

## ～笑顔と共に～ 「あいさつ」の持つパワー



ANAラーニング株式会社  
インストラクター

菊池 佐 恵

### 心のない挨拶は、 逆に「あだ」となりかねません

人と人が対面するとき、その間柄が初対面でも、旧知の仲でも、すぐに本題の話や行動に入ることはありません。相手の存在を認めて思い遣り、これからの話や仕事が円滑に進むように願いながら、交わす言葉。そして、人と人が離れるとき、お互いを労わりながら、再会を願い交わす言葉、それが「挨拶」です。

人間関係の入り口、コミュニケーションの始まりは「挨拶」からと言われるのは、その所以からでしょう。

私どもの研修でも「挨拶」は、ビジネスマナーの基本の“き”として、研修のカリキュラムに欠かすことができません。特に新入社員研修の打ち合わせでは、企業のご担当の方から、「新入社員には、挨拶の大切さを理解してもらい、感じのよい挨拶、丁寧な挨拶ができるよう、研修を行って下さい」とのご要望を多くいただきます。これから仕事をする上で、「挨拶」がいかに人間関係を築く上で大切であり、人に支えられながら仕事は成り立っていくものということ、理解して欲しいという、ご担当者の願いであると感じます。新入社員の方々は、ビジネスマナーの研修というと、何か新しい知識の付与や、テクニックを習得するものかと、期待しているところに、余りにもありきたりな「挨拶」の実習を、始めにさせられるものですから、拍子抜けする様子も時々見られます。

しかし、侮ること無かれ「挨拶」。気持ちよい挨拶とはなかなか難しいのです。私どもの研修では、笑顔、相手への目線、そして明るい声のトーンを伴う、心のもった挨拶を励行していただきたいとお願いしています。心のない挨拶は、相手の誤解を生み、逆に「あだ」となりかねません。笑顔もなく、相手も見ない事務的な挨拶。小さく暗い声の挨拶。それでは心も通わず、挨拶を交わしてもかえって寂しい気分になってしまいますね。

### 笑顔と共に相手の名前を 呼びかけることをお勧めします

ところで、私の自宅の隣に住むイギリス人のご主人は、朝、お会いするたびに、「キクチさん！おはようございます。」と笑顔で挨拶をしてくれます。ご近所同士でよくある朝の挨拶ですが、普段交わす挨拶の中でも、ことさら私の心に残るのは何故でしょうか。あるとき気がつきました。その方がいつも私の名前を呼んで挨拶をしてくださっているということに。

また、私は年に数回、大腸の手術をした母の検査のために、大学病院に付き添います。診察まで2、3時間、ようやく母の順番となり、診察室に入ると、必ず主治医の先生は「末子さん、お待たせしましたね」と声をかけてくれます。まず、母の名前を呼び、穏やかな表情で、待ち時間を労ってくれるのです。

「お待たせしましたね」と「末子さん、お待たせしましたね」とは、言葉の上

では小さな違いかもしれませんが。しかし私と母の心が、どれだけ癒されるかという点では、大きな違いがあります。先生は多くの患者さんを診察しながらも、「それぞれを一人の人間として認めてくれている。母の病状のことも覚えていて下さり、大事に対応してくれる」そのような信頼感が強まってくるのです。名前を呼んでもらった。それだけで、長い待ち時間と病気への不安とが入り混じった重い気持ちが、軽くなります。

目の前で挨拶をすれば、誰に対して挨拶をしているかは一目で分かります。いつも顔を合わせている相手であれば、今さら名前を呼ばなくても……と思うかもしれませんが、名前を呼ばなくてもその気持ちは通じるでしょう。しかし、名前を呼びかければ、相手を大事に思っている気持ちが、より一層届くはずですよ。

ANAが大切にしている接遇の基本である6Sの一つ「SMART」は、心を形に表すことの大切さを謳っています。心を形に表し、相手の心を開き、良い人間関係を築き上げていく。まさに「SMART」のスタートは「挨拶」です。さらに私は、その「挨拶」をするとき、また感謝の思いを伝えるとき、笑顔と共に相手の名前を呼びかけることをお勧めします。

いつも素敵な笑顔で挨拶をしている皆さま、その笑顔と共に目の前の方の名前を呼んでみて下さい。きっといつも以上の笑顔が返ってくることでしょ

う。  
「私への挨拶をありがとう」と。