

第13話「お客様目線って何？」

課題	抽象的な言葉をうまく説明できない
ストラテジー	例をあげて説明する
効果	抽象的な言葉について具体的にイメージさせることができる

<課題>

抽象的な言葉をうまく説明できない



ダニーはすみれに「お客様目線で仕事をしなければならない」と注意されました。しかし、ダニーはそれがどういうことなのかわかりませんでした。そこで、スアンはダニーのために意味を説明しようとしたが、うまく伝えることができず、困ってしまいました。

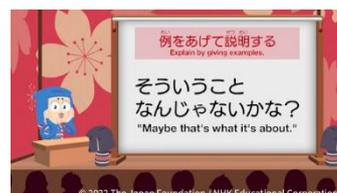
<ストラテジー使用場面>



- スアン: お客様にあいさつしたときも怒られたよね。
 ダニー: ちゃんとあいさつしました。
 スアン: お客様の顔を見てあいさつした?
 ダニー: それは…工作中だったから。
 スアン: じゃあ、もしダニーがお客様だったら?
 「おはようございます」ってあいさつしたのに、
 従業員が顔を見ないであいさつしたら、どう思う?
 ダニー: いい気持ちじゃないです。
 スアン: お客様目線に立って仕事をするって、
 そういうことなんじゃないかな?

<スアンが使ったストラテジー>

例をあげて説明する



スアンは、ダニーに「お客様目線」という言葉の意味を説明するのではなく、「お客様目線に立って仕事をする」とはどういうことなのか、ダニーが経験したことを例にして説明しました。

<どんなストラテジー？>

今回のストラテジーは、抽象的な言葉を説明するときに効果的なストラテジーです。ダニーは、すみれに「お客様目線に立って仕事をしなければならない」と注意されましたが、その注意がよく理解できませんでした。そこでスアンは、ベッドのシーツをろうかに出したままにしたことと、客の顔を見ないであいさつをしたことを例にして説明しました。

このように、抽象的な言葉は、言葉の意味を理解してもらうのではなく、具体的にどういうことなのかを理解してもらうことのほうが大切です。ベッドのシーツやあいさつの例は、ダニーが実際に経験したことで身近な例なので、「お客様目線に立って仕事をする」とはどういうことなのかを理解するのに役に立ちました。

<どうやって使う？>

「お客様目線に立って仕事をする」のように、具体的にどういうことを表すのかわかりにくい抽象的な言葉を説明するときに、このストラテジーが有効です。仕事をしていると、「効率をもっと上げる」、「情報の取り扱いには気をつける」、「だらしない服装で接客をしない」、「お客様に喜んでもらえるようなサービスをする」など、具体的にどうすればいいかわからない指示を受けることがあり、特に新しく職場に入った人は情報や経験があまりなく、そのような指示を受けて困ってしまうかもしれません。そのような人がいたら、その人にとってイメージしやすい例をあげると、理解しやすくなります。

スアンのように、「そういうことなんじゃないかな？」という言い方をすると、自分の考えを相手に押し付けずに、優しい印象で、相手に考えてもらうことができます。

<もう一步> 人によって異なるイメージ

「お客様目線に立って仕事をしてください」と注意しても、注意された人は「私はもうお客様目線に立って仕事をしているのに！」と思うかもしれません。これは、注意する人と注意された人で「お客様目線に立って仕事をする」ということのイメージが異なるからだと言えます。他にも、「だらしない服装で接客をしないでください」と聞いて、人がイメージする「だらしない服装」はいつも同じでしょうか。このように、抽象的な言葉は、どんなことをイメージするのか人によって違うということがよくあります。

今回のストラテジーを使って例をあげることで、抽象的な言葉のイメージがはっきりして、注意する人と注意された人が同じように理解することができるようになります。特に、ダニーのように新しく会社に入った人や文化的な背景が異なる人は自分と違うことをイメージしていることが少なくないので、そのような人たちと話すときは、例をあげながら話すように注意してみましょう。