



THOUGHT LEADERSHIP SERIES ビジネス達人 | No. 017

SALES

心配するのをやめる メリット



皆様の周りに、こんな方々はいませんか？

Aさんは、仕事でもプライベートでも、常に落ち着いていて、楽しそうで、アウトプットも高く、なんだか軽々しく日々を過ごしている感じの方。常に時間に余裕があって、健康で朝から運動したりして、活力があふれている方。仕事も仲間と楽しく過ごし、クライアントからも信頼を集め、一緒にいて安心感がある感じ。少し早めにランチタイムを取ったりして、いつも混んでいるお店でもうまい具合に席を確保して…そんなAさんが行くお店は繁盛店だけあって、味も待遇も良いのです。そして「たまたま」その日はランチタイムのサービスのある日だったりして！思いがけずドリンクサービスしてもらって、ホッとする時間を持ったことで午後からも気分よくお仕事しよう！なーんて言って、結局一年中いつでもどこでも気分良く過ごしている方。

半面、…Bさんは、いつもとても一生懸命に日々を過ごしているにも関わらず、たまたま朝一で出た電話はお客様からのクレーム。朝から本来業務ができずに、クレーム処理にはまって遅いランチに出かけていくと、そういう日に限ってラーメン屋で注文を間違えられたりして、早く簡単に済ませようと思ったはずが、意外に待たされて、ちょっとがっかりな気持ちが積み重なる…。

なんか、考えただけでも、胃の辺りが重くなってきましたね…。

Bさんの気持ち分かります。ちょっと気持ちが落ち込んでいると、次のアクションを起こすまでに時間がかかったり、不安な気持ちのまま次の行動を起こしても集中できなかったり…という事もあります。

Aさんの場合、ご機嫌でいるから、周りの方もご機嫌になり、さらにお互いにご機嫌な時間が長くなるのです。相手のいいところが見えてきて、感謝の気持ちで満たされるので、リラックスでき、良いスパイラルで仕事もプライベートも回っていくのだと思います。ある意味、自分のペースで生きることができると、ストレスも低減され、それが自信にもつながるので、さらによい方向にベクトルが向くのです。

このことについて受講者のMさんと話していました。Mさんは、ストレスマネジメントができていないと、離席して休憩する時間が減ります。コンビニに行ったり、甘いものを食べる回数が減ります。とにかく、ちょっと休憩が減るんです。そうすると集中力が増し、さらにストレスが減ります…。と言っていました。私たちは、心身ともに、一度疲れ切ってしまうと回復するまでに時間がかかります。だからこそ、疲れてしまわないうちに休息をとる事で、心身ともに軽やかにいられ集中力を保ちパフォーマンスが維持できます。だからこそ、本当に忙しい時こそ疲れる前に休息をし、ご機嫌でいることはとても大切な事なのです。

すると、Mさんからさらに言いました。「で

Dr. Greg Story

DALE CARNEGIE
TOKYO JAPAN

**Dale
Carnegie**TM

心配するのをやめるメリット

は、誰がクレームの電話とるんでしょうか？誰かがクレーム処理をする必要がありますよね！？」その問いについて、皆様でしたらどうお考えになりますか。様々な意見があると思います。Aさんタイプの方に聞いてみました。その方はこうおっしゃっていました。「考えてみれば、私もクレームの電話を受ける事があります。お話を聴く時に、相手に共感をして傾聴します。相手に関心を向ける余裕があり、クレームだと感じていないかもしれません。話しているうちに何とかその方を救いたい！一緒に解決したい！という気持ちになったりして、クレームもご相談や応援メッセージに感じているようです。もっと言うと、常にクライアントと余裕を持ったコミュニケーションが取れているので、クレームになる前に対処ができることもあるように感じています。」

なるほど！！それをお聞きして、つまり、心に余裕があると、皆に平等に起こる事柄や事実の解釈も変えられるものなのだな……。と思いました。私たちに起こっている事実は解釈次第で変えられるということなのです。とはいえ、見方や考え方を考える事って、なかなか難しいのです。「それらしくふるまう」ようにしていくと、本当にそのように考えられるようになっていきます。とトレーニングでは伝えています。

ところが、本当に自分はどうなりたいか。の設定が曖昧だと、どのように「らしくふるまえばいいのか」が分からなくなってしまう。そのためにはどうしたらいいのでしょうか。しっかりと心の中

に「大きな絵」を描くことです。人生の目的はもっと高いところにあると思うのです。そうすると日々の出来事に一喜一憂することなく、落ち着いて対処できるのです。

自分のムード、自分の気持ちの向かう方向は自分で決めるという事ができると感情が変わり、集中力も増し、パフォーマンスも良くなるのだと思います。そうすると、次第に甘いもので自分を満たす事も少なくなり、目の前の事に集中することができ、パフォーマンスが向上していく！という事に繋がります。

それにしても、急に見方を変えたりすることが難しい方は、「他者の為になるような行動をとる」ようにしましょう。ジグ・ジグラーがこのように言っています。

「他者の為に何かをしてあげれば、提供したことより多くのものを獲得することになるだろう。」ビジネスを通してプライベートでも他者の為になる事をしていけば、その数が日々積み重なり、天文学的数字になることでしょう。そして、それが、結局自分にとって良いことになるのです。良いこと、それはつまり自信になるのです。

日本では「情けは人の為ならず。」ということわざがあります。私はこのことわざの本当の意味を知った時、「恩を売る」ような気持ちになり、ちょっと抵抗がありました。そんな時、私はデール・カーネギーが集めた名言集の中の中国の格言でとても美しい言葉を発見しました。子供の時にこの格言を知って

いたら、モヤモヤがもっと早く解決したのではないかなと思いました。その言葉をご紹介します。「バラの花を与える手には、常にほのかな残り香が漂う」

ですから皆さん、沢山のバラの花を与える人になりましょう！そうすれば、全身に自信というフレグランスを纏う事ができます！

Dr. Greg Story is president of Dale Carnegie Tokyo Japan

Dale Carnegie Tokyo Japan

TEL: 0120-987-099, 03-4563-1963 weekdays 9:00-18:00, closed Sat/Sun/Holidays

FAX: 03-4563-1964

DALE-CARNEGIE.CO.JP/EN



Dale Carnegie

