



紀々(きき)

1998年に早稲田大学第一文学部哲学専攻東洋哲学専修を卒業後、電子オルガン奏者に。2003年、生涯学習開発財団認定コーチ資格取得後、ライフコーチの仕事をはじめ。哲學家。企業研修やブログ「紀々の記」等を通じて、働く現場の元気度アップに取り組むとともに、音楽、レザークラフトなど幅広い分野で活躍中。

## 「勘定」と「感情」

### 笑顔で接客できない人に共通する三つの理由

「笑顔、笑顔って言われても、こんな気持ちでは、とても笑顔になんてなれません！」

これは、紀々の、接客についての研修スタイルと考え方を大きく変えることになった、研修現場での運命のひと言です。

接客の研修先では、「もっとスタンプに笑顔で接客してほしい」という会社側のご要望があるわけですが、実際に現場に出ると、「笑顔が少ない」と指摘されている方々からはさまざまな声が聞かれます。

では、どうして、笑顔が出ないのか？そこには、いくつかの共通する理由が考えられます。①笑顔の重要性をわかっていない。②忙しすぎて、つい笑顔が消えてしまう。③笑顔になれる心の状態ではない。そのほかにもいろいろあると思います。私の経験では、この三つが笑顔の出ない定番の理由です。

そこで、①の場合は、まず笑顔の大切さに「気づいてもらう」必要があるのです。それを伝える講演などが有効です。②の場合は、①とは違って笑顔の大切さを「わかっている」人たちなので、「忙しすぎる状況を改善する」手立てをともに話し合い、実際にその施策に取り組む必要があります。

ただ、もっとも深刻なのは③の人たちで、冒頭で紹介したような声(叫び)が聞かれるケースです。「わかっているけれど、もう言わないで！」という、限界に近いつらさを抱えて

いる。だから、笑えないから笑わない、という対応をとることで、どうにか心のバランスを守っているように感じます。

このような状態の人が、それでも頑張つて笑顔をつくると、どうとう心がバランスを崩してしまう可能性があり、危険です。

### 笑顔が消している心の環境整備を始めよう

接客力の向上、または改善に取り組む際には、まず、このような「笑顔が出ない根っこにある現状」を見極めることが重要だと思えます。

企業が重視しなくてはならない「勘定(売上などの数字)」の話や一度脇に置いて、まずは現場の皆さんの「感情(気持ち)」を聞くこと。私自身、研修先でじっくり現状と向き合いながら進めていくと、反発は消え、気難しいと思われていた方々からも、意外な声をいただくようになりました。

「笑顔というのは、つくるものだ」と思っていました。でも、紀々さんの話を聞いて、ちよつと変わりました。笑顔はつくるものではなく、自然になる「ものなのです」

そのとおりで、笑顔は、難しい技術ではありません。研修でも、念のため、最初に「これまで、一度も笑ったことがなくて、笑う方法がわからない、という方はいらっしやいますか？」と確認しているのですが、今のところ手が上がる現場に出会ったことはなく、必ず皆さんの笑いが返ってきます。

笑顔が足りないのではなく、「笑顔が消す要素がある」ことが問題。私は、そう考えています。

これは、ヤル気でも同じこと。そういえば、親しいお医者さんと、メタボ対策についての話題になった時、こんな話がありました。肥満になつている人は、「階段を使わずエスカレーターに乗る」のが問題ではなく、「階段を使いたくない」と思う心身の状態が問題なのだ、と。

人は心身が元気であれば、自然に「ちよつと歩こうかな」という気にもなるのだということです。そういえば、楽しい飲み会で、食べて盛り上がった後には、「ちよつと、みんなでおしゃべりしながら歩いて帰ろう」ということもありますよね？

笑顔も、余計な重り・気がかりが消えれば自然に表に出てくるものなのだと思えます。笑顔不足が気になつてきたら、鏡に向かって表情を気にする前に、自分自身の心の鏡と向き合うこと。そして、「心の環境整備」に取り組むことから始めてみる。これが、紀々のおススメです。

3回転宙返りはできない人がいても、笑顔ができない人は、いない！たとえ表情には出せないとしても、心の動きには必ず現れるはず。私は、そう信じています。

現代の接客現場に必要なのは、勘定(数字)を第一にした「営業スマイル」ではなく、感情(気持ち)を第一にした「本音スマイル」ではないでしょうか？メンタルヘルス部門も担当立場から、最近、あらためてそう感じています。

あした：転機に&笑顔になあれ！

今日のあなたは笑顔度は？