

第3節 感動体験を増やして マインドを高める

学習日 / 月 日
理解度 / A B C

ここで学びたいこと

ホスピタリティマインドは、自分の感受性を鋭く働かせることで高めることができます。感受性を磨くためには、自分の感情を素直に表現し、相手の感情を受け止める必要があります。ここでは、感受性を磨くための一つの手段として、感動体験を語ることを例に、マインドを高める方法を考えましょう。

ケース ① 日頃感じている「うれしかったこと」を共有

CSリーダーの大野さんは、先日のミーティングで、ちょっと面白いことをやりました。以前、CSにまつわる研修で「互いに感動体験を語って、感受性を磨こう」という話を聞いたので、「自分の感動した体験」をテーマに、話し合いをしてみようということになったのです。

まず、ローン担当の中谷さんが話し始めました。

「私が初めて住宅ローンを担当したお客様に、『この家を買えたのもあなたが力を尽くしてくれたおかげです。ありがとうございました』と、とても丁寧にお礼の言葉を言われたことがあります。あの言葉のおかげで仕事への自信ができました。今でも忘れられないお客様です」



中谷さんは、普段からあまり喜怒哀楽を表に出さず、淡々と仕事をこなす人です。大野さんは、

「そんなすてきな体験をされていたんですか。お客様に言われた言葉って、いつまでも心に残るものですよ」

とうなずきました。

次に、法人営業担当の加藤さんが、

「つい先日、新規開拓で訪問した会社に、『おたくとは取引したことがあるけど、もう二度とする気はない』と門前払いされたんです。不愉快な思いをさせてしまったのだろうと察して、何度も足しげく通い、こちらの誠意を見せました。最終的に、お客様の資金の状況をつかんで説得し、ついに商談が成立したときのうれしさは忘れられません。あきらめないで良かった、と思っています」と話しました。

「ああ、Y社さんのことだね。あれはよくがんばってくれたと思っているよ」

上司の川合さんが、加藤さんのほうを見てうなずきます。加藤さんが、

「川合さんには、あのとき、いろいろと貴重なアドバイスをいただきました。感謝しています」

とお礼を言うと、新人の湯川さんが、

「私、川合さんのことで感動したことがあるんです」

と話し始めました。

「私の対応が悪く、お客様を怒らせてしまったことがありまして。そのとき、川合さんが一緒におわびに行ってくくださったのですが、川合さんは『ミスをすぐに報告してくれたから良かった』とおっしゃって。怒られるとばかり思っていたので、とても心に残っているんです」

川合さんに注目が集まりました。

「ミスを叱るばかりではダメですよ」

「ぼくも部下に、いつかそんなセリフが言えるようになりたいです」

みんなが、口々に感想を言い始めます。

「お互いに、そんなふう思いやりをもって接したら、きっと素晴らしい職場になりますね」

大野さんはそう言いながら、「いいミーティングになった」と感じました。一人の感動体験は、他の人にも感動を呼んだようです。