

## 人間力をアップしよう！

最近、「人間力」という言葉をよく耳にするようになりました。「人間力を高めよう」という研修やセミナーも多いですね。人間力とは一体、何でしょう。

僕は、人間力というのは、2つの能力から成り立っていると思います。1つは、「人間関係能力」。自分の周囲の人間関係をより良くできる力です。人間関係がうまくいっていると、人は「自分の人生の9割はうまくいっている」と感じるそうですから、この能力はとても重要なものです。

では、人間関係能力を高めるにはどうすればいいか。まずは、自分自身の心をオープンにすることです。自分が人に対して心を閉ざしては、周囲の人々との関係を良好にすることなどできません。

心をオープンにしたら、次はもっと積極的に自分自身を表現していきます。自分はどのような人間なのか、どのような性格で何を考えているのか、どのような夢を持っているのか。それを周囲の人たちに知ってもらうのです。

自分を十分に表現したら、今度は相手の話をよく聞くようにします。一方通行ではなく、相互に表現し合うのです。そして、相手を理解しようと努める。この3つができれば、人間関係は必ず良くなるはずですよ。

人間力のもう1つの要素を僕は、「人間的魅力」と定義しています。これをアップさせるには、どうしたらいいか。それは「魅せる」意識を持つことです。魅せるというのは、自分の「魅力を見せる」という意味です。

一番分かりやすい例が芸能人です。彼らは魅せるという意識を強く持っているからこそ、輝いて見えるのです。デビュー直後は、あまりパツとしなかったタレントさんでも、TVや雑誌への露出が増えるにつれて、どんどん輝きが増してくるでしょう。整形したわけでもないのに、見違えるくらいきれいになり、カッコよくなっていく。それは、常に多くの人に見られる環境にあり、自分を魅力的に見せることを意識し続けているからです。

魅せる意識は、僕たち一般人でも身につけることができます。大事なことは、常に自分の表情を自覚すること。自分はどのときにどういう表情をしているのか、鏡などに写して確認します。新聞を読んでいるとき、電車に乗っているとき、人と話しているとき、無意識に不機嫌な顔をしていることに気付く人もいるでしょう。つまり、あなたは、無意識のうちにそういう表情を人に見せているということなのです。

次に、鏡を見ながら自分の一番魅力的な表情を作り、自然にその表情をできるように繰り返し練習します。練習を重ねるうちに、自然に魅力的な表情が身についてきます。お店でも最高の笑顔で接客ができるようになります。

実は、人間力を高めるのに理想的な職場があります。それは飲食店です。初めて来店したお客様ともコミュニケーションを図り、満足していただくという仕事は、人間関係能力につながります。スタッフは常にお客様から見られていますから、魅せる訓練も自然にできる。

このことをリーダーが現場のスタッフにしっかり伝えることができれば、きっとスタッフのやる気を引き出せるはずですよ。

人をやる気にさせるうえで大事なことは、仕事のもつ意味、価値を深め、それを全員で共有することなんです。ただ単に仕事を割り当てるのではなく「何のためにやるのか」を明確に説明する。「その作業にどういう意味があるのか」「携わる人がどう成長するか」を示してやれば、スタッフの意欲も違ってきます。

物事の持つ意味や価値を様々な方向から分析することを、僕は「意味と価値を深掘りする」と言っています。てっぺんの朝礼も、その意味と価値を深掘りして、全員で共有するようにしています。

東北から元気発進！！ワクワク"夢実現"プロジェクト

朝礼を始めた頃は、その意味と価値は現在ほど深いものではありませんでした。「スタッフの気持ちをまとめ、営業前に気合を入れる」といった程度だったのです。

その後、僕自身が研修やセミナーに参加して学ぶうちに、朝礼の中に秘められた多くの意味と価値に気付いたのです。以前にもお話ししましたが、イメージの強化、聞く能力の向上、笑顔の習慣づけなど、書き出してみたら10数項目もの意味と価値があったのです。

朝礼を取り入れている店長さんたちから、「朝礼を始めた当初はパワーがあったのに、なかなか継続しない。今では惰性でやっている」という話をよく聞きます。スタッフのやる気が続かないのは、朝礼でどんな成果が挙がるのかが分からないからです。店長自身は理解していても、それがスタッフに共有されていない。自分のためになると思えないから、続かないのです。

スタッフにやる気がないと嘆く前に、やる気を起こさせるような導き方ができているかどうか、もう一度振り返ってみることも大切だと思います。

大嶋 啓介

※この日経レストラン 2007年6月号「超元気スタッフ続々育成術」に掲載されたものです。

会社の中では上司に、外ではお客様にと、敬語を使わなければならない機会が多くあります。

ですが、敬語と言うのはなかなか難しいもので、間違った使い方をしてしまうと逆に相手に失礼になってしまうこともあります。社内でも出先でも恥をかくことのないように、注意すべきフレーズを5個紹介したいと思いますので、間違わないように意識してみてください。

#### 1) 「了解しました」

仕事関係で、上司に使うことの多い言葉ですが、実はこれは間違った敬語です。正しくは「かしこまりました」です。

#### 2) 「スイマセン」

「スイマセン」という言葉には、「ありがとう」という意味と「ごめんなさい」という意味、2つの意味が含まれています。

きちんと気持ちを伝えたいのなら「スイマセン」ではなく、「ありがとうございます」「申し訳ございません」という言葉を状況に応じて使いましょう。

#### 3) 「粗末なものです…」

手土産を渡す際、「粗末なものです…」というセリフが定番だと思っている方がいらっしゃいます。ですが、粗末なものを手土産に持っていけばそれこそ失礼ですよ。

手土産は、「よかったです皆さんでどうぞ」といって手渡ししましょう。



#### 4) 「〇〇様でございますね？」

お客様が来たときに確認する際「〇〇様でございますね？」というのは、思わず使ってしまうような言葉ですが、正しくは「〇〇様でいらっしゃいますね」です。



#### 5) 「よろしかったでしょうか」

何かを確認する際、「こちらでよろしかったでしょうか」という方がいらっしゃいますが、過去形にする必要はありません。

正しくは、「こちらでよろしいでしょうか」です。

日本語は、深く考えれば考えるほど難しいですね。考えすぎて言葉が出てこなくなることはないよう、ある程度の常識を踏まえた敬語で話しましょう。

nanapi ビジネス・経済より

東北から元気発進！！ワクワク"夢実現"プロジェクト