

■時間■ 《時間は有限なものであり、作るものではなくこじ開けて入れ込むものです》

貴重な言葉を見つけました。今までは時間は作るものといっていました。1日24時間は誰でも同じですが、そこに優先順位をつけてこじ開けて入れ込むくらいにもっと時間を考えて使いたいものです

■おごり■ 《どんな人間でも良いことが続きすぎると思い上がってしまうものです。戒めが必要です》

コンサルしている企業が2年連続で表彰されることになりましたが、謙虚だった彼らもおごり始めました。人は本当に弱いものです。いつも外部からの刺激を与える必要があります。厳しいことが言える人や言ってもらえる人を見つけることも大切なことです

■心配り■ 《相手のことを心配してあげることであり、強いては自分のことが分かるヒントになります》

相手のことを思うようになると、次第に自分にして欲しいことが見えてくるようになります。そうしていくと気づかなかったことが気づくようになり、色々なヒントを掴むようになっていきます。そう心を込めることです

■しなくてよいこと■ 《しなくて良いことをやめることで、やるべきことが明確になってきます》

計画とは要らないことをやめて、要ることを入れることを言います。何でも詰め込むことではないのです。多くの場合、今までなんとなくやっていたムダなことを見直してみなしょう。8割は捨てることができます

■タイミング■ 《少し時間のずれの考えが、人の人生を大きく変えてしまうものです》

以外なことに料理の美味しさは、7割が温度管理だといわれています。つまりちょっとしたタイミングで、美味しい料理も不味くしてしまうのです。時間は貴重なものです。ましてや他人の時間を共有する時に遅刻はありません。時間を守ることは、約束を守る第一歩、そして信用、信頼が生まれてきます

■チャンス■ 《ミス、トラブル、クレームといった不具合は、相手と直接コンタクトできるチャンスです》

これらを嫌だなあと思うと苦痛になってしまい、新しい発見や気づきは生まれません。でも逆に相手の懐に入り込むチャンスと捉えるとまったく違った発見や気づきが生まれます。強いては上顧客にもなることがあります。ある時考え方を変えてから、俄然クレーム出張が楽しみになったほど変わりました

■説得■ 《論理や理屈や権威で人を説得は出来ないものです。実は感情に訴えることです》

説得の目的は、相手の心を掴むことです。そうすれば欲しかった結果をこちらに入手できます。それを担っているのが感情です。相手の感情をこちらに向かせるようにすることです。第一印象、態度は大切です

■会話■ 《会話とコミュニケーションは違うものであり、伝わったことを確認することが必要です》

これらは一見同じようですが、会話は伝えることが主体で、相手がわかったかどうかではありません。コミュニケーションは伝えたいことがきちんと相手に伝わったか、どう解釈したかを双方向で確認することです。今不足しているのが、このコミュニケーションです。もう少し心配りしたいものです

■上手く行く■ 《上手く行くように、こちらから相手が入り込むように手を差し伸べてあげることです》

相手が安心して入ってこられるように、こちらからアプローチしてあげましょう。“人を幸せにした人が幸せになる”という中国の諺がありますが、まず相手にしてあげることで、今度は楽にもらえるようになります。道で鉢合わせした時に、道を譲った方が結局スムーズに行くことと同じで、気持ちもよくなります

■感性■ 《知識や教養は積み重ねればなんとかなりますが、感性は磨かないとできないものです》

私たちにとって必要なことは、感性磨きだと思います。ちょっとしたことで気づくようになれば、いろいろなアイデアが身近なところから発見できるようになります。自分への投資も考える力も必要になります

■任せる■ 《自分でやれば仕事は早く出来ませんが、部下に任せるには時間も労力も掛かります》

任せるためには、任せられないことを明確にしてから、任せることを任せましょう。そして説得が必要になります。理解しただけでは部下は仕事をしません。納得してこそ初めて任せることが出来ます