



名前 : 株式会社ラクカウ 人事コンサルタント
石原 淑実 (いしはら よしみ)

略歴 : 1983年生まれ
岡山大学経済学部経済学科 卒業
近畿経済産業局、資源エネルギー庁 勤務
グロービス経営大学院卒業 MBA取得
2018年4月 株式会社ラクカウ 設立

全日本ロータス同友会千葉県支部 御中

従業員をほめる力
～やる気を引き出し、会社を活性化する方法～

株式会社ラクカウ 石原淑実

会社のパワーを保ち、会社・社員双方のメリットが感じ合える
関係が理想。



人手不足が加速し、会社・社員が互いにメリットを感じ合える関係性が必要になってきている。

会社のパワーを強くする1つ「従業員をほめる力」

- ① ほめることが従業員の成長に与える効果を理解
- ② 普段自身が、従業員の何を見ているかを理解し、従業員にどうなってほしいかを考える
- ③ 社員を育てることが上手い経営者・社員様は近くにいるはず、ぜひ参考に。
- ④ 自身で困ったときはロータスクラブの仲間で助け合い、ボイス・チェンジの模索を！

ほめられない理由

将軍 (社長)

- 「育てられない」
- 唯一無二の存在、自分で考え自分で答えを出すしかない。

社員

- 「育てることができる」
- ただし、自分が育てられた通りに人を育てようとする人が多い。
- 効果的にほめると効果的に育つ

「仕事をやって当たり前」と思っている から。
責任者・仕事ができる人は当たり前の基準が高い。

声かけ内容

なぜできない？

よくできた！次もっとよくしよう！

受け手の気持ち

傷つく

やってみようか

受け手の思考

仕事をネガティブに捉える

承認・成長を感じポジティブに捉える

ほめることの心理的効果

！ やる気を刺激する

！ 絆を強める

！ 生産性が上がる

！ 信頼感が増す

！ 気分がよくなる

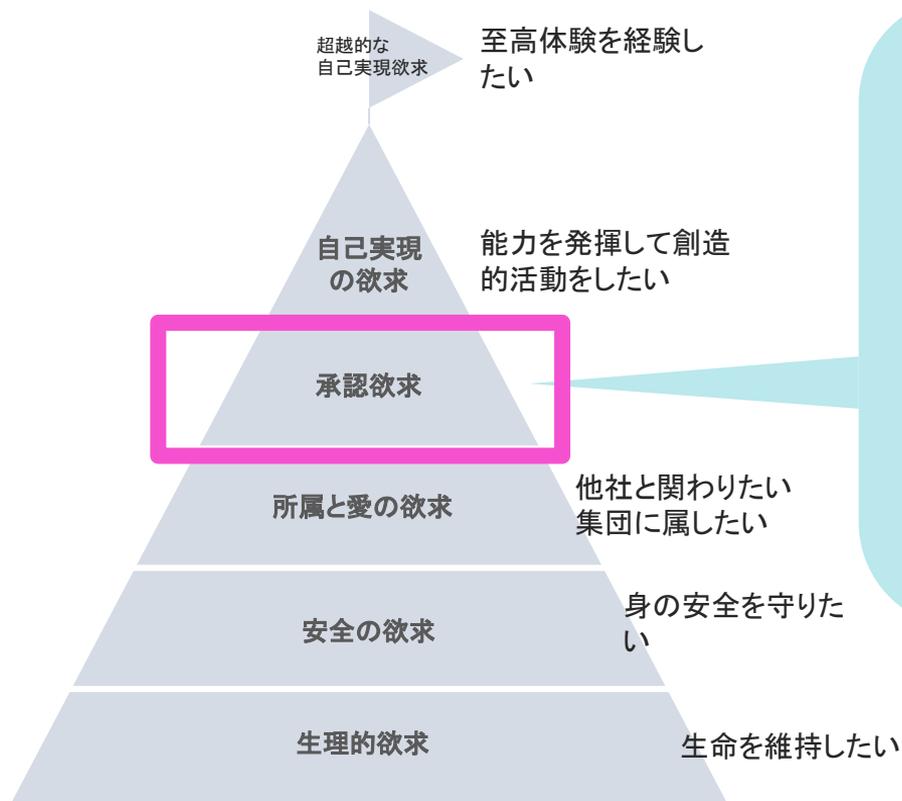
！ 幸福感が増す

！ 健康を促進する

！ お金をもらったときと同じ効果をもたらす

プラスの効果しかない。

欲求5段階説 (マズロー)



承認欲求とは

「他者から認められたい」「自分を価値ある存在として認めたい」

という欲求のこと

自己 肯定感

- **無条件に「自分には価値がある」**と認めることができる感情。能力・容姿等関係なく、ありのままの自分の存在価値を無条件に受け入れている状態。

自己 効力感

- 目標を達成する際に「自分ならできる、きつとうまくいく」と信じることができる認知。「**自分にはそれだけの能力がある**」と信じられている状態。

3 : 1

3 : 1

ポジティブ
社員を
積極的・肯定的に捉える

ネガティブ
社員を
消極的・否定的に捉える

ほめるタイミングと方法

ほめる言動 があった時

- その場で本人に直接
第三者からほめてもらうのは応用
編です。

できるだけ 早く

- その場にはいないときは、朝礼や
終礼、その前後で。
ほめる言動があったのか、事前に情報収
集し、本人に事実確認する。
声掛け例
①〇〇と聞いたけどそうなのですか？
②仕事の結果を見て「すごいですね。どう
してできたのでしょうか？」

具体的にほめる

努力・行動をほめる

〇〇したのですね。

- とても良い結果
- 一生懸命取り組んでもらった
- この難しい〇〇をよくできましたね
- 〇〇をしてくれて嬉しかった
- 〇〇をしてくれて助かった

ネガティブな言葉をポジティブに変換した言葉に変えてみてください！

ネガティブな言葉	ポジティブな言葉
①失敗できないぞ	
②ミスは許されないから	
③まだできないの？	

ネガティブな言葉をポジティブに変換した言葉に変えてみてください！

ネガティブな言葉	ポジティブな言葉
失敗できないぞ	成功している姿をイメージしてみて
ミスは許されないから	もう一度マニュアル通りか確認しよう
まだできないの？	あとどれくらいでできるかな？

言い換えテクニック例①

指摘したい内容	ネガティブ言葉	ポジティブ言葉
最後までやらない	飽きっぽい/いろいろと続かない	気持ちの切り替えが早い/好奇心旺盛/多趣味
ズボラ	いい加減/大雑把	細かいことにこだわらない/執着しない
融通が利かない	ガンコ	意志が固い/表裏がない
慎重ですぐに動かない	優柔不断	思慮深い
職員と協力しない	自分勝手	自分がある
失敗で凹まない	能天気/鈍感	プラス思考/ポジティブ
こだわりが強い	しつこい/ガンコ/細かい	粘り強い/几帳面
ミスが多い	そそっかしい	行動が素早い
理屈が多い	理屈っぽい	論理的
自分がない	信念がない/八方美人	柔軟
急げない	のんびりしている/マイペース	自分のペースを守る/丁寧
意見を言いたがる	強引/自己主張が激しい	リーダーシップがある
雰囲気がかたい	堅苦しい	きちんとしている
ずうずうしい	無礼	物おじしない
すぐに凹む	打たれ弱い	ナイーブ/繊細
思いつきで動く	行きあたりばったり	臨機応変

言い換えテクニック例②

我流	独りよがり	考えに自信を持っている
視野が狭い	周りが見えていない	集中力がある
頼りない	弱気/任せられない	やさしい/温厚
気が利かない	空気が読めない	おおらか/精神的にタフ
落ち着きがない、元気	うるさい	すごく元気/すごく明るい/活動的
新しいことに取り組まない	小心者/消極的/気が小さい	慎重/謙虚
すぐに動けない	行動力がない	じっくり考えて動く
考えないで動く	せっかち/無鉄砲	失敗をおそれない/行動的
不器用な	上達が遅い	地道に頑張るタイプ
身内の話題が多い	お母さんの話が多い/マザコン	母親思い
文句が多い	マイナス思考	自分の意見を持っている
新入職員の大胆なミス	経験不足/浅はか	新鮮な発想ができる/大物
約束を守らない	いいかげん/信用できない	マイペース/何かと多忙な
非常識	もう少し常識的に考えて	子供心を大切にしながらもう少し考えてみよう
目つき・表情に課題がある	目つきが悪いから気を付けて	目ヂカラが強いから気を付けて
説明下手	話が分かりにくい	話が抽象的だからもう少し具体的に話してみよう

ほめる仕組みづくり

ほめる仕組①目標達成度の振り返り

項目	記入例
目標	お客様に待ち時間なしの状態をつくる。 〇〇年〇月までに月リコール数を〇〇にする。 〇〇〇〇〇〇の社内勉強会を実施する。
実績(目標に向け達成したこと、実行したこと)	先月と比べ〇〇〇数は微増した。 〇月に社内勉強会を実施できるよう準備中。
この1か月間を振り返って、ご自身ができたこと・取り組めてよかったと感じることは何ですか？それはなぜ実現できたと思いますか？	スタッフ同士仲良く、仕事の話もしやすい。 〇〇〇〇数が順調に増えていて嬉しい。予約前日のLINE案内を徹底していきたい。 〇〇〇〇〇〇〇の学びが、お客様との関わりで活かされている。もっとスタッフ同士でもアイデアを出し合えるようになりたい。
この1か月間を振り返り、思ったよりできなかったこと・課題と感じたこと・次の1ヶ月でチャレンジしたいことは何ですか？業績目標を達成させる為にチャレンジする事を含めて、記入下さい。	朝一番に予約しているお客様に待ち時間が発生してしまっている。スタッフ内で予約開始時間までに準備を完了できるようにするにはどうすればいいだろうか。
この1か月間の取組を通して、ご自身にとって大切な事、分かった事・気づいた事は何か？	スタッフ同士の関係が良いと、助け合いもしやすいと感じました。一方、スタッフ同士で情報の共有や、連携をまだできていないところがあり、よりよくなっていきたい。
今後の取組に当たり、不安な事・懸念している事・サポートが欲しい事・学びたい事があれば、教えてください。	家庭と仕事のバランスを取ることが難しいときがあります。
面談で、ご自身の話をしてみて、分かった事・感じた事・気づいた事は何かありますか？	追われるように毎日突っ走っていて、振り返りをしていなかった。目標設定・確認・振り返りを続けることで、スタッフ同士より成長していきたい。
その他、特筆すべき事項があれば、ご記入ください。	
次の面談までに取り組みたいチャレンジ・課題は何ですか？	

社員様が長所伸展の考え方でより成長していくには、社員自身が長所を知る必要があります。

イシハラ 講師

- ・ 明るい、笑顔が入り
- ・ ハキハキしている、元気
- ・ 人の良いところ見つけ出すのが上手
- ・ 慈しみを持って人と接している
- ・ 人の価値を倉り上げが手
- ・ おもしろい
- ・ 周りへの配慮と気が配らない

タケノ

魚馬のよい情報、知識から
その価値を見つけて出すこと
は素晴らしいことだと思っていまう
また、わかりやすい説明、
具体例で、おもしろおかしく
話してくれて、人をたいくつに
させないところは見習いたいです。

石原 講師

話しを論理的にまとめ
人に分かりやすく説明

聴く → 理解 → 人に言語化説明
が自身の言葉で出来ている
のが分かりやすい。

香川

石原先生の長所

- ・ 他者の自己肯定感を言語化して
他者の自己肯定感を高める言葉が
あられる
- ・ 抽象概念、難解なことを誰もが
理解できる言葉で説明できる力が
あられる
- ・ 周囲全体を明るくする表情、おしゃべり、
言動がとれる
- ・ 初見でも壁を全く感じさせない
話し方、聴く姿勢

後藤

石原先生、

- ・ ハキハキ話されて、分かりやすい。
- ・ 見解と事実をしっかりと話される。
- ・ きっちり講座の時間自己分ち計算して
準備される。
- ・ 思ったより親しみやすい。
- ・ 経験に基づいて話されるので
説得力がある。
- ・ 受講生の物と思っ(時に厳しい)ながら
接する

イシハラさんの長所

- ・ 語彙に力があり、伝わりやすい。
- ・ 身振り手振りが程良く混えて発言
しているので、話が入り込めます。
- ・ 言葉が丁寧で非常に聞きやすい。
- ・ 一人一人の間を見ながらコミュニケーションを
取っていて、話しやすく壁をつくりにくい印象
(人と分け隔てなくコミュニケーションがとれる)

ホリホ

いしはらさんの長所

- ・ 進行が上手い。
- ・ 振りが上手い。(他者への配慮がある時)
- ・ 臨機応変さがある。
- ・ 平等に対応できる。
- ・ 周りをよく見る。

たまがわ

トラブルシューティング

① ほめる意味を感じない方

② 口下手な方

③ 何をほめたらよいか分からない方

→社員の何に注目しているか？

何に興味関心を持っているか？

①嘘・お世辞(誇張)

②ダブルメッセージ

③嫌われているor眼中にない相手と思われていたら時間がかかる

人は自分の欲求を満たしてくれる人の話を聴くため。

→ボイス・チェンジで突破口模索がおすすすめ。

人不足が加速し、会社・社員が互いにメリットを感じ合える関係性が必要になってきている。

会社のパワーを強くする1つ「従業員をほめる力」
ほめられない理由は、仕事に対する当たり前の基準が高いから。

まずは

- ①今以上にパフォーマンスを上げられる社員が育つには、ほめることは効果的。
- ②普段自身が、従業員の何を見ているかを理解し、従業員にどうなってほしいかを考え、決定してみてください。
- ③社員を育てることが上手い経営者・社員様は近くにいるはず、ぜひ参考に。
- ④自身で困ったときはロータスクラブの仲間で助け合い、ボイス・チェンジの模索を！

END