

フリーターの@がSUN SUN

川崎美紀の
SMILE通信

きょうも
おもてなし
日和



Vol.3 数と数字と私たちのカンケイ

(凸)・2月(凹)……となぞる方法もあります。小指は7月・8月と2回分です。

なぜそんなことを尋ねるのだろうと不思議に思っていると、書類の日付に「9月31日」と平気で書いてくる人がいて、困っているというのです。

確かに、曆にない日では困ります。その日がお金に関わるとなるといっそう困ります。支払いは1日でも違ったら信用に関わります。こういったことはシビアですから、語呂合わせやげんこつのような身近なもので忘れないようにしてきた、というのは現在にも通じる姿勢です。

そのご担当者いわく、『にしむくさむらい』と『ひとよひとよにひとみごろ(√2=1.41421356……)』

今回は、日々のなかで数と数字に関して思うこと、そうだったのかと気がついたことを書きます。

唐突ですが、数が多いのと少ないのと、どちらがよいでしょうか？もちろん状況によりますが、そもそも、よいかよくないか判断できるものなのか？数が多くて少なくても人はうまく対応できないのではないかと、感じた経験をしました。

今月は30日？31日？
日数の認識は信用問題

ある企業のご担当者と話していたときに、「にしむくさむらいをご存知ですよ？」と切り出されました。

ぐらいいは知っていただいたい、よく使うから。いちいち何かを見ているようでは、それこそウチでは信用問題になる」とのことでした。

あまたの行先ボタンが並ぶ！
高層ビルのエレベーター

信用といえば、仕事の時間に遅れれば話になりません。

読者の皆さんのなかには、高層ビルで働く方も多いと思います。業務用エレベーターとうまく付き合っていますか？お客様用のエレベーターは低・中・高層と分かれていて利用しやすいつくりですが、裏側にある業務用エレベーターは上から下まで乗り換えずに移動できる反面、ボタンを押してもなかなか来ません。そのため、限られた勤務時間内で効率

久しぶりに聞いた言葉、「西向く士」です。2、4、6、9、11月は小(しょう)の月だということ語呂合わせしたものです。小の月はひと月の日数が31日に満たない月のことをいい、対になる大(だい)の月という言い方もあります。

その昔、一枚でひと月分や一年分を一覧できるカレンダーはいまほど一般的ではなかった、日めくりが主流でした。そういう状況では末日が31日なのかそうでないのかを、手取り早く知る手段は重宝だったのだらうと思います。

また、げんこつを作って、指の付け根の凸凹を、人差し指から1月

よく動きたいときにはイライラさせられることも多いと聞きます。

先日、あるお客様のところで業務用エレベーターに乗ったとき、行き先ボタンの数に目を奪われました。同時に、数の多さにあてられてしまい、しばし気が遠くなりました。



仕事の用事でこのエレベーターに毎日乗り、これだけのボタンを毎回目にするからには、数の多さに負けない気持ちも必要です。ボタンの数だけフロアがあります。

仕事に慣れていくことには、こうした環境に慣れることも含まれます。あせるとよいことはありません。慣れていても、時間的にも気持ち的にも余裕を持って移動できるといいですね。

10あれば迷わず手が伸び、
ラスト1つには手が出ない……

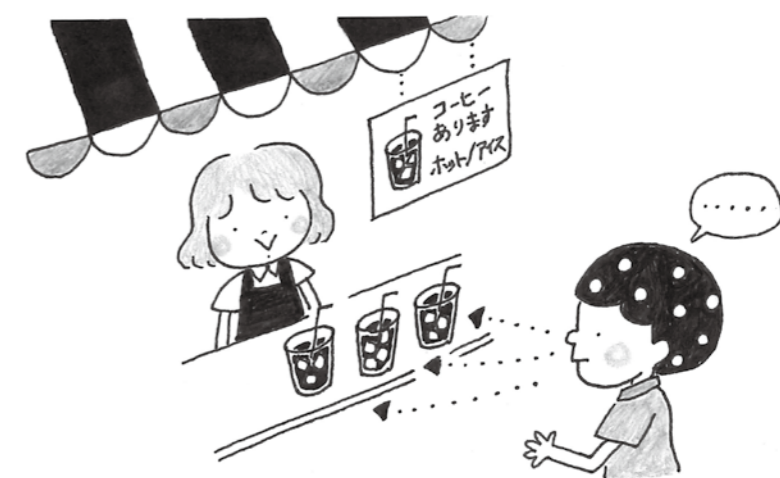
数は少ないとよい、というわけはありません。

競走馬のセリを手伝ったときのことです。屋外でのセリの合間に飲みものを用意しました。その日はとても暑い日で、ホットもありましたが、アイスコーヒーが飛び出ます。

相手は馬を買いに来ているお客様ですから、ご希望を聞いてそれから注いで……をしていましたが、それでは賄(まかな)いきれず、途中からあらかじめ多めに注いでおくように変更しました。

コップに入れて並べるそばから、飛びように捌(は)けていきます。皆さん、10杯並んでいるときは手近なものを迷うことなく取ります。なんのためらいもありません。5杯くらいまでは、われ先にと、ちょっと奪い合い気味です。

減っていった3杯になると、選ぶことが始まります。氷の溶け具合でどれがより新しいのかを瞬間で見定めて、好きなものを選んで手を伸ばします。2杯になると、さらにしっかり見比べてから選ぶので、少し時間がかかります。そして1杯になる



イラスト★ささきさとみ (http://blog.goo.ne.jp/satomi343)

と、今度は誰も手を出しません。遠慮しているのか、他の人に気を遣っているのか、面白いようにラスト1杯は残り続けました。

そこで、残りが1杯になったときの声かけを工夫しました。「まだあります、どうぞ」と言うと、安心しての手にします。「すぐに用意いたします」「今回のラストです」でも手が出ました。もちろん、にっこりしながら言います。

すすめないと、「これ、飲んでいいの？」と聞く人もいました。逆に「これだけ」とか「残り」とか、ネガティブ感が含まれる言い方です。すくめても、ラスト1杯は敬遠されてしまいました。

3がミソ？
選びやすく、覚えやすい数字

分かれ目は「3」のような気がします。このアイスコーヒーの一件で体験的にそう思いました。

「3」は何か、どこかが引っかかる数字のようです。例えば今回のように3つの中から選ぶことで、ほどよい達成感を得ているのではないかと、そんな感じもしました。3つあると選びやすい、確かに安心して比べられる気がします。「4」では、感じ方や対応の違いを覚えます。

私が行っている研修では、場所の案内はポイントを3つまでにするとわかりやすいと伝えています。ポイントは3つまではそらで覚えられけれど、4つになると途端に難易度が増します。

何か指示をするときでも一度に3つが限度ではないかと思えます。記憶に残る数で収めるのがミソです。

そう言えば、「早い・安い・うまい」とか、「清く・正しく・美しく」「安全・安心・快適」など、確かにしっくり。でも、しっくりくるだけでなく、実はどこかが引っかかっているのかもしれないのかもしれません。

川崎 美紀 (かわさき・みき) オフィスリバー研修講師 <http://www.officeriver.biz>

国際線キャビンアテンダントとして10年乗務、2005年JALアカデミーのインストラクターとなる。同時に個人事務所・オフィスリバーを立ち上げ、2012年独立。2015年日本キャリア開発協会認定キャリアディベロップメントアドバイザー(CDA)の資格を取得。主に企業を対象に、ニーズに応じた研修を提案し提供。近年はビルメンテナンス・警備・ホテル・金融機関など各業界での研修実績を持つ。今年度、ビルクリーニングカレッジでは「おもてなしマナー」トレーナー講習を担当している。

