

飯島賢二の『恐縮ですが...一言コラム』

第 467 回 「先生」も、サービス業？

2012.4.8

サービス業といえば、ホテルや旅館を連想する人が多いと思う。もちろんこの業種はサービス業の代表格であること、間違いない。サービス業だから「おもてなし」・・・とは、決まり文句だが、しからは、サービス業でない業種は「おもてなし」がなくても良いのか？ そんな屁理屈を言ってみよう。

たとえば、弁護士、税理士、社会保険労務士等「士業」といわれる「先生」方、実は彼らも事業所(あるいは個人)サービス業とされ、立派な**専門サービス業**に分類される。皆様の身近にいる先生方は、サービス業と言う認識があるだろうか？ ライセンス(国家資格)を取得し、看板を掲げれば顧客が来る、と思っていたら大きな間違い、先生業も、サービス業と言う経営を展開しなければならない時代である。

サービス業適性の、基本的3つのチェックポイントという原理原則がある。先ず1番目は、「**明朗性**」である。これは、本人自身が、明るく朗らかであれば良いと言う事では事足りない。明朗性とは、「いつも周りの人を明るくさせる」ということだ。いかにも偉そうに天を仰ぎ、しかめっ面(つら)をしている先生が頼り甲斐があるのでなく、素敵な笑顔で顧客の心を惹きつける、そんな先生像に憧れる顧客が多くなっている。そのためには、第一印象が重要になる。しかし全てのお客様と接してお話する事は、なかなか出来ない。従って、一回のチャンスを大切に、目を見てご挨拶するとか、常に微笑みかけるとか、細かい心配りが大切になってくる。**一期一会**とも言うのだろうか。

原則の2番目は、「**親切心**」。お年寄りに席を譲ることは、家庭のシツケの中でやっていたはずだ。しかし最近では、「知ってはいるけど出来ない」例が多い。これを行動心理学的に解説すると、「**知識の行動化の課題**」という。知っていても行動出来ないのは知らないのと同じ事、要は、「相手の身になって行動出来るかどうか」にかかっている。先生方にとっての親切心というのは、相手が何を望んでいるか、何のために相談に来たのか、何を解決してあげればいいのか・・・、換言すれば、相手の「痛み」を見極める力のことを言うのだと思っている。

そして3番目は、「**言葉遣い**」。敬語を使えない若者が増えたと言うが、こんな事は昔からだ。敬語テクニックは多少間違っても、誠意は通じるものである。要は、誠意をもって、お客様に合った言葉遣いをする事だ。「タメ口、流行語」は、絶対に使わない事、最近ではこんな俗語を使いことが、親しみ感を醸成すると勘違いしている先生がいる。逆に「専門語や横文字」もなるべく使わない方が良い。言葉は相手に伝わって初めてコミュニケーションがとれる事、言葉でお客様に恥をかかせてはならない事、大前提になるからだ。独りよがりの専門用語、インテリぶったカタカナ語は禁句である。

先生方もサービス業・・・そう認識した途端、3大原理原則の完全履行を徹底しなければならない。