

ラーニングイットの河合です。

前回のメールに対し、読者の方からお返事を頂きました。
非常に参考になる話でしたので、ご本人様の承認を得て
下記、ご紹介します。

=====

指示命令の件、社内の全く別のセミナーですが、こんな話

・意見と質問の違い

意見を言われると指示や強要など攻撃的な印象を受け、思考が止まる。

だから意見を言うのではなく質問に変えてみてはどうか？

ただし自分が情報を集めるための質問や誘導尋問は **NG**。

「考えない部下」「指示待ち部下」が出来上がるのは、上司の指示の仕方にも
よると考えている。指示待ちにはそれなりの理由があるはずだから、
それを捉えてあげることも必要。

=====

メール、ありがとうございます♪

本当におっしゃる通りですね。

特に、「指示待ちにはそれなりの理由がある」

ドキッとしますね。

『部下は上司の鏡』と言います。

「〇〇みたいな部下」がいるとしたら、もしかするとそれは

ご自身（上司）が「〇〇をつくるタイプの上司」やもしれません。

さて、今回も大阪のカンファレンスのパネルディスカッションの補足説明です。

【質問1】 SVに必要なものは何ですか？

に対して3つ挙げた中の最後の1つ、ホスピタリティについてです。

<前の説明>

これは「おもてなし」というより「配慮」の意味で使っています。

先頭に立って引っ張ることも大事ですが、

それと同じくらい、ついて来ていない人へのフォローが大事です。

特にセンターではいろいろな方がいらっしゃいますから、
思ってもみなかったリアクションを受け、
精神的に疲れてしまうことも少なくありません。

この領域の力量は非常に高いレベルが必要です。

コールセンターには様々な方が働いているので
「相手への配慮」は欠かせません。
私はよく「目配り・気配り・心配り」と言っています。

どのような人が、この適性があるのか、少し分かり難いので、
例えていうならば、
「会社の歓送迎会の幹事がうまくできる人」ではないでしょうか。
・ 歓送迎会の前も最中も後も（どのタイミングでも）
・ 主役も迎える／見送る側の人も（全員が）
心温まるような会を催すことができる人です。

表現を変えていうと、
他者（どのような人に対しても）に礼を尽くせる人、
どんな不測の場合が起こっても臨機応変に対応できる人、
そして「気が利く人」です。
ちょっとした遊び心的なアイデアも豊富だと、さらにいいかもしれません。

歓送迎会の幹事のやり方に
・ マニュアルはありません
・ 正解／不正解もありません
・ 人によって受け取り方も違います
だからこそ、幹事役のホスピタリティ度が分かるのです。

加えて言うならば、歓送迎会の幹事に手を抜く人は
「人とのつながり」を大事に思っていない人かもしれません。
それは **SV** に必須なマインドに欠けることに
つながるのではないのでしょうか。

いつものように、皆さまのご意見・ご感想もお待ちしております！

info@learningit.jp

では、今日も皆様にとって、楽しい一日でありますように♪

◆編集後記

今日ご紹介したメールを下された方、実はメールの署名欄に

『過去と他人は変えられない、変えられるのは自分と未来』

と入れていらっしゃいます。

日々実践できるよう、宣言！していらっしゃるとのことです。

私も、メルマガで書きながらも、すぐに忘れてしまいますから、

このようにして、日々自分を律することも大事ですね。