

会社の雰囲気^{1W}を明るくするコミュレポ

皆さん、こんにちは。私は、コミュニケーションについての気づきを毎月1回、振り返ることにしています。せっかくなので日頃お世話になっている皆さんにもシェアできればと思いこのようなレポートを記述することにしました。ご笑読頂ければ幸いです。

丹羽/生

マニュアルで終わらない、心に伝わる一言

先日、よく行くスターバックスで、最近お気に入りのハニーオレンジラッテを注文し、席に着いたときのことで。書類を見直そうとカバンからそれらを取り出すと、私の不注意で書類がハニーラッテに当たってしまい、下に落ちてしまいました。もちろん、その白く甘い香りのラッテは無残にも床に広がっていきました。「やっちゃったよ〜。」と思いながら、周りのお客さんにかかっていないことを確認し、すぐ近くにいたスタッフの方に伝えました。その後、そのスタッフと私で掃除を行っている最中、申し訳ない気持ちで小さくなっている私にそのスタッフは「大丈夫でしたか、服などにかかりませんでしたか？」と私を気遣い、掃除をしていました。私の不注意以外なものでもなかったのはただ恐縮するしか、なす術がありませんでした。

その後、そのスタッフから「何を頼まれましたか？」と聞かれ、私は小声で「ハニーオレンジラッテです。」と答えると、同じものをテーブルまで持ってきてくれました。

私は、お金を受け取ってくれないとは思っていましたが、この申し訳ない気持ちを解消するには、少なくとももう1杯分のお金を払わないと・・・と思い、お釣りのないよう用意した460円をそのスタッフに渡そうとしました。もちろん、受け取ってくれるはずがありません。私が「これは、私の気持ちが納得できるための代金なので・・・」と伝えるとすかさず「**また、来て頂ければ、それで十分ですから。そのときにこのお金を使ってください。**」とそのスタッフは言ったのです。この一言で私の気持ちは、す〜とおさまっていきました。後で冷静になってみるとカフェの1アルバイトスタッフが、こんな対応をできることにも驚きました。この一言が、仮にマニュアルに載っている一言であったとしても、私にとっては決してマニュアル対応ではありませんでした。

このように、たった一言でも伝わるものとそうでないものがあります。そして、多くの場合、後者でしょう。立派なマニュアル教育だけでは、たった一言で伝わる言葉は、見つからないはず。一時、クレドというツールが流行りましたが、ただクレドがいいとかミッションが大事とかということではなく、忙しい日常の中で経営者が率先して時間を作り出し、それに目を向けられるかどうか？が**マニュアルを超えた教育**になると改めて気付かされました。

スタバの1アルバイトスタッフの一言は、常日頃から「会社の存在とは何か？お客様に何を提供するのか？スタッフ、社員のやりがいとは何か？」こんなことを話し合うシーンが、一瞬にして私の脳裏に浮かびました。伝わる一言とは、そんな日常のシーンが凝縮された結果とも言えるでしょう。

あなたの会社では、日常業務以外で社員とどんなことを考え、振り返る時間を持っていますか？