

飯島賢二の『恐縮ですが・・・一言コラム』

第 173 回 人に好かれる 6 原則

2006.10.29

先日ある機会で、社交クラブやコンパニオンを経営する会社の、従業員向け教育マニュアル「コンパニオン実践教書」なるものを見ることができた。幹部スタッフが現場の女の子を指導する時のツールで、A 4 版の、200 ページもあろうかというほどの冊子である。

酒席で、主に男性客を相手にするコンパニオンの世界も、外目で見るとは大変。当社の社是・社訓から始まって、いかにお客様を満足させるか...その具体的手法までこと細かく指示された「教書」は、驚くばかりであった。「我社には、こんなマニュアルあったかな！」変な中小企業には存在し得ないほど、立派なものである。

その「実践教書」の中に、「人に好かれる 6 原則」と言うものがあり、今回それをご紹介したい。

- 1 . (相手に対し) 誠実に関心を寄せること。
- 2 . (いつも) 笑顔を忘れない。
- 3 . (相手の) 名前を覚える。
- 4 . (相手の話に対し) 聞き手上手になる。
- 5 . (相手の) 関心のありかを見抜く。
- 6 . (相手を) 心からほめる。

注 () 内は小生が勝手に記入したものである

これはもはや「哲学」である！社交クラブやコンパニオン業界のみにあらず、あらゆるビジネス社会に共通する根本的思念とでも言えるものかもしれない。前後の状況を明記していないので、コラムを読んでいる読者の方々は分からないかもしれないが、この 6 原則、どこからかの転用ではない。よく安っぽい経営書や、頼りがいのないコンサルタントが言っている、ありがたいお題目ではなく、この会社の社長自らの、体から^{にじ}しみ出た、正に実践的言葉である。色々な業種があり、各フィールドで、色々なタイプの経営者がいるものであること、あらためて感じ取った次第である。

実はこの「教書」、原則論にあらず、もっともっと細かな実践論が書かれている。その一つ「男から見た、いい女 28 ケ条」なるものがあり、これが誠に具体的。本当はこちらの方が面白いのだが、教養と格式の高い(?)本コラムに掲載するには、いささか戸惑いがあり、今回は「原則論」のみにした。ご希望の方、個人的に小生までリクエストすれば、早急にメール便にてご返送すること、約束する。