

この“気配り”ができれば仕事の9割は成功する!

ビジネスで成功し

来客、接待、交渉...で
一目置かれる人たちが実践
している方法

が好きとつ
ぶやいたのを
覚えていて
コーラを用意
してくれたら
り。プラスア
ルファの付加
価値のある応

対をしてくれる。しかも、それが
「ごく自然なふるまいなんです」
「わざわざのしなくても、というのは
重要ですね」と続けるのは、ブル
デンシャル生命保険のトップ営業
マン、川田修さん。
「私は営業先で席につく前に、ハ
ンカチを敷いてカバンを置くところ

にしています。それをマネする後
輩がいるんですが、「よしよし」
とわざわざ「つづぶやいて置く」
そんな、いかにも「みだりな行動
は、気遣いではない。表面的な行
動だけをマネしても、結果にはつ
ながりません」(川田さん)
では、どうしたら?



川田 修さん

ブルデンシャル生命保険(株)エ
グゼクティブ・ライフプランナ
ー。全国2000人中のトップ成
績を獲得した伝説のトップ営業
マン。現在は本業の傍ら、営業
のプロとして講演等でも活躍



北川 和恵さん

エンパワーモチベーション代
表。キャリアカウンセラー、心理
カウンセラー「気がきく人」の
スマート仕事術(同文館出版)。
企業研修やセミナーで実務、ヒ
ューマンスキルの研修を行う



玉井 正則さん

(株)日本能率協会コンサルティ
ング、チーフコンサルタント。
20年以上にわたる大手電力
会社等200社以上のコンサルテ
ィング業務に参画。新製品分野
の実践的指導には定評がある



「お待ちしておりました」のひとことで、印象はプラスに。応接室に案内する際、ただ「どうぞ」というだけでは不十分。どこに座ればいいのか迷って隅っこに座ることも、「応接室を暖め(夏は冷やし)ておいたり、部署の他の人にも「お客さんがいらっしゃるから」と声をかけておくのも大事」(北川さん)

おも

あなたの応

日常よくあるのが、来客への応対。これによ

Q 取引先の担当者と、自社で打ち合わせの約束をしました。相手は約束の時間に来社。受付にある内線電話であなたを呼び出しています。さて、あなたはどんな言葉で迎えますか?

応対の3レベル



対には3つのレベルがあり、質の高い応対やサービスに慣れている現代人は間違いや失礼のないレベルでは満足せず、それ以上のレベルでないと心に残らない

ている人の てなしの技術

気配りがある人となない人では、その成果や評判に雲泥の差がつく。どうせなら、「また一緒に仕事をしたい」と思ってもらったほうがトクだ。では、どんな気の回し方が必要? “気が利く”と“よけいなお世話”の境界線はどこ? スグに使える方法満載!

取材・文/中田崇孝・藤田高輝 写真/北村幸弘
イラスト/牧野真幸 デザイン/遊歩工房

対はどのレベル?

って、あなたがどれくらいおもてなしができていくかがわかります!



× お客さんが受付電話のところにも通る



「おもてなし」といって、接客業や営業マンだけに求められるものかと思ってしまう。いえいえ、フツウのビジネススマンにも必要なスキル

「おもてなし」の語源は、日本能率協会コンサルティングの玉井正則さん。「おもてなしとは、ひとに代わって、相手を思いやる心。30代の会社員であれば、上司の立場になって行動し、部下の立場になって指示を出す。これが日常レベルのおもてなしで、むしろ大事。それができれば、仕事の9割はうまくいきます。ただし、執り

よがりにならないように、気遣い、気配り、気遣りの3つの要素が求められます。相手に関心を持って、何を求めているかを察するの。気遣い。そして、不都合がないか周辺部分まで気配るのが、気配り。不都合があれば、一歩先回りして事前に伝えておく、それが「気遣り」です。では、あなたが日常でどのくらい、気遣い、気配り、気遣りが

できているか、左の囲みの質問に答えてみてください。いかがでしたか? 来客に満足感を与えられれば、相手は喜んで、「次もぜひ」となるでしょう。実際、数多くの企業研修を手がける北川和恵さんも、「おもてなしができる人は、期待以上の結果が出せる。たとえば、私が以前「午後にはコーラを飲むの

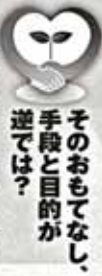
接客業や営業マンだけじゃない! おもてなしはすべてのビジネススマンに必要なスキル!

たった2つを心がけるだけで誰でももてなし上手に!

「どうしたら、わざわざしてくれないおもてなしができるようになるのでしょうか?」前出の北川さんは、「それには、おもてなしの言葉の意味をしかり理解することが必要」と語ります。

「おもてなしには、「モノ」と「コト」をもって成し遂げる」という意味と、「表裏なし」という意味の2つがあります。前者は、物と事をもって「使つて」、取り扱ひべきことを成し遂げる精神のことで、後者は文字どおり裏表のない純粋な気持ちで相手と接するという意味です。(北川さん)

もう少し具体的に説明すると、「たとえは、裏表のない真心を持って、得意先の人に何かお土産を渡したくなります。これが「モノ」ですね。しばらく時間がたって、贈られた物を見た相手が「あ、これはあの時にもらった…」という情景を思い起こし、ほのほとした気持ちになった時に「コト」となる。この「モノ」と「コト」の両方が成立してはじめて、おもてなしとなるのです。(北川さん)



そのおもてなし、手段と目的が逆では?

使った接待が良いおもてなしだと考える人がいます。表面的には相手も喜ぶかも知れませんが、この行動は間違い。おもてなしは、相手にこちらの真心を届けるのが目的。モノや接待は、真心を伝えるための手段としかありません。この手段と目的を取り違えている人が多い。わざとらしく見えるのは、真心がないか、手段先行になっている人です。(北川さん)

「ある後輩は営業トークも手だし、聞き上手なんです。ただ、お客さまに見せる資料をパワーポイントでキレイに作っているのに手書きのマルがびびつたり、アングラーラインがグニャッとしたり。お客さまに貴重な時間をいただき、話を聞いてもらう場を設けていたのに、感謝の気持ちが伝わらないうえ、そうはならないはず。お客さまに対する感謝や真心がない形だけのおもてなしは、ほころびが見え、相手に見透かされます。当然、

失敗しない「おもてなし」の極意1 モノでなく心を伝える

「おもてなしは、英語では『ホスピタリティ』がニュアンス的に近い。ホスピタリティとは、本来ラテン語の『ホスピス』という旅行者をもてなす意味。たとえば、四国巡礼をする旅行者の足を近所の人が洗ってあげるような行為を指します。相手が何を求めているのか理解して、ワンツーワンの対応で真心をもって接するのが、おもてなしの秘訣です。(北川さん)



伝えるのは心。モノはあくまで媒介でしかない



4つの「きく力」を知ろう!

真心といっても、相手が何を求めているか、どんな価値観を持っているかがわからなければ、こちらの自己満足で終わってしまいます。そうならないためには、どうすればよいのでしょうか?
「そこで役に立つのが、4つの「きく」です。相手の求めることを聞く」「要領をもっと詳しく聞く」「気の利いた提案をする」「利く」それを実践した後には、心に響くアフターフォローが「効く」。この4つのきく力を駆使すれば、おもてなし上手になれるでしょう。(北川さん)

4つの「きく」が大事!

- 1段階 聴く
- 2段階 訊く
- 3段階 利く
- 4段階 効く

まずは相手の主張や要望を素直に聞く。そこから相手の何を求めているのか、考えているのかを察する。これが「聴く」
相手の願望がはっきりしたら、さらに質問をして見えない部分に聞かされているホッペを探る。このきめ細かく「訊く」のが2段階
相手の立場になって、気を使わせる。相手が認めていることを失礼してやっつけてあげることが「利く」利く
気を使わせて相手満足させた後も、万金のアフターフォローを忘れずに行う。これが相手の心に「効く」!

失敗しない「おもてなし」の極意2 「きく」を心がける

「つねに相手の立場で話を「きく」のが大切。「きく」態度も重要で、まずは耳と目、そして心をしっかり向けて相手の言葉に集中する。不安、満足など相手に「不」を連想させる自らの発言や行動をしないよう注意しましょう。(北川さん)



「もし失礼だったらすみません」

「目置かれる人がやっているおもてなし」のポイント

もてなす力があるかないかで、仕事の成果も変わってきます。では、成功している人たちは、仕事の現場でどんなふうにおもてなしをしているのでしょうか? 「こんな気遣いがうれしかった」という小さな声から、「ここまでやるとは参った!」と思わず脱帽するような話まで、おもてなしを受けた人のエピソードを集めました。これをヒントにすれば、あなたも「目置かれるようになるはず!」

相手の心に響く「おもてなし」2 気難しい作家にイエスと言わせた一流編集者の気配り

ある作家は一見の出版社からの依頼は受けにくいスタンスだった。作家とは距離のない編集者Aさんは、どうしても執筆をお願いしたいと、作家のプロ経路で依頼。しかし、なしのつぶて。ところがある日、「〇〇店おいしいハンバーグでも食べながら、お話をさせていただきませんか?」とメールを送ったところ、あっさり快諾。作家が「昨日食べた某ハンバーグ店がおいしかった。また行きたい」とブログに書いてあったのにひっかけて、相手の嗜好をついた成功だった。おもてなしにはリサーチが大事だという好例

相手が喜ぶツボがわかれば、シメたもの!



相手の心に響く「おもてなし」4 元総理大臣をうならせた中国の接待

剛腕ながら神経質な人物で知られていた政治家の田中角栄が、中国で体験した極上のおもてなしエピソードがある。それは70年代、日本と中国が国交回復を果たせるか否かの緊迫した政治的局面。

「中国側はキーマンの田中角栄さんが訪中すると聞いて、彼のことを徹底的に調べたんです。角栄さんがホテルに到着すると、部屋には中国にあるはずのない大好物の木村屋のアンパンや台湾バナナが用意されていました。さらに朝食に、角栄さん御用達の新潟県柏崎の老舗店の味噌を使った味噌汁が出て、彼が「俺んちの味だ!」と



このおもてなしがなかったら、日本の国交正常化はもっと遅れていたかもしれない

相手の心に響く「おもてなし」1 ポイントカード「お預かりしましょうか?」のひと言でお客さんは大満足!!

某和菓子店のAさんは、常連客の男性が毎回ポイントカードを忘れるのに気づいていた。そこで、ある時「よろしければ、ポイントカードをお預かりしましょうか?」と声をかけてみた。すると男性は、喜んで「お願いします」と返答。その後は、それまで以上に来店するようになった。「ラテで助かるし、何より気遣いがうれしい。和菓子はそちらでしか買わない」と投書までしてくれた。「お客さんが「囲まれるようでイヤがるのでは?」という心配もあると思いますが、大事なのはお客さまに「よろしければ…」と尋ねること。イエスカノーかは、その時の相



「相手にイヤがられるのでは?」と遠いつも、一歩踏み込んで話しかけてみるのが大事

手の返答や表情でわかります。顧客視点で「一歩踏み込んで声をかけられるか否か」が、おもてなし上手と下手を分ける壁です。(玉井さん)

相手の心に響く「おもてなし」3 人気パン屋さんならではの お客さんへの心遣い

「試食したら、買わなきゃいけないんじゃない?」と、試食を警戒する人は多いもの。ただ、売る側に立つと、お客さんのこの感覚を忘れがち。「しかし、あるパン屋さんの店員は「焼きたてなのでぜひ」と声をかける。お客さんの気持ちを察し、「それなら…遠慮しなくていいか」と、お客さんの気兼ねをなくする工夫で人気店に!」(玉井さん)

今日の銘柄を覚えたいのかー 銘柄が多すぎて調べる時間がないー

そんなお悩み、シレンマありませんか? 専門性の高い日本の食の専門誌「シレンマ」に詳しく調べたい銘柄を教えてください!

メールで無料相談! Webで実績確認!

ad@gdaj.jp
http://gdaj.jp/ad/

リピーター多数! ビジネスでもセブミも使いやすいと評判!

株式会社 関電ナビ

〒175-0047 東京都小平市西町1-17-5

●郵送以外の場合は、電話にて注文ください。代金引当書でお振込みいただけます。
※商品によっては送料がかかります。送料はご注文の金額により異なります。

お客様の心を
開くネタ200+a

思わず脳が反応する、販売心理学

言葉ひとつで 儲けは10倍！

お客様の財布が勝手に 開いちゃう！

岩波貴士

四六判並製 1400円

978-4-413-03902-4

青春出版社

〒162-0296 東京都新宿区松町1-2-1 電話03(3202)5121(代)
青春出版社ホームページ <http://www.seishun.co.jp/> (税込価格)

89 BIG tomorrow January 2014

メール

冷たい印象を与えがちなメールで、もてなしの心を伝えるためにはどうしたら？

○ “情”と“理”を入れる

「相手のことを考えて簡潔に書いたつもりなのに、受け取った側が冷たい文面だと感じてしまうのがメール。メールは、“情”と“理”を巧みに織り交ぜた文章にするのが理想です。“情”とは、気遣いを感じさせる感情表現のこと。“理”とは、日時や場所など客観的情報のこと」(北川さん)

客観的情報も 細かく丁寧に

「場所をメールで知らせる際、○○線の○○駅だけでなく、○○番出口や、進行方向のどの車両に乗ればいいのかまで書きます。細かいぶん、相手の心に伝わります」(川田さん)

気遣いを 感じさせる感情表現

「寒くなってきたので、カセに気をつけてください」(北川さん)
「こんな話もあるので、今度お会いした時にご相談します」(玉井さん)

ゴルフ

ゴルフ初心者はもちろん、経験者でも見落としがちな接待ゴルフでの行動を川田さんに聞いた！



× 「ナイスショット」を連発して相手を持ち上げる

「ナイスショットかどうかは球を打った本人が一番理解しています。他人には快心のショットに見えても、本人には60点だと思っていることも。そんな時に「ナイスショット！」と言われても、心に響かない。大げさに持ち上げるのはダメ」(川田さん)

× わざと負ける

「相手がクライアントでも真剣に勝負するのがマナー。不正なく、全力でプレーすることこそが相手に対する一番の礼儀だと思います」(川田さん)

訪問

相手の会社に出向いた時に「こんにちは」の次に話すことに困ったら、こう切り出そう

○ 会社の玄関設備、の印象をホメよう

自分の会社をホメられて悪い気になる人はいない。そこで、たとえば「わあ、玄関ピカピカですね、新築なら「新しいビルでうらやましいです」など、設備をホメる第一声で始めれば、相手も喜んで「そうですね。小社では…」と語り始める。「プラスのストロークを投げれば、相手もプラスの反応で返してくれます」(北川さん)

場面別「おもてなし」の技術 このひと言、この行動で あなたの評価はもっと上がる！

こんな時どうしたら？
迷いがちな状況も、これさえ押さえればもう失敗しない！



相手は自分の話を聞かずに自分の話ばかりしている。自分も話を聞かずに自分の話ばかりしている。自分も話を聞かずに自分の話ばかりしている。

○ 候補を挙げて相手に選ばせる

「店はいくつか候補を挙げて、相手に選んでもらうのがベスト。相手の嗜好を事前にリサーチするのも大事。まったく相手の情報がなければ、メニュー数やお酒の多い店にしましょう」(北川さん)



「ワインと日本酒、どちらがお好きですか？」と早速聞いてみていい

○ 事前に店と打ち合わせておく

「予算、席、食事を出すタイミング、接待する相手のお酒の好みも前もって店と打ち合わせておきましょう。領収書やタクシーの有無など細かいことも忘れずに！」(北川さん)

贈り物

相手の好みに合っているか、値段は高すぎないか…、頭を悩ませる贈り物はこう渡そう！

○ モノの背景にあるストーリーを語る

モノがあふれる今の時代に、ただ贈り物を渡しても相手に喜んでもらえない。が、そのモノにどんなストーリーがあるかという背景を伝えると印象が深くなる。「歴史や製法などもいいですね。自慢にならないように「お気に召しますかどうかか」の一言も忘れずに！」(玉井さん)



「いろいろ迷ったんですが、この色が似合うと思って…」と心理背景を伝えるのも効果的

もしも 雨だったら…

「天候が微妙な場合、プレー旅行が中止かの判断はクライアント次第。大雨でも「やろう！」と言われたら、私ならやりますね」(川田さん)

○ 打つまでに時間をかけない

「コース上でキビキビ行動することは、一緒にコースを回る人や、ゴルフ場全体のプレイヤーに対する気配りです」(川田さん)

○ 服装は地味に！

「地味な恰好で臨むべきです。派手なウェアだと相手が不快に感じることもあるからです。私は冬に白いシューズをはいていたら、同伴者に「寒いから黒いシューズを履くように」と、指摘されました。逆に夏は暑苦しくない色がいいでしょう」(川田さん)

飲食店の接待

飲食店での接待で戸惑うと、デキない男とレッテルを貼られる。それを守るためには…

もし話題に困ったら…

「話の聞がもたない時は、まずは時計などの「have(持ち物)」、次にやっていること「do」、そして、存在「be」をホメるといいでしょう」(北川さん)

△ 自分のことを話す

「接待で自分のことを話してはいけないと思っている人も多い。が、自分の趣味やプライベートなことをオープンに話すと、意外と相手との距離が縮まって、いい関係が築けることもあります。ただ、それもちよっと突る失敗談とか明るい趣味の話レベル。深刻だったりマニアックな話はダメ」(北川さん)

もし高いメニューを注文されそうになったら…

「事前に店と予算の打ち合わせが、どうしても断れない相手であれば、予算オーバーしてもやむを得ない場合も…」(北川さん)

BIG tomorrow January 2014 88