

# 20 RULES FOR SUCCESSFUL MANAGERS

<マネージャーとして成功するための20ヶ条>

スコット・ミッチェル

テニス業界って素晴らしい！テニスに関する仕事は最も魅力のある仕事の一つであり、人間的成長に多くの素晴らしい機会を与えてくれます。業態としては、リゾートテニスであったり、プライベートクラブであったり、アカデミーであったり様々なものがあり、職種としては、経営者であったり、テニス指導者であったり、製造業であったり、販売業であったり、様々な可能性があります。テニス関連の仕事は非常にやりがいのある仕事であり、可能性にあふれています。

テニスに関わるようになって間もなく、いつかは経営者になりたいと思うようになりました。指導をすることはもちろん好きでしたが、施設やスタッフを管理運営することにも憧れていました。テニス界には、本当に素晴らしい経営者が沢山いて、それぞれに特徴のある様々な経営形態をとっています。

コーチであり経営者である私は、何かを決めようとするときには、チームの意見を汲み入れるように心がけています。もちろん責任の大半は私が負うわけですが、彼らも意見や提案をしてもらうようにしています。そういった参画をしてもらうことで、運営に関与しているという意識をもち、誇りをもって仕事をしてもらえます。

責任のある仕事をして貰う人を雇う場合、我々のプログラムの指針を理解してくれる経験豊富な人材を探します。会員の方々と上手く交流ができてテニスの指導ができるだけでなく、クラブに付加価値を与えるコート外の様々なことにも対応ができなければなりません。人的な対応と、様々なプログラム運営の責任者となるのです。

マネージャーやリーダーたるもの、信念を持って行動することが大切です。成功するためには、クラブに対するビジョンをもって、それをスタッフに伝えなければなりません。良きにつけ悪きにつけ、起きうることに責任をもって対処する気持ちが必要です。

過去何年もの間、私は多くの意見や「成功の鍵」なるものを提示されてきました。その代表的なトップ20を以下にご紹介します。実際に積極的に取り組んでみた結果、がっかりするようなことにはなりません。皆様にもきっとお役に立つと思いますので、お試しください。

1. あなたの毎日の仕事の目的は、メンバーの方々に「熱狂的なファン」になってもらうことです。そのためにはメンバーと積極的に継続的な接触をとることが不可欠です。良いマネージャーは、存在感があり、エネルギーで、面倒見がよく、常に人を喜ばせたいと思える人です。
2. 人との接し方は、自分自身でコントロール可能なものの一つです。スタッフを率いる人間としては、快活で、ポジティブで、公平で、首尾一貫していなければなりません。勤務中は、集中していることです。あなたが今日気分が悪いかなどは、メンバーやスタッフは知りたくもないことです。

3. 第一印象が全てです。身なりを整え、礼節を重んじることです。言葉遣いには気をつけましょう。
4. 良いマネージャーは、正直で、道徳的で、しっかりとした労働観を持ち、クラブの繁栄を切に願っています。様々なスキルは教えることができますが、思いやりのある労働観や危機管理能力はなかなか教えることはできないものです。
5. スタッフには有能な人材を揃え、彼らのクラブ運営への関わり方を評価してあげましょう。スタッフの仕事がうまくいくかどうかは、あなたの管理能力次第です。
6. 新しい情報を受け入れる気持ちを持ち、業界動向を常に把握し、同業者の研究に努めましょう。無関心であったり、自己満足をしたり、なんでもあたりまえだと思ってしまうはいけません。
7. 耳は2つあり、口は1つしかありませんから、それ相応の使い分けをしましょう。クラブメンバーの要望等に耳を傾けることはもちろん、スタッフの求めることにも耳を傾けましょう。何か問題が起きた時には、しっかりと話を聞くようにして、心をこめた対応をしましょう。結論を出す過程で、スタッフやメンバーの意見を参考にしましょう。
8. スタッフとの連携を高めましょう。内部では意見の相違があつたり議論が紛糾しているとしても、メンバーに対しては連帯感を感じさせるようにしなければなりません。スタッフ相互間で完全にサポートしあうことが必要ですし、あなたは彼らの最大の支援者であるべきです。
9. どんなこともタイミングを逃さずにベストを尽くした仕事をしましょう。二流の仕事をしていては、成功にはつながりません。
10. メンバーからの不満は、個々に対応しましょう。何か不満が生じたら、24時間以内の対応が不可欠です。良いマネージャーは、不満を持つメンバーに対して適切な対応をして、彼らを自分の協力者に変えることができます。絶えず不満を漏らす厄介なメンバーであったとしても、彼らを避けてはなりません。
11. スタッフに対して何か批判をしたとしたら、その倍は誉めるようにしましょう。毎週、スタッフの功績に対して書面で評価を伝えることは効果的です。
12. 自分は他と違う存在なのだという気持ちを持たないこと。良いマネージャーは、スタッフと自分を差別しません。駐車場にゴミがあつたら、人任せにしないことです。職場でのタイトルは違うかもしれませんが、クラブに対する気持ちは同じであるべきです。
13. スタッフに恐怖心を与えたり、威圧的であっては上手く行きません。運営の根幹や安全に係るものであれば、もちろん規律は順守されねばなりません。しかし、ガチガチに締め付けるのではなく、あたりは柔らかくすることが必要です。

14. 成功につなげるためには、コミュニケーション力、組織化、時間の管理、対人処理能力が不可欠です。メッセージやメールにはその日のうちに対応するか、翌日の実務が始まる前に対応しましょう。一日単位、週単位、月単位、年単位での目標を書き留めるようにしましょう。

15. 毎日毎日が「教師」である意識を持ちましょう。あなたの方向付け、考え方、スタッフへの教育内容の如何が、クラブの雰囲気を作成します。

16. マネージャーにとって、従業員を解雇することは最も難しい仕事です。解雇の決断を下す前に、当該の従業員に対してあなたが良い対応ができていたかどうかを考えましょう。もしそれに従業員が応えることができていなかったとしたら、解雇しなければなりません。良い仕事ができない従業員を置くことは、クラブの雰囲気だけでなく、良い仕事をしようと思っている他の従業員にも良い影響は与えません。

17. 可能な限り、内部の人材の昇進をしましょう。従業員の入替えに伴う無駄を減らすことになるだけでなく、誰にも成功の可能性があることを示すこととなります。

18. あなたの仕事の是非は、上司の評価のみならず、スタッフからの崇拜の度合いや、クラブメンバーからの評価によって決められます。

19. 人生の3分の1の時間は仕事をしているわけですから、情熱を持って仕事をするか、自分が幸福感を感じるような仕事を探しましょう。また、人生の3分の1は睡眠時間ですから、安物の寝具を買わないようにしましょう！

20. 家族や愛する人たちとの時間をつくるようにしましょう。休暇をフルに活用して世界を旅したり、慈善活動をするなど、充実した人生を過ごしましょう。リタイアするときにやり残したことを感じたくはありません。家族や友人たちのために費やしたお金は、決して無駄にはなりません。