

その2 笑顔一刻値千金！

油井 文江

株式会社ゆいアソシエイツ代表 中小企業診断士

1. 多様性を尊ぶ

イソップのアリとキリギリスの寓話は、現代版ではこんな風になるというお話から。

米国「バイオリンをエンジョイしていたキリギリスは、その腕をプロデューサーに認められ一躍大スター。大金持ちになったとさ。」

旧ソ連「アリは玄関先で倒れていたキリギリスを助けた。しかし食料が足りなくなり、アリもキリギリスも死んでしまった。」

日本「アリもキリギリスも過労死する」... 世界が楽しむジョークです。

三者三様におかしいですが、キリギリスまで死なせる日本の「経済一徹」文化は、どこか抑圧的で危うさを感じます。

(1) 「尊敬」の必要条件

マレーシアのマハティール元首相は、「日本人には勤勉という素質が根付いている」として「ルックイースト政策」を掲げ、自国の近代化を果たしました。その成功は、勤勉の一節とともに、弱者支援を国策化した「ブミプトラ政策」が礎だといわれます。

ブミプトラとはマレー語で「土地の子」の意味。マレー系国民と中華系国民の経済格差を解消するため、多様な先住民族を優遇するもので、一般に「アフーマティブアクション（積極的差別是正措置）」といわれます。賛否両論ありますが、弱者への視点が、国力向上とともに「品格の国マレーシア」との評価を得る牽引力になったのは事実です。

翻って、マハティール氏がモデルとした日本が今どこにいるかということ、大手派遣会社の給料天引き問題が表面化しました。力を持たない者への「やりたい放題」の露呈は、経済一徹社会の底の浅さをみせつけ、若年層の心は傷つきました。

同じ頃、東京都足立区のある小学校では、区の学力テストで学校の評価を上げたいために、校長と教師が生徒の誤答をトントンと指差して回りました。点取りの不正に精を出した年は、区内で1位の学力校です。前年は72校中44位。バレなければ有能な校長と尊敬されたのです。これはブラックジョークの世界です。子供には悪夢。その心はたいそう傷ついたことでしょう。

日本は経済では成熟社会です。多様性が経済の源泉となる成熟段階では、利益一辺倒や単眼的な「一徹」は、手放して尊敬されるものではなくなりました。コンサルタントの周辺にも同種の問題は転がっています。前記の校長がクライアントだったら、あるいは校長を自身に置き換えてみたら...。備えるべき品格が日々問われる時代です。

2 基本は相手(ヒト)を大事にすること

さて、今回は具体的なビジネスマナーに入る初回です。経済が成熟し、サービス経済化するほど、コンサルタントに高いサービス品質が求められると前回記しました。ここでも、相手への誠実、気配りが基本です。まずは最初の出会いである名刺交換のシーンでの誠実、

気配りとは何かを、相手の視点から考えてみましょう。

(1) ビジネスマナー：名刺の出し方

にっこり笑顔で名刺を出す

とんでもない！私は男だ、診断士だ。愛想で勝負はしていない……。これは診断士の世界で、時に伝わってくる意識です。

「診断士は愛想がない」と他業種の人からいわれます。曰くまじめ一方。しかし、行き過ぎて、仏頂面やいかめしい顔、偉ぶるスタイル……。これはいけません。サービス業失格。

気持ちや心は表に出ます。偉い指導業なのか、専門性を買っていただくサービス業なのか。名刺ひとつにもこの意識が表れます。名刺入れをズボンのポケットから出す人、片手で投げるように渡す人、笑顔がなくせわしげなそんな人、まわりにいませんか？ これは、相手を軽んじる気持ちが表れる場面です。ご本人は「そんなつもりは」なくても、相手はそう受け取ります。

名刺を出すときは口角を上げ、相手の目をみて丁寧に。

「トランプ配り」は品格を落とす

名刺は5.5センチ×9センチの小さなカードですが、その動きには品格が表れます。

ときどき「トランプ配り」に遭遇します。相手の顔をみず、いただいた名刺もみず渡すだけのアレです。立派な仕事をするコンサルタントが、これひとつで品格を下げてしまいます。

たかが名刺、されど名刺。その授受では、次の点を注意したいものです。

- ・まっすぐなきれいな姿勢をとる
- ・相手の目をみて前傾15度程度の会釈
- ・名刺は両手で持つ
- ・脇を締めて、胸の位置で持つ
- ・名刺にきちんと指を添える（指でつまむのではなく、親指は第一関節まで添える）
- ・下位の者、訪問者のほうから差し出す



イラスト：鈴木拓巳

- ・相手にみえるように会釈しながら差し出す
- ・いただいた名刺はおしいただく
- ・取り次ぐ必要のある場合は、その場で復唱し、確認する
- ・頂戴した名刺は、その人の前に置く
- ・名刺の同時交換のときは、平行交換をする（差し出された名刺の上や下から出さない）。差し出すのは右手。相手から差し出された名刺は左手で受け取り、自分の名刺を受け取っていただいた後、右手を添える

(2) 名刺は心に届けるもの

以上を、繰り返し練習してみましょう。「今さら」と考えず、鏡に映してみましょ。誰にもある無意識の癖や、姿勢、動作の悪さに気がつくものです。

当然ですが、相手は名刺入れももっています。傷や汚れ、くたびれ具合も要チェック。名刺は、最初の出会いで心を伝えられる貴重な手段です。大切に扱ってください。

皆様のご意見、ご感想をお寄せください。

油井 文江

(ゆい ふみえ)

横浜国立大学卒業。企業広報に携わった後、2003年に独立。女性のビジネス支援、流通・サービス業のコンサルティング、創業、CS等の研修・執筆に従事。経済産業省政策審議委員等。

