

売れる！ビジネスコミュニケーション＜第1回＞ ビジネスは人間関係からスタートする

株式会社 話し方研究所

代表取締役 福田 健

人間関係からスタートする

現在、社員30名、順調に業績を伸ばしている起業して15年になる社長Sさんは、

「ビジネスの原点は人間関係だ」

と、自分の経験を振り返って語る。

売るものに自信がある。商品が優れている。無論、それに越したことはない。しかし、世の中には、無数の商品が存在し、どれを選ぶかは、顧客が決めることである。

パナソニックの創業者である松下幸之助氏の言葉を思い出す。

商売とは、単に物を売った、買ったというだけのものではない。

心と心がふれ合うような関係をつくり上げていく。そういうところから、本当の商売ができあがっていく。

松下幸之助氏の言葉にある「心と心がふれあう関係」とは、すなわち人間関係である。人間関係といっても、相手の機嫌をとったり、要領よく立ち廻る、社内遊泳術のようなものではない。

ある大会社の部長だった人が、独立して事業を始めた。その人は部長としては評価の高かった人だが1年足らずで、事業は立ち行かなくなった。単に要領よく人に合わせるだけで、「実」のない人物と、見抜かれてしまったからである。

逆に、大きな組織の中で、優れた専門能力を有していても、人間関係に無頓着では、仕事はうまく行かない。

「職場の人間関係の煩わしさを嫌って、独立して一匹狼を目指す」

と言う人は、大いなる間違いを犯している。組織の看板に頼らず仕事をする者ほど、人間関係が重要になることを、自覚しなければならない。

アメリカの経営学者であるピーター・ドラッカー氏の次の言葉を忘れてはならない。

個人営業の税理士はいかに有能であっても、対人能力を欠くと、それが重大な障害となる。

人付き合いを面倒がっていたり、「要は仕事の中身だ」と、嘘ぶいていられるのは、「会社」という巨大な組織に守られているからである。

ビジネスを支える人間関係の基本

人間関係とは、簡単にいえば「人付き合い」のことであり、「人付き合いの良さ」といってもよい。しかしながら、松下幸之助氏が言う「心と心がふれ合う」ところを目指すとなれば、日頃の努力の積み重ねがいる。積み重ねた結果として

「また、会ってみたい」

と、相手に感じさせるものを持つこと。

そのためのポイントを、「あいうえお」の五つにまとめてみた。

「あ」・・・挨拶

「い」・・・いつでも、誰に対しても

「う」・・・打てば響くように応ずる

「え」・・・笑顔がよい

「お」・・・おもてなし

「あ」・・・挨拶

社員3人で健康食品の販売業を起業したCさんは、人に会う時はもちろん、電話に出るときも、明るく「いつもお世話になってます」と挨拶をする。

3人の社員もCさんにならい、明るく挨拶をする。顧客は「キミのところはみんな挨拶がいいね」と好感を持ち、「また、買ってみよう」と感じるようになる。

挨拶はコミュニケーションの基本である。たかが、挨拶と軽視してはコミュニケーション力は向上しない。

「い」・・・いつでも、誰に対しても

人と接する際に、気分の良し悪しや、相手次第などで、態度を変えるようでは、すぐに底が知れてしまう。

大事な取引先の専務が相手となれば、接し方にも力が入る。当然の話だ。とはいえ、窓口の一事務員だからと、粗略にするのはどんなものか。そのような態度を無意識のうちにとっていないか、振り返っておこう。

あなたの姿を、どこの誰が目止めているか、わからないのである。

「う」・・・打てば響くように応ずる

弁護士のOさんは、頼みごとをすると、二つ返事で応じてくれる。

私 : 「ちょっと、教えてほしいのだが」

と、電話を入れる。

Oさん : 「どうぞ。で、いつがいいんだい。早いほうがいいんだろう」

私 : 「そうしてくれるとありがたい」

Oさん : 「明日の夜なんかどうかな」

忙しいだろうに、快く、その場で応じてくれる。決してもったい振ることはない。

私 : 「何か困ったことがあれば、彼に仕事を頼むといい」

つい、こんなふうになんて言ってしまう。

「え」・・・笑顔がよい

仕事がかどらない。キャンセルになる。眉間にしわがより、表情が暗くなる。

そんな時こそ、明るく振る舞い、笑顔で人に接することができる大切さを、実感したい。ドアを開けて入ってきた時の顔が明るかったら、その人の人間関係は上々と思ってよい。

「お」・・・おもてなし

駅から10分。住宅街の入口にオフィスをかまえるTさんは、印刷企画の会社を営んでいる。オフィスの入口をいつも開けはなっていて、通りかかった人には声をかけている。年輩の人が立ち止まると、「よろしければお茶でもいかがですか」と声を掛け、来た人を心からもてなす。今では地域の人とも馴染みとなり、そこからビジネスの話が持ち上がることもある。

以上の五つに共通する要素は、

「人間に対する関心の深さ」

である。ビジネスを支えるのは人間関係である。肝心の人間に対する関心が中途半端では、ビジネスの成功はおぼつかない。

そして、人間関係を活性化していくやりとりが、「コミュニケーション」なのである。