第１回

「あいさつ」ができれば仕事の８割はうまくいく

プロの心配り

小さなすし屋があります。古い雑居ビルの奥、カウンターだけで、8人も座れば満席です。主人が1人で切り盛りしています。中学卒業後、大きなすし屋で修業を積み、ようやく独立して構えた自分の城です。たまにお客さんが途切れると、いい魚の見分け方から修業で学んだことまで、ぽつぽつ披露してくれます。

ある日のそんな静かな時間に…。

「わたしらね、調理用のガスで、手のムダ毛を処理するんですよ」

手の甲のムダ毛を残しておいて、万が一、お客さんに出すものに混ざったらどうなるか。「だからほら、海苔をあぶるようにさっと火にかざして焼いてしまう」のだそうです。

「食べもの商売は、なんたって清潔第一ですから」

プロの料理職人さんのマナーだそうです。

「カウンターの内側の床もね、水が流せるようにコンクリートの打ちっぱなしにしているんです。で、わたしは高下駄を履きます。だから店をつくるとき、お客さん側の床の高さにこだわりました。自分が高下駄を履いて立った状態でカウンター越しにお客さんと向き合ったとき、自分が少しだけお客さんを見上げる高さになるようにしているんです。お客さんを見下ろすようになってはいけないでしょ」と。

気持ちの姿勢があいさつに現れる!?

清潔感を感じてもらえるようにし、かつお客さんに威圧感を与えない。当たり前といえば当たり前です。でも、こういう工夫をしているとは。隠れた配慮ですね、プロの。

では、営業のプロの工夫には、どういうものがあるのでしょう。

まずはやはり、あいさつです。

ずいぶん前のことです。雑誌の取材で、ある会社を訪問しました。草創期のベンチャー企業で、開発技術が注目されはじめていました。古くて小さなビルの一室にあるオフィスには、社長さんと事務の女性だけ。社長さんはいきなり、「ぼくは軽々しく取材を受けないんです。受けるのは、A新聞と、雑誌ならBだけ。それ以外のマスコミには出ないと決めています。今回は特別です」と言われ、産声をあげたばかりの時期で、存在をアピールしたいはずなのに、信条がはっきりされていました。

なんて生意気な、と受け取られかねない発言ですが、不思議と好感がもてました。社長さん本人はもちろん、事務の女性も、あいさつの姿勢、ことばの抑揚、お茶の出し方、すべてが見ほれるくらい、きちんとされていたのです。何やら志の高さのようなものを、あいさつから感じました。いま、その会社はタワーのような自社ビルを構えるまでに発展しています。あいさつに会社の姿勢が象徴されていたのですね。その後の事業展開にも、ぶれがありません。

「あいさつを励行しましょう」。サービス業に限らず、どこの会社でも、そう朝礼で説かれたり貼り出されたりしています。けれど、なぜあいさつを大事にしなければならないかをあらためて自分で理解しておきましょう。

勝手なアドバイス

あいさつは、もちろんカタチも大切です。でも、お辞儀は何度の角度で、といったことではなく、「こんにちは」「いらっしゃいませ」などを、動作を止めて口にするのがポイントです。動きを止めれば、背筋も伸びます。そうして踵をそろえ、腰を折れば、もうそれだけで、きれいと印象づけるあいさつになります。それができたら、あとは粗雑にくだけた話し方をしてもさまになります。メリハリですね、大事なのは。と思います。

横着をしてはいけません

自分がされて気分のいいことをすれば、たいがいの人は喜んでくれます。自分がされて嫌なことを人にしたら、人は不快に感じますね。

誰もができて、人に喜ばれるのは、きちんとしたあいさつと笑顔です。

あいさつの根底にあるのは、相手を認めることです。自分のことをきちんと見てくれていて、すばやく、あるいは丁寧に対応してくれたら、過剰でない限りされて嫌がる人はいません。わかりきったことです。わかっていてやらないとしたら、それは横着というものです。横着な人を、人は信頼してくれませんよね。

だから、わかっているやるべきことを行動に移せばいいのです。たいがいのマナーは、常識の範囲内にあります。仕事の8割は常識の範囲でできます。そのポイントがあいさつです。

営業から帰社した人に、「おかえり」「おつかれさま」と声をかけるのは、「外回りたいへんだったですね、成果はどうでした?」 と、その営業マンの働きをねぎらい、働き振りを気にかけていますという意思表示になります。自分のことを気にかけられていたら、その人はがんばります。みんなで「行ってらっしゃい」と送り出すのも、励ましです。これもいわれたら、がんばります。知らん振りされると、やる気が下がりますよね。

見られていなくても…

ところで、「さようなら」ということばがありますね。これも、もちろんあいさつのひとつで、「そのようであらねばならぬなら」からきています。致し方ない、残念だけど、そうあらねばならないのなら、ということです。

西洋の「グッドバイ」は、「汝、神とともにあれ」の意味です。神とともに去って行くのですから、送るほうも送られるほうも、何ら未練は残りません。さっと別れてしまいます。

去って行く人をしばらく見送るのは、日本の文化であり、思いを表現するスタイルです。そういうあいさつの精神を知って実行すると、日本人は、いや、外国人も喜びます。

ですから、たとえば訪問した先で、「おじゃましました。失礼します」と言ったあと、相手がそこを立ち去るまで、あるいはエレベーターの扉が閉まるまで頭を下げ続ければ、無言でも感謝の意が伝わります。見られていなくても、感じてもらえます。

練習問題

Question

Q.1 階段を下りていたら、下から目上の人が上がって来ました。あいさつは、どうすればいいでしょう

(1)すぐに立ち止まって、あいさつをする。
(2)いったん会釈をして、同じ段に下りてからあいさつをする。
(3)急いで駆け下りながら、あいさつをする。

Q.2 訪問先で奥様と打合わせをしていたら、ご主人が外出から戻って来られました。あいさつは、どうすればいいでしょう。

(1)笑顔で「おじゃましています」という。
(2)担当者の意見を聞いている途中なので目をそらさない。
(3)立ち上がって、あいさつをする。

回答 Answer

Q1解説:階段の上から見下ろすのは失礼になります。だからこういって、立ち止まって待てば、見下ろし続けることになります。

急いで駆け下りるのは、ただただしまりがなく、これもNG。

答え:(2)

Q2解説:あいさつで厳禁なのは、「なから」です。きちんと立ってしましょう。話の途中であっても、奥様も「お帰りなさい」といわれるはずです。ご主人に敬意を払うのは、奥様に対してもおろそかにはなりません。

答え:(3)

中山 秀樹（なかやま ひでき） 1952年、山口市生まれ。
株式会社HRS総合研究所代表取締役、近畿大学理工学部非常勤講師。同志社大学卒業後、出版社に勤務しマネジメント雑誌の編集長を務める。その後、語学スクールの出版局長として雑誌の制作を統括、現職に。人材育成・人間関係づくりの研究とセミナーを行うとともに、ビジネス書籍を編集・制作。近著に『ほんとうは大学生のために書いた日本語表現練習帳』（すばる舎リンケージ刊）。