い人』である必要はありませんが、尊敬できる上司を目指してはいかがでしょうか。