

STEP!



宇美町立宇美南中学校
第2学年通信 第17号
文責 大田・秋山
令和3年 9月6日(月) 発行

2 学年接遇マナー講座

『未来への手紙』

社員教育接遇マナー研究所 代表 俵 純子先生

9月2日(木)の午前中の4時間を使って、俵先生の「接遇マナー講座」を2学年全員で受講しました。最初の1コマ目は、『未来への手紙』と題して講演をしていただきました。2コマ目は各クラスに分かれて、「接遇マナー講座」の実技を交えたご指導をいただきました。

この2コマの講座を通して、俵先生がみなさんに一番伝えたかったことは何だと思えますか?それを1人1人が自分と向き合っていていくことがとても大切なことだと思います。俵先生にいただいたお話やご指導には必ず「なぜそうなのか?」という「理由」がありました。その全てに共通していることは、「自分を大切にすること」「相手(自分につながる周りの人)を大切にすること」「結果ではなくその過程(プロセス)に目を向け、やるべきことを行い積み上げていくこと」それが「自分の未来を創っていくことにつながる」ということだったのではないかと思います。

1年生の時のみなさんとの出逢いを俵先生はしっかり覚えてくださっていて、「とても楽しい学年」との期待もあり、1つ1つのご指導に「熱い思い」を感じました。

まずはテレビのCM動画をいくつか見せていただきました。ある住宅メーカーのCMの中では次のようなことが紹介されていました。

この国ではお茶もお華も剣も、どうしてみんな「道(みち)」になるのでしょうか。弓もそう。**勝ち負けよりも大切なこと。礼を忘れず相手を敬う。自分を磨く「道」がそこにある。**・・・道具は人が「道」を極める伴侶。道具の「道」は「道(みち)」そのもの。「道」というこの国独特の文化。見えないけれど大切な心。私たちのお手本です。

俵先生はなぜこのCMを最初にみなさんに提示されたのでしょうか。おそらく、今日のお話の中で一番みなさんに伝えたかった内容がここにあったからだと思います。太字の部分。「勝ち負けよりも大切なこと」の「勝ち負け」とは「結果」のこと。「礼を忘れず相手を敬う」とはどんな結果がでようと、一喜一憂せずに自分を磨き相手を敬い続ける。つまり礼を尽くし相手があつての自分ということのを忘れず、相手を大切にしながら、自分を磨き成長させる。そのことで自分自信をコントロールする力が身に付き、なりたい自分や自分がやりたいことが実現できるようになる、という意味が込められているのではないかと考えました。「**相手を大切にする=自分を大切にする**」ということではないでしょうか。

また、「正射必中」ということばも教えていただきました。あるチョコレートメーカーの社長(フランス人)が弓道をしていたことからこのことばを学び、会社の経営に生かしたとされています。弓道には「正射必中」(正しく射られた矢は、必ず的に当たる)という考え方があり



ます。「矢を射る前の心構えや姿勢、作法を正しく行うことを大切に



し、矢を射るまでの過程(プロセス)を大切に1つ1つの動作に集中する。気力が充実を待ち、「放たれる」のを待つ。自らが「放つ」のではない。気力の充実を待てば、矢は自ら弓を離れ、的中する」という考え方です。ビジネスの世界に置き換えると、「お客様のことを本当に考えて商品開発や店作りをすれば、結果は必ずついてくる」という意味になります。「チョコレートを通じて世界の皆様にハッピーをお届けすること」

を目的に、「お客様のことを一番に考え、今できることを正しく行い、お客様にチョコレートを通じてハッピーを届ける努力」をしたことで、売上げが何倍も上がっていったそうです。結果はコントロールできませんが、「今やるべきこと」つまり「結果が出るまでの過程」は自分自身でコントロールできます。でも自分自身を磨き成長していかなければ、自分をコントロールする力はないままです。だから、自分自身の成長につなげるためにも「**自分を見つめ、磨き続ける**」ことが大切なのだと思います。

このことは、「100年カレンダー」のお話にも共通します。入社日と自分の命日を書き入れ、自分の人生が終わる日までに自分がどんな人になりたいのか、何をやりたいのか、やり遂げたいのかを記入し、その実現に向けてその時その時にできることをやり遂げて最終的に大きな目標や夢を成し遂げていくというお話でした。

また、イチローや本田圭佑、大谷翔平といった幼少年期に描いた夢についての作文等の内容にも通じるものがあります。彼らはプロ選手になるという明確な夢を持ち、それに向けての自分が進むべき道を自分で明確に描き、そうなるように日々やるべきことやできることを一生懸命に取り組み、目標を達成していきました(しています)。やりたい(なりたい)ことが明確であるが故に「今やるべきこと」が明確になります。それをずっとブレずに取り組み、積み重ねてきたことで良い結果につながっています。彼らに共通しているのは「**自分ができる**」と自分自身を信じていたからです。

俵先生はこうもおっしゃっていました。人と比較して自分はダメだと考える必要はありません。人はことばで考える生き物です。マイナスなことばを使うとマイナスなことが起きます。「失敗したらどうしよう」「ミスしたらどうしよう」と考えれば考えるほど、失敗やミスが続きます。結果を先に考えると不安になり、その不安な状況を心で描いてしまい、失敗やミスが起きてしまいます。人間はことばで考え思い描いたとおりにいくので、プラスのことばで考えていけば「**できる自分**」になっていきます。だから、「自分にはムリ」と考えずに「自分に今できること」を考え実行し、「やった」「できた」を増やしていき「**できる**」ようにしていくことが大切です。今の自分は過去の自分の結果(積み重ね)です。未来の自分は今からの自分の結果(積み重ね)です。自分にはできないではなく、自分にできることややるべきことに目を向け、周りの人のために、自分のために1日1日を積み重ねていきましょう。



自分を大切にすることとは、決して甘やかすことではなく、むしろ、自分を見つめ、鍛え、磨き、ひとつでもできることを増やしていくことだと思います。そして周りの人から信頼してもらえる自分を築き上げ、自信をつけていくことだと思います。みなさんはどんな「今(過程)」を積み上げ、どんな未来を築いていきますか？