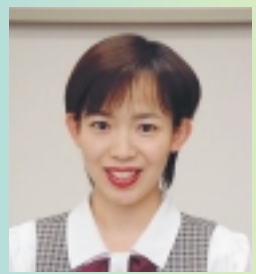


## 荘銀グループ 展望台

いま、期待されているものは

# 「心」のふれあい

## 〜デジタル社会の忘れ物〜



荘内銀行総合企画部  
お客さま相談室  
須佐 恵美

四月、新入社員のリフレッシュ。職場に「緊張感」という新たな風を吹かせてくれる。就職難といわれる中、選ばれた企業戦士達がやってくる。どの企業も、この不景気を乗り越えようと必死で、即戦力を願わない職場はない。私にとっても、多くの新社会人とふれあえる、一年の中で一番エネルギーになる季節である。

「〇〇である前に社会人であれ」

〇〇には、それぞれの職種をあてはめてみると、ご理解いただけると思う。

高松市などでの荒れた成人式は、まだ記憶に新しいが、最近、一部の若者のマナー違反が社会問題になっている。NHKの「クローズアップ現代」でも特集で報じられたが、人の迷惑を考えない若者が多く、その度に注意したくなるが、仕返しをされたら恐いので何もいえず、不快な思いで我慢している大人が多い、という。若者の多くは「他人の行動には無関心」わがまま」に基づいた「わがまま」である、と批判していた人がいたが、若者のつもり(?)の私も、これには同感した。マナーとは、他人に不快な思いをさせない、他人に迷惑をかけないという、相手に対して思いやる「心」をもとに、大人としての「自覚と責任」がプラスで求められるもの。私自身、認識を新たにしたい次第である。

きょういく「共育」今日育

従来、家庭という一番身近な小社会の中で育まれていたはずの「しつけ」の部分が、最近、企業の新人教育の中で「接遇研修」という形で求められるようになってきている。「接遇研修」というとかつてはサービス業が主流であったが、近年においては、行政・医療・福祉・学校などあらゆる分野でニーズが高まってきている。また、新人のみならず、指導する立場の管理職向けの要請も少なくない。

社会貢献活動の一環で「接遇研修」のお手伝いをさせていただいているが、この仕事を通して、さまざまな企業の経営者の考え方や、企業理念などを伺うことができ、さらに研修では色々な方々の対応にふれることができる。この貴重な体験こそが、今の私の財産である。

因みに「きょういく」とは、教えることで

はない。一つは「共育」。人と人がふれあう時に生まれる共感と共鳴の中で、共に学び、共に育つこと。もう一つは「今日育」。さらなる成長を目指し、瞬間、瞬間を明るく、楽しく、真剣に、本気で生きていくこと。この二つは、私が心の中に常に掲示しているモットーである。

言葉づかいは「心」づかい

接遇研修の中で、敬語の使い方がよくわからない、特に尊敬語と謙譲語があいまいなのでもっと時間をかけてほしい、という要望が多い。場違いな服装が周囲に違和感を与えるように、言葉も、相手やTPOによって使い分けないと非常識になってしまう。私も小学生のころだったと思うが、「うちの父は、母は…」といういい方を教えられたとき、それまでの「うちの父は…」に比べ、なんだか急に大人になった気分になったものだ。

まず、大事なことは、相手が身内か外部の人かを常に判断しながら話すことである。たとえば職場の上司について、一般的に、社内の人に説明する場合は、「部長は一時間後にはお戻りになります」と答える。しかしこれが、社外の人に対して話す際は、上司のことで



お辞儀の第一印象...姿勢も「心」の表れ  
(看護婦さんの接遇研修より)

謙譲の精神で相手を立て「部長の佐藤は一時間ほどで戻ってまいります」とかわる。敬称を抜き「佐藤は」と、呼び捨てにするのも忘れずに。話をする相手が、身内か、外の人の判断が敬語の使い分けの重要なポイントである。

それともう一つ、標準語が全てではないということも付け加えたい。言葉づかいは心づかい。標準語に加え、方言も多めに結構、大歓迎である。相手が地元のお年寄りの場合など、「はい、かしこまりました」一編とおりでは、慇懃無礼、冷たくあしらわれたと不快に思われる場合もある。そのような時は、方言でも「ですます調」にすると丁寧な言い方になる。例えば、相槌ひとつとつても、「んだのあ」（庄内弁）という方は、「んですのあ」。これだけでも違う。まさに「心」づかいである。言葉で受けた傷はなかなか治らないが、ほんの一言に救われることもある。何よりもまず、

相手の身になって話すことが一番大切なことで、技術や文法よりも「心」のあり方が問題であると考ええる。

### 豊かな表情でコミュニケーション

「どうも初対面の人と話すのが苦手で」こんな悩みをもつ人が案外、多いようである。対話が苦手、自分のことを監視されたくない、それと同時に、周囲にも関心が無い。徐々に、他人への配慮もなくなり、表情を忘れてしまったような若い人が増えてきたように思う。ニツコリしているか、ムスツとしているか、そっぽを向いているか、相手の目を見ているか。表情やしぐさは、言葉以上の印象を与える。

好感度アップを図るため、行内の窓口研修でも豊かな表情作り、笑顔の訓練は欠かさないようにしている。二人一組、向かい合って、まず、真顔による目線の威圧感を体験。鏡に自分の真顔を映してみると、ほとんどの人は、唇の両端が水平より下になっているのに気づく。次に「ウイスキー」と発声、「イ」行の発声は、口角が上に上がり、自然な笑顔を作り出す。最初は、違和感を覚えるかもしれないが、笑顔を意識的に作ることは、自分の心を豊かにすることにつながるから、不思議である。気がつけば、その笑顔から素敵な出会いが生まれ、コミュニケーションの幅も広がるかもしれない。

「目は口ほどにものをいう」ということわざにもあるように、目には、相手を十分説得し、理解させる力がある。相手が何を望んでいるのかを探るのも目の役割である。いわば視線

のコミュニケーション、アイコンタクトも重要である。

### 日頃から、五感のフル活用を

機械化の波の中、効率という名の便利さとスピードを手に入れた一方で、人間味が次第に失われつつあるのではないだろうか。自宅でも、自分専用のテレビ、パソコン、携帯で自分だけの世界を作ろうとする傾向にある。社会がこうしてデジタル化すればするほど、逆に私たちは明るく、しかも人間的なあたたかい「心」のふれあいを求めるようになっていくのではないだろうか。

日頃から好奇心旺盛に、目で見ると、耳で聞く、触れて感じる、味わう、香り確かめるなど、五感をフルに活用し、日常の中の些細な出来事にも感動できる「心」を大切にしていきたい。



患者さんに安心感を与える“笑顔”  
(看護婦さんの接遇研修より)