

日本の会社の朝礼

ー前橋市内の会社を事例としてー

教育学部・ターゲットオー カモンティップ

1. はじめに

タイでは小学校から高校まで毎日学校の集合所で朝礼をする。朝礼で、仏教のお祈りをしたり、国歌を歌ったりする。そして、先生からの諸連絡や学生への注意事項などを発表する。タイの学校の朝礼の目的の一つは、学生の出席や制服を確認することである。また、学生にとっては、朝礼は時間を守る練習でもある。したがって、タイ人にとっては朝礼のような活動は学校でする活動と知られている。一方、日本では朝礼をするところは学校ばかりではなく、職場でも朝礼をする。タイの職場では朝礼をするところはほとんど見られないので、タイ人にとっては面白いことに思えるかもしれない。

私は日本での留学期間中、日本の会社でアルバイトをする機会があったため、日本の会社の朝礼に疑問を抱いた。「日本の会社の朝礼の目的とは何だろうか」、「日本人は職場での朝礼をどのように思っているのだろうか」という疑問である。この疑問の答えを探すべく、群馬県前橋市内のある会社を事例として、この店のスタッフにインタビュー調査を行い、回答を分析した。

2. 日本の会社の朝礼

ここではまず、日本の職場における一般的な朝礼について述べる。

日本の職場では、朝礼とともに1日の仕事を始めることが多いと思われる。そして、昔からの習慣で、一種の **morning pep talk**¹ と言われている。Morning pep talk とはチームやスタッフに熱意と決意を植え付けようとする激励の言葉²である。また、朝礼は、「職場によっては、軽い体操などもやり、締めくくりに社歌の合唱)や会社の信条を唱和する³」と説明されることもある。

¹ 三菱商事広報室 (1983) 『Japanese Business Glossary 日・本・人・語 〈和英対訳〉』 (p.31 朝礼) 東洋経済印刷

² <http://ejje.weblio.jp/content/pep+talk> 「morning pep talk」 (2015年8月5日参考)

³ 三菱商事広報室 (1983) 『Japanese Business Glossary 日・本・人・語 〈和英対訳〉』 (p.31 朝礼) 東洋経済印刷

朝礼の目的はそれぞれの会社で異なる。だが、一般的に朝礼をする目的は「やる気を起こさせ、一体感を生み出す」、「始業に向けたエネルギーとする」、「マナーや安全確認などの基本事項を確認する」、「連絡事項を確実に伝達する」、「経営理念を浸透させる」、「社員の自立的な成長を促す」「やる気を起こさせ一体感を生み出す」と言われている⁴。

3. 前橋市内の会社の朝礼の事例

ここでは、前橋市内の書籍販売関連の会社（A店）の朝礼を例として、時間、目的、手順について紹介する。

3. 1 朝礼の時間

A店では、スタッフの出勤時間が様々であるため、仕事が始まる前のスタッフ同士の打ち合わせは、一日に二回行われる。

① 朝礼

朝礼は毎朝開店する前、9時30分から10-15分程度行われる。開店時間から勤務するスタッフ（以下、朝メン）の全員が朝礼に参加しなければならない。

② 夕礼

夕礼は、午後から閉店まで勤務するスタッフ（以下、夜メン）が午後2時から10-15分程度行われる。朝メンは夕礼に参加しないが、店長や主任などは夕礼にも参加する。

③ 終礼

終礼は閉店した後、22時15分から始まる。終礼は毎日あるわけではなく、例えば、その日の売り上げの目標を達成した時や、昼間非常に忙しくて夕礼の時間がとれなかった時に終礼をする。

A店では、仕事の開始前に行われる打ち合わせは、朝礼と夕礼である。朝礼と夕礼の仕方と内容はほとんど同じであるため、本稿ではこの二つを「朝礼」として述べる。

以下にA店の朝礼の目的と手順について、A店の業務マニュアルに基づいて説明する。

3. 2 朝礼の目的

A店の業務マニュアルに書かれている朝礼の目的は、以下の2点である。

1. 目標と実績、情報の共有をすること

⁴ http://www.chikugin-ri.co.jp/uploads/whatsnew/pdf/whatsnew85_3_1351840783.pdf 「朝礼を活用した好ましい組織風土の育成」（2015年8月5日参考）

2. 店長・社員・パート／アルバイトのスタッフが高いモチベーションでオープンを迎えること

3. 3 朝礼の手順

その日に勤務するスタッフの全員が集まってから朝礼が始まる。朝礼には司会者がいて、毎日、スタッフが交代して司会者となる。朝礼の手順は①から⑦である。以下に、内容とそれを行うときのポイントについて紹介する。

① 挨拶

司会者は先に挨拶する。それから、全員が挨拶する。その後、日付を言い、「朝礼を始めます」と言う。

ポイント：一日のスタートのため、明るく元気に進行すること

② 店の唱和(目標)

司会者が「A店唱和を行います、A店唱和」と言った後、スタッフ全員で一緒に店の唱和を言う。

ポイント：「決まりだからやる」唱和になっていないか、意味を再確認しながら唱和すること

③ 実績報告

司会者は前日の実績について、1) から7) を報告する。

- 1) 売上客数と買取客数
- 2) 売上点数と買取客数
- 3) 売上金額、売上目標に対してプラス／マイナス
- 4) 買取金額、買取目標に対してプラス／マイナス
- 5) 出張買取の月間目標／出買の日割目標と自責、
- 6) 現金差異
- 7) カードのポイント対発行利用率

ポイント：共有したい実績（日報）と数値目標を発表すること

④ コメント

司会者ともう一人のスタッフは毎回コメントを言う。コメントとは、例えば「今、自分の仕事はどうか」「何か頑張っていることはあるか」など、他の人に自分の考えを伝えるために行われる。

ポイント：1つか、2つのテーマにポイントを絞り、全員が理解できる言葉で伝える。
(伝える力を身につける)

⑤ 連絡事項

コメントを言った後で、誰かが連絡事項や伝えたいことがあったら、ここで発表する。

ポイント：情報が周知されていないことによるトラブルで時間を取られ、店舗の生産性・お客様の満足度を下げることが無いように、必要なことを伝達する。店長不在時や途中で外出する用事がある場合、必ずスケジュールを伝える。

⑥ 部門ごとの連絡

連絡事項を全て言った後で、自分の担当部門に分かれる。担当部門で、店長はコメントで、店長の伝えたい気持ちや目標などを言う。それから、自分の担当部門の連絡事項を言う。

ポイント：(部門の)情報が周知されていないことによるトラブルで時間を取られ、店舗の生産性・お客様の満足度を下げることが無いように、必要なことを伝達する。店長不在時や途中で外出する用事がある場合、必ずスケジュールを伝える。

⑦ 締め

「今日も一日よろしくお願ひします」という挨拶で朝礼が終わる。その後、仕事を始める。

ポイント：明るく元気に締めくくる。

4. A店スタッフに対するインタビュー調査

4. 1 インタビュー調査概要

毎日、朝礼をするA店のスタッフが朝礼についてどう思うのかについて、インタビュー調査をした。今回のインタビュー調査の協力者はA店の店長1人、主任2人、アルバイト2人、計5人である(表1)。

表1 インタビュー調査協力者

NO.	名前	職位	性別	勤務年数
1.	M	店長	男性	9
2.	S1	主任	男性	5
3.	S2	主任	女性	9
4.	A1	アルバイト	男性	11
5.	A2	アルバイト	女性	8

今回のインタビュー調査の質問項目は、以下の4つである。

1. この店で朝礼をする目的は何だと思えますか？
2. 朝礼は店の業務にどんな影響があると思えますか？
3. 朝礼をすることは同僚との人間関係にどんな影響があると思えますか？
4. 毎日朝礼をすることについてどう思えますか？

インタビューは調査者の許可を得て録音し、文字化した。

4. 2 インタビュー調査結果

ここではインタビュー調査の結果について、質問項目の順に述べる。

4. 2. 1 朝礼をする目的についての意見

朝礼をする目的は、5人のうち4人が「コメント」と「情報共有」について述べている。

M、S1、S2、A2の4人は同僚のコメントが朝礼の目的であると考えたが、コメントの捉え方についての意見が異なる。

朝礼をする目的は「同僚のコメントを聞くこと」と答えた人はM、S1、S2、である。その中の一人、店長であるMは、朝礼のコメントで、部下が「今、自分が何を頑張っているのか」や「今後、仕事をどのようにしていきたいのか」を言うことができることについて述べている。つまり、ここでスタッフが自分の考えを同僚に伝えられることを目的として言っている。

S1とS2は、「同僚のコメントを聞いて、その同僚の考えや気持ちなどを理解できること」について述べている。S2は「同僚のコメントを聞けるため、同僚は教えた通りに働いているのかが分かる」と言う。

一方、A2はコメントを聞くことばかりでなく、自分がコメントを言うことについても述べている。そして、朝礼の目的として「コメントすることでコミュニケーションの練習をすること」と言っている。コメントを言う時に、話し手が自分の気持ちを同僚にどうやって伝えるのかや、聞き手も他の人の話を理解できるように練習することができる。

次に、情報共有をすることについてはM、S1、S2、A2、4人の意見がほぼ同じであり、情報共有が大切なことだと思っている。情報共有とは全員が同じことを分かることや業務について同じ考えを持つようにすることである。S1は「皆がお店の状態を分かるようになる」と言い、S2は「皆に連絡事項を知らせる」と言う。特に、Mは、情報共有は毎日しなければならないことと考えている。

このように4人が目的としてコメントと情報共有について述べている。

他の目的について、Mは、コメントと情報共有だけではなく、売上でスタッフのモチベーションを上げることも朝礼の目的であると述べている。Mの朝礼をする目的についての

意見は、A店のマニュアルとほぼ同じであることがわかる。

しかし、5人の中で一人だけ、A1は他の人の答えとまったく異なる意見を言っている。A1にとって、朝礼をする目的は「発声練習と正しい言葉を使えるようにすること」である。働く前に大きい声を出し、働いている時にスムーズにお客さんに対して元気に挨拶ができるようにすること、そして、お客さんに大切な言葉を意識して言うようにすることである。例えば、「いらっしゃいませ」、「少々お待ちくださいませ」、「ありがとうございます」という言葉である。

4. 2. 2 業務への影響についての意見

A店のスタッフにとって朝礼をすることは業務に良い影響があると考えられる。しかし、どのような良い影響があるのかというと、人によって様々な意見がある。

まず、Mの意見では朝礼をすることによって作業効率が上がる。A店では朝礼で必ず唱和をする。唱和は店のスローガンとお客さんに対する五つの言葉をスタッフ全員で言うことである。「いらっしゃいませ」や「はい、かしこまりました」や「ありがとうございます」などの言葉はお客さんに良い印象を与える。朝礼でこの唱和をすることによって、スタッフは自分の仕事に関する意識を忘れないようになる。

また、S1は朝礼をすることで、一日の作業がスムーズにできると述べている。逆に、もし朝礼がなかったら、「この日は目標計画がなく働くようだ」と言っている。またS2は、朝礼のコメントを聞くおかげで、新人スタッフ（A店では「トレーニー」と呼ぶ）が教えた通りに仕事ができているか確認できると言った。そして、仕事の問題がある場合も速やかに解決ができると言う。

また、A1とA2も、朝礼をすることは仕事に関する気持ちに影響があると語っている。A1は朝礼をするときの、情報共有や売り上げ達成の発表が自分の意欲を高めてくれると述べた。そして、A2は、朝礼をすることはスタッフの元気を引き出せるので、お客さんへの元気なサービスにつながると考えている。

4. 2. 3 同僚との人間関係への影響についての意見

朝礼をすることから生まれる同僚との人間関係への影響については、コミュニケーションのきっかけになるという意見が多かった。S1の意見によると、同僚の人間関係に直接影響があるわけではないが、時々コミュニケーションをするきっかけになる時もあると言う。また、A1、A2は、朝礼でコメントを聞くことで同僚の考えを知り、他の人の成長が見えると述べた。そして、Mにとって、コメントは部下の考えを知るばかりでなく、部下が手伝ってほしいと思っていることや悩んでいることが分かる機会でもある。したがって、朝礼でのコメントは同僚の間でコミュニケーションをとるきっかけになり、人間関係への良い影響があると考えられる。また、S2にとって、コメントは同僚の考えがさらに分かるので、同僚に親近感がわくように感じる。同僚と仲良くなると考えている。

4. 2. 4 毎日朝礼をすることについての意見

毎日朝礼をすることについて、良いと直接言っているのは2人であるが、インタビューの回答からは他の3人も良いと思っていることが分かる。

A1は自分を仕事モードに切り替えることができ、やる気が出ることだと思っている。一方、A2にとっての良い影響は、例えば、先日の売上や客数などを発表することによって、毎日自分の頑張った結果が分かることである。

また、S2にとっては毎日朝礼をすることは義務であり、もし朝礼に参加しなかったら、自分が不安になると言っている。

S1にとっては毎日朝礼をすることは楽しいことである。毎日、違う人のコメントを聞き、また、他の人の成長も見ることができるためである。

Mは毎日部下に伝えたいことがあるから朝礼をする。例えば、唱和や連絡事項のように、毎日同じことを言ったとしても、その内容を何回も聞くため、全員が内容を覚えられるようになることが良い点であると考えている。

4. 2. 5 まとめ —A店の朝礼に対するスタッフの意識—

A店のマニュアルには、朝礼の目的は実績、情報共有をするためであると書かれている。しかし、A店のスタッフにとっては情報共有も必要だが、他にも必要なことがある。それは同僚のコメントを聞くことだ。また、朝礼をすることで店の業務やスタッフの人間関係へ良い効果をもたらしている。つまり、A店のスタッフは、朝礼をすることを肯定的に考えていることがわかった。

5. おわりに

本稿では前橋市内の会社の朝礼を事例として取り上げ、朝礼についてのA店のスタッフ5人の意識を調査した。今回のインタビュー調査の結果、朝礼について、5人の中でも異なる意見が多くあった。異なる意見が出た理由は職位の違いにも関係があると考えられる。

インタビュー結果によると、店長の意見とアルバイトのスタッフの意見はほぼ異なっている。一方、同じ職位のスタッフは同じ意見を持つようだ。職位が異なると、業務への観点も異なるのだろう。また、A店の朝礼の目的は、マニュアルに具体的に書いてあるが、会社の全社員が同じ目的を持つわけではない。全社員が会社の朝礼の目的を分かっているが、人々の務める目的が異なるので、個人によって、朝礼の目的が異なっている。そして、朝礼の目的は、それぞれの企業の業務や状態によっても異なる。

また、インタビュー調査の結果では、朝礼の最も大切な目的が、A店のスタッフは、朝礼の目的として、同僚のコメントをきくことと、情報共有がもっとも大切だと思っていることが明らかになった。朝礼をすることによって、全スタッフに会社の情報が伝わるだけでなく、スタッフの仕事への意欲に非常に良い効果があると考えられている。

朝礼は、業務に最も良い効果をもたらすように行われるため、それぞれの企業によって朝礼の目的が異なると思われる。今回のインタビュー調査した会社は、お客様と直接接する業務であるので、毎日、スタッフ同士でコメントを言うことと、情報共有することが非常に必要であり、肯定的に捉えられていたと考えられる。

参考文献

1. 三菱商事広報室 (1983) 『Japanese Business Glossary 日・本・人・語 (和英対訳)』 (p. 31 朝礼) 東洋経済印刷
2. <http://ejje.weblio.jp/content/pep+talk> 「morning pep talk」 (2015年8月5日参考)
3. http://www.chikugin-ri.co.jp/uploads/whatsnew/pdf/whatsnew85_3_1351840783.pdf 「朝礼を活用した好ましい組織風土の育成」 (2015年8月5日参考)
4. <http://www.business-sol.jp/category/1478787.html> 「朝礼の目的と進め方と活かし方」 (2015年8月5日参考)
5. <http://sugoikaigi.jp/about/index.html> 「一番変わったのは社長すごい会議で社員も僕も気づいた」 (2015年8月5日参考)
6. 「永井 (2015)」 チーム力を高めるための効果的な朝礼・挨拶のススメ (特集 その気にさせる伝え方) -- (スタッフ編) (p. 212-216)