

MMQCとは「もっと儲かる業務改善」で「業務改善は、人づくり、品質づくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

笑顔、ハイ、頷きながら

右掲は、随分前になりますが雑誌致知の2010年1月号に記載された「自分を育てる三つのアプローチ」というアイテラス社長の今野さんの主張です。この「自分」を一般的には社員としますが、逆に経営者とすれば、非常に素晴らしい光景が目に見えます。一般的に地位が高くなるほど受け身になり「仏頂面」になり、「ハイ」とは言わず、「踏んどり返って」という真逆に成りがちです。これでは、社員も近寄り難く避けるようになるのです。よく、「〇〇が挨拶しない」とボヤかれる方がいらっしゃいますが、そういう方ほど「笑顔・ハイ・頷きながら」の3拍子が欠けているのです。

「自分を育てる三つのアプローチ」

- 一・笑顔
- 二・「ハイ」と肯定的な返事ができること
- 三・人の話を頷きながら聞くということ

アイテラス社長
今野華都子

〒545-0001 大阪市天王寺区南船場4丁目1番1号

職場の姿は「鏡の法則」で自分の姿と言いますが、前号のように「笑顔・笑聲があふれる」を目指すなら、ご自身が率先垂範する必要があります。しかし、誰も人の子なので「忙しい」と言い訳をしたくなりますが、「スマイル ゼロ円」ではないですが「会釈」ぐらいは出来るものですし、「最近は、どうだ？」と声かける事は瞬時の事なので「忙しい」では言い訳にならないのです。「そういうあなたはどうか？」と逆襲されそうですが、コロナ禍でオンラインが多くなり画面越しに会話する事が多くなっています。ZOOMを使っていますが、自分の画面も映るので「頷いているか」とチェックするようにしています。

そして、電話をかけるようにしています。私はスマホで電話するのですが、かけ放題の契約なので電話代を気にする必要がないので可能ならば「雑談」するようにしています。多くは夕方なので、仕事の一段落がついた状態のタイミングです。「大丈夫ですか？」と状況を聞いてから「雑談」に入るようにしています。雑談のネタ

「雑談力」

は昔から「木戸に立てかけし衣食住」(き=季節、ど=道楽、に=ニュース、た=旅、て=天気、か=家族、け=健康、し=仕事、そして衣食住)と言いますが、大阪では野球ネタが手頃です。熱狂的な阪神タイガースファンが多いので、昨年のように首位を走るとお互いに気分良く話せます。「雑談」でお互いにオープンマインドになれば「あれ、お願いします」と一言で意図が通じるようになります。

そして、一見無意味なようですが、電話でも「笑顔・ハイ・頷きながら」の3拍子が重要な要素になっています。「笑顔」は「笑聲」という言葉があるように、会話のトーンやテンポに表れ相手も「笑聲」になります。「ハイ」は勿論ですが、「頷きながら」も重要です。「頷く」ことでテンポがよくなり、相手の方がドンドン話してくれるようになり「聞き上手」になれます。

「雑談力」は、相手の好みを知って共感できるネタを持つ事と言えますが、案外、勘違いして「自分ネタ」を押し付ける方が多いのです。やっぱり、誰も自分中心になりがちなのです。特に「話し上手」と思っている方は、自分の言葉で勢いついてしまい「間」をとれなくなります。そうならないようにする為にも「笑顔・ハイ・頷きながら」の3拍子をチェック、特に「頷きながら」を忘れないようにしたいものです。「頷き」⇔「間」⇔「ペーシング」と考えると重要なクセになります。

今野さんが「自分をそだてる三つのアプローチ」と題している意図が理解できたように思い、「笑顔・ハイ・頷きながら」を身につけたいものです。これからは、メールなどのメッセージ交換も多くなります。メールは要件だけという事が鉄則ですが、関係性が深まれば「雑談」的な内容も必要になります。相手が共感する事が鉄則ですが、例えば、野球ネタでも「昨晚の〇〇は凄かったですね」とLINEなどで既読が見れるので「あり」かと思えます。

ワンポイント・アドバイス

最近は、LINEでメッセージを送る機会が増えました。特に、資料などをメールした事をLINEで通知すると「既読」が表示されて電話する必要がありません。「不易流行」と言いますがメッセージ交換は「不易」ですが、LINEは流行で時代に応じて変化して行きます。便利な時代ですが、そこまでの関係性構築が大きな課題。使い分けて下さい。

