



経営ワンポイント情報「不易流行」

by 目加田博史

相手中心の行き方

欧米では、目上の方への贈り物をする時に、「つまらないもの」は贈りません。だから、「あなたは素晴らしい方です。私は、方々探し回って、あなたにふさわしい素敵なものを見つけました。きっと気に入っていただけるでしょう」と言って贈ります。常に「私」が中心です。私たち日本人は、「あなたは素晴らしい方です。あなたが立派すぎて、方々探し回りましたが、あなたに贈るには、どのようなものもつまらないものです。どうか、お納めください」と言って贈ります。常に「相手」が中心になっています。

ある研修会で、講師が聞きました。「笑いと笑顔の違いは何か」という質問です。あなたは、どう答えますか？ 私は、一瞬、答えられませんでした。英語でいえば、笑顔はスマイル smile、笑いはラフ Laugh で別物です。例えば、「いらっしゃいませ。ワハハ」となると気分悪いですね？ 「(笑顔で) いらっしゃいませ」は気持ちよいですね。笑顔は、相手のために、笑いは自分のために、と捉えると「なるほど」と思いませんか？

通販で注文した宅配便が留守の時に届き、不在票が入っていました。「留守をされていて申し訳ありませんでした。御手数かけて申し訳ございませんが、再度配達していただけますか」という考え方と、「(期日指定できなかったのだから、いつ届くかわからないのだから、受け取れなくても私のせいではありません。受け取るまで取引は成立しないのだから)再度配達してください」という考え方とどちらが心地よいですか？

私たち日本人は、「買わせていただいている」という思いが強いので、熱い中を無駄骨を折らせてしまった運転手さんに「申し訳ない」という気持ちを言葉にすると皆が気持ちよく過ごせると思いませんか？

外国では部屋に入っても履物を脱ぐ習慣がありませんので、玄関や入口に履物が並んでいる光景は見かけませんが、日本では、日常茶飯事に、履物を脱ぎますので、履物が並んでいる場面が多々あります。

その時に、履物をそろえる方とそうでない方がおられます。その揃え方も、入船でそろえる方と出船でそろえる方がおられます。宴会場の係の人は、乱雑に脱ぎ散らかされていても、ちゃんと出船に揃えてくださいます。

しかし、私たち日本人は、係の人の手を煩わせないように、自分で出船にそろえる習慣が身についています。

仕事の貴賤ではなく、場や相手への敬意がそうさせます。「金を払っているのだから、それぐらいやって当然」という考え方と、「利用させていただいている」という考え方では天地の違いが出てくると思いませんか？

「あいさつが示す人柄 躊躇せず先手で明るくハッキリと」(セブンアクトより)という標語があります。挨拶の本質を実に簡潔に表しています。挨拶訓練でよく使われる「ヨイオアシス」(よろしくお願ひします、いらっしゃいませ、おはようございます、ありがとうございます、失礼します、すみません)は、すべて、自分以外の方にするものです。だから、先手で、明るく、はっきりとしないと意味がないのです。新入社員研修では、必ず数人が、あいさつの声が小さいので注意することがあります。すると、彼は、「しました」と大きな声で反論します。挨拶は自分にするものなのかと聞くと、「いいえ」という。だったら、相手の人がわからない

と意味ないよね？という、「そうですね」という。もう一回やろうという、「ハイッ！おはようございます」と彼。いいねえ、その調子。それなら相手も振り向くよという、「ハイッ！」。

「ハイッ！」と元気な返事は心地よいですね。これは誰にするのでしょうか？ もちろん、呼びかけた方にします。その方への敬意の表れです。不思議なことに、「呼ばれたら返事する」という簡単なことが、大きくなるにつれてできなくなります。社会人になると、名前を呼ばれて返事ができるのは、入社半年ぐらいまででしょうか。

役職がつくとできなくなり、課長、部長、取締役、常務、専務と昇格するにつれてできなくなります。社長、会長は勉強されている方が多いので比較的、返事ができます。呼ばれても、顔だけ、こちらに向ける方も多いですね。頭だけぴょこんと下げて、反応する方もいます。呼ばれたら、間髪入れずに、「ハイッ！」と元気のいい声で返事できる人は、必ず成功します。保証できます。

「ハイッ！」と返事できるのは、素直で謙虚だからです。そして、人に対する尊敬の念の表れだからです。このような人を周囲の人はほうっておきません。

席を立つときに、椅子を中に入れることができる人は意外に少ないです。人間の勉強ができている方は、椅子を中に入れることができます。

「立つ鳥跡を濁さず」ということわざがあります。一つ一つの行動を締めくくり、主催者と場に敬意を表すためです。椅子を中に入れても入

れなくても、その差は数秒です。しかし、あなたへの評価は180度違います。もし、社員に採用するなら、もし、結婚するなら、どちらを選ぶかは自明です。

日本を美しくする会の相談役である鍵山秀三郎氏は、ホテルに泊まっても、チェックインするときよりもきれいにベッドメイキングされます。部屋に設置されているアメニティグッズは使われません。すべて自分で持ってこられます。「来た時よりも美しく」人知れず裏方でベッドメイキングして下さっている方への感謝と尊敬の表れです。私たち日本人の心意気もこうありがたいものです。

生きているのではなく、生かされている。私たち日本人は「本を忘れず、末を乱さず」を心がけ、ご先祖を大切にし、子孫繁栄を願っています。「今、ここ」にいる私たちは、先代からバトンを受け、次の世代への橋渡しすることが使命です。近江商人は浄土真宗の地にあり、阿弥陀様に見守られているという慎みの中に「ありがたい、おかげさまで、かたじけない、もったいない」が基本言動となりました。相手を中心に置いた生き方をしたいものです。

株式会社目加田経営事務所

<http://21cmc.jp>

那覇 〒900-0014

那覇市松尾 1-18-22 8階

TEL098-864-0331

FAX098-860-3416

Email : mec@mekata.co.jp

京都 〒603-8478

京都市北区大宮釈迦谷 4-10

TEL075-334-5105

FAX075-493-8305

好きなもの「えがお」

得意ワザ「見える化」技術

嫌いなもの「現状維持」

2日間の「マルミエ診断」受付中！！
お電話ください。 098-864-0331