

# SHOKOKAI

# 4

April 2019

地域を結ぶ総合情報誌 月刊 商工会

特集

## “多業種連携”で まちに元気を

地域を訪ねて

ゆたたりの海に育まれ。  
佐賀県藤津郡太良町

わたしのふるさと

お笑い芸人 塚地武雅さん

接

客

戦

略



藤村純子

# ビジネスパーソンとして絶対に身につけなければならない3つの“管理”

仕事の内容や年齢、職歴などに関わらず、ビジネスパーソンとして必要なことが、「自己管理」です。私は自己管理とは、①健康管理、②感情管理、③時間管理の3要素から成り立っていると考えています。

## 体(健康)はすべての資本

まずは健康管理。体はすべての資本です。健康でないと元気に働けませんし、いつも顔色が悪い、体調が悪そう、では安心して仕事を任せられませんよね。お客様にも、「この人大丈夫かしら」などと余計な不安を与えてしまいます。適度な運動、適切な食事、十分な休養に気を配りましょう。

とくに新入社員や中途採用の方は、最初はまだ仕事内容を完全に把握しておらずお金を稼げていない状態です。せめて健康面を万全にし、軽いフットワークで与えられた仕事をこなしていくことを心がけてください。

## 笑顔が基本の感情管理

2つ目は感情管理。基本は笑顔で、プロとして喜怒哀楽の4つの感情のうち「怒」と「哀」を抑えるのがポイントです。ただし、人が喜んでいるときには一緒に喜んでお祝いしたり、怒っているときは話を聞いて慰めたり、人の感情に寄り添う気配りは必要です。

逆に、「喜」と「楽」は10倍返し。人と関わって仕事をしている以上、喜んでいる、楽しんでいるという感情は相手にわかるようにしっかりと表現しましょう。楽しそうな明るい人は話しかけられやすく、仕事上のコミュニケーションもスムーズにいくものです。

注意されたときの返事は「ありがとうございます」と「ご愛用ありがとうございます」ということは、まだまだ改善の余地があり、さらに成長できるチャンスなのです。自分のために注意してくれたのだ、という感謝の気持ちを持たないでください。

人間ですから喜怒哀楽はあって当然ですし、感情・感性が豊かでないといよい接客はできません。大切なのは感情をあるがままに顔に出さないこと。感情管理とはい換えれば表情管理。自分の負の感情は抑えつつ、相手の気持ちには寄り添う、それが大人の礼儀です。

## 時間にルールは信頼ゼロ

3つ目は時間管理。時間に遅れないのは当然で、作業の開始時間から逆算して5分前行動が基本です。時間にルールだと信頼感を得られませんし、仕事の期限などにもルールではないかと思われてメリットはゼロ。スタートの時間だけでなく、終了の時間を守り、時間もポイントです。

「知っている」と「できる」は大きく違います。これらの自己管理は強く意識すれば必ずできるようになることばかり。意識を変えれば、行動が変わり、行動が変われば自分が変わっていくのです。



ふじむら・じゅんこ

リピーターづくりの専門家。接客戦略コンサルタント。BMLビジネスマナー研究所株式会社代表取締役。一般社団法人日本接客リーダー育成協会理事長。著書『「期待以上」と思われるプロの接客作法』(明日香出版社)は14刷、メルマガは1300人の経営者に読まれている。http://www.bm-labo.com/

