





## 社員のこと日記

こんにちは！今年も早いもので9月に入りました。9月と言えば、暑さも少しおさまり、祝日もあるので、行楽シーズンを楽しむ方も多いのではないのでしょうか。

私とは言えば、あまり外出をしない性分で、家でのんびりしているのが1番好きなのですが、以前珍しく大阪へ行ったときに驚いたことがありました。友人の結婚式が迫っていたため、せっかく都会に来たのでかわいい祝儀袋を買おう！と百貨店へ入りました。まず、その種類の多いこと！びっくりです。結婚祝の祝儀袋だけで50種類は軽くあり、ありすぎて迷う・・・10分以上は陳列棚の前で考え込んでしまいました。やっと一つに絞り込んで、いざお会計へ行くと、店員さんに何かを聞かれました。私はあまり耳が良くないので「??？」となっていたところ、どうも祝儀袋の名前を代筆しましょうか？と言っているのです。わお！そんなことまでしてくれるの？とサービスの充実にとちょっと感動しました。確かにお会計の横に代筆専門の方が、透明のガラス張りの中で外から見えるように名前を書いておられました。残念ながら待ち時間が30分ほどということで辞退しましたが、買った後のことも考えたサービスが新鮮でした。

私たちの仕事もサービス業ですが、まだまだお客様に提供できるサービスがあるのではないかと考えさせられました。やっぱりたまには外出した方が良いのかもしれない。竹長 操

## 365日が楽しくてたまらない！「商売のヒント」

### 今月の商売のヒント：【今日は何をしましたか？】

ある女性フィットネスインストラクターにヨガを習うと、たとえ初心者でも上手にヨガのポーズができていく気になるそうです。体調不良の人が彼女のレッスンを受けると、なぜか「今日は調子がいい」と思えてくるとか。彼女が特別な技能を持っているわけではないようですが、ある面においては一流なのでしょう。

それは、彼女はどんなときも、誰に対しても、マイナスを口にしないということです。相手が愚痴ろうが後ろ向きなことばかり言おうが、彼女は必ずプラスの言葉を返すのだそうです。かといって、「大丈夫！」「あなたならできます！」と単に発破をかけるだけのポジティブシンキングではないようです。



「なかなか上達しない」と嘆くと、「同年代の方に比べたらよく体が動いていますよ」と励ましが返ってきます。「今日は調子が出ないな」とふて腐れ気味の人に対しては、少しでもできているところを最大限にクローズアップして「今日も収穫がありましたね」と声がけします。こうしてプラスの言葉をシャワーのように浴びているとだんだんその気になってくるもので、彼女のレッスンを受けた人は「自分はまだまだいける！」

とエネルギーが湧き上がってくるそうです。人をその気にさせることにおいて、彼女は一流の指導者と言えるのではないかと思います。

彼女のように「自分はいける！」と思わせてくれる人が周りにいる経営者は幸せ者です。しかし、社員をほめることはあっても自分がほめられる機会が少ないのが経営者です。だから経営者は、自分で自分をその気にさせ続けていく努力や工夫が必要なかもしれません。



毎晩、寝る前に次の言葉を自分に問いかけてみてください。「今日は何をしましたか？」。本を読んだ、講演を聴いた、人に会った、なんでもかまいません。何も思い浮かばない日は、とにかく「今日も良くやった」と自分で自分をねぎらいましょう。自分をその気にさせる一流の指導者は、自分自身にほかなりません。