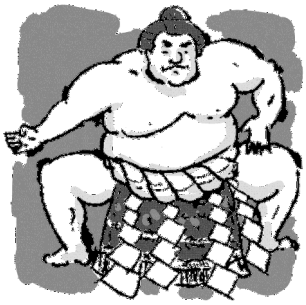
今月のテーマ　されど挨拶

挨拶はお客様を連れてくる



え・城谷俊也

家庭や職場、学校、地域、どこでも挨拶は大切だと言われます。それはなぜでしょう。

挨拶を交わす」と表現されるように、挨拶は一人でするものではありません。人が相手ではなくても、道具や場所のように必ず対象が存在します。自分から進んで挨拶をする時、そこには　私はあなたを認めているよ」というメッセージが込められています。

たとえば、業者が職場に訪問してきた時、顔なじみの親しい間柄であれば自分から挨拶するものの、そうでない人には気づかないふりをしてしまう――。似たような場面は、日常生活でもよくあるのではないでしょうか。

この場合の　挨拶をする・しない」という行動には、相手のことをどのように思っているか、という心が表われています。相手を認めていない〉自分は認められていない〉という思いは、さらにお互いの距離を広げてしまうでしょう。

一方、自分から進んで行なう気持ちの良い挨拶は、相手との心をつなぎ、その場の空気をも良くしていきます。挨拶が愛和の実践たるゆえんでしょう。

＊

挨拶によって、愛和の職場が築かれた時、その影響は会社の業績にも及びます。

七十歳を越えたAさんは、退職後、思いがけず自動車修理会社に勤めることになりました。その会社は、それまで勤めていた会社とは違い、事務所は雑然とし、挨拶も交わされない状態でした。

新しい会社で、Aさんがまず始めたのが、朝一番に出社し、挨拶とトイレ清掃をすることでした。

突然やってきた七十歳の新人の行動に、従業員、特に若い社員は驚きました。当初はAさんが挨拶をしても、なかなか返事はありませんでした。それでも、すべての社員に挨拶を続けたのです。

初めに変わったのは社長でした。Aさんと同じ時間に出勤し、トイレ清掃だけでなく、その後出勤してきた社員にも、社長から挨拶をするようになったのです。

徐々にAさんと社員の間でも挨拶が交わされるようになり、やがて、社員同士が日常的に挨拶をするようになっていったのです。

数カ月後の給与支給の日、Aさんは社長に言われました。

「Aさんの挨拶はお客さんまで連れてくるね」

というのも、数日前、社長の耳に　最近事務所が明るくなったね」という声が聞こえてきたのです。また、紹介で訪ねてくるお客様が増えていました。

社員同士が挨拶し合うことで、互いを認め合えるようになり、そこに信頼の輪が生まれました。業務も円滑に回り始めました。その愛和の空気から醸し出される明るさが、お客様を惹きつけ、足を向かわせたのでしょう。その結果が業績向上にもつながったと見ることができます。

どのような時にも、自分から、笑顔で行なう挨拶。それは自分一人で、今日からできる実践です。挨拶の大切さと、その力の大きさを自ら体感したいものです。