

飯島賢二の 『恐縮ですが...一言コラム』

第 429 回 草履番でも本気ですと、草履番にはしておかない...

2011.7.24

人間どこまで「本気」になれるだろうか。それは仕事に対しても、恋愛に対しても、生きるという人生すべてのステージに、どこまで「本気」になれるだろうか？

本気になれない営業マンの成績が悪いというのは、間違いなく「真理」である。

業績の結果が出ないということは、お客様がその営業マンを認めていないからに他ならない。つまり、お客様に本気ではないことを見透かされているのである。

営業マンが本気であれば、その気持ちは相手に必ず伝わる。

伝われば相手も、絶対真剣に対応してくれる。「力になってあげよう」と思ってくれる。

これが「本気になること」の凄さである。

だから、お客様を本気にさせるのは、営業マン自身の本気しかない。

この体験をいくつ味わっているかによって、「人」としての厚みが違ってくる。

「本気」でやるには、仕事と言う価値の大小は関係ない。

また、相手がお客様であろうと、上司、同僚、後輩だろうと、いや、恋人や大切な家族であろうと、「本気」の凄さはいかなく発揮される。小さい仕事でも、小さな頼まれごとでも、些細な会話であろうとも、馬鹿にしないで本気でやるのが大切だと思っている。

例えば車の運転、たかが運転手だと、バカにしていけないだろうか。重要な人を後に載せ、時間までに目的地へ到着するのが運転手の仕事だと思っていないだろうか。

しかし、仕事に「本気」で取り組む運転手は、そうは考えない。

例えば彼が、この仕事の最大の任務を、違う観点で捉えたとすれば、彼の行動はおのずから変わってくる。その原点は、**相手に対する思い遣り**である。

私の任務は、VIPの「安心」と「安全」、「快適さ」の提供と心身ともにリフレッシュさせる「癒し」を体感させることだと思う。VIPを、絶対イライラさせない。ゆっくり、リラックスして頂きながら、本来の目的を達成させる、そのために何を準備したらいいのだろうか？ いくつかの要請があってもいいように、ガソリンやオイル等整備、部品、携行品等のチェック、車内外の4S(清掃・整理・整頓・洗浄)は万全にしておく。

ナビと道路マップを使い、事前に最適な順路と経過時間を調べ、絶対迷ってはいけない。先方への連絡先、各方面への緊急連絡先等は常備身につけている。

搭乗時から快適な車内温度を保つため、出発予定時間少し前に、指定場所へ車を待機。行動は常に余裕を持ってスケジュール、決して急ハンドル、急発進等の無謀な運転をしてはならない。渋滞、予定変更、時間調整、事故や気分を害した時の緊急対応、待機応答等、不測な事態は付き物である。そのシミュレーションと事前準備はOKか？

コピーをとるのが仕事ではない、お茶を入れるのが目的になっている。

目的はその先にあるはずだ。どうも慣れきった、型通りの仕事になってはいないだろうか？ その仕事の先に、相手の顔が見えているだろうか？

「草履番(ぞうりばん)でも本気ですと、世間は草履番にはしておかない...」

古今東西、これもまた、「真理」であること間違いなし。