

家庭や職場で、挨拶は誰しも一日に一回は、交わっているでしょう。その挨拶を私たちは、どれほど意識的に行なっているでしょうか。

自分から積極的に挨拶をしているか、明るい声で挨拶ができているか、笑顔が伴っているか、自分の心のあり方と共に確認してみましよう。

今週は、挨拶に笑顔を添える実践から、会社へのクレームが大幅に減少した体験を紹介します。

電子部品を扱う会社で工場長を務めるA氏。顧客からの要求に、悩まされてきました。特に、商品数あたりのクレームの高さに頭を抱えていました。業界では品質の高い部品を提供していると評判でしたが、さらなるレベルを求められたのです。

倫理法人会の経営者モーニングセミナーに参加していたAさんは、倫理経営指導を受けることになりました。事情を説明すると、指導者より「社員に挨拶をしていますか？」と問われました。「社員の皆さんはあなたの顔を気にして、仕事をしています。もっと気を使わなくて済むように、笑顔で挨拶していきましょう」と言われたのです。

Aさんは、しつかり挨拶をしているつもりでしたが、意識して考えたことがありませんでした。早速、笑顔で挨拶をする実践に取り組みました。

社員は急な工場長の変化に驚きます。「どうかしてしまったのか」との噂も聞こえてきます。Aさんは、口角をあげる練習を毎日、車中で行ないました。鏡で練習していると、煙草で黄ばんだ歯が気になり、ホワイトニングをしました。

そのように実践を重ねると、徐々に笑顔で挨拶を返してくれる社員が増えてきました。自分が笑顔で挨拶をしていると、社員も笑顔で挨拶するようになり、自分が工場のリーダーとして社員から

挨拶に添える言葉に みる人間性の錬磨



見られていることに気が付きました。

さらに思い至ったのは工場長としての自分の役割でした。円滑な業務の進行を心がけていましたが、社員がどのような心で仕事をしているかに心は向いていなかったのです。社員が安心して仕事ができるような環境を作るよう努めました。

工場内で社員と笑顔で挨拶し、目を合わせると社員が今どんな気持ちなのか意識が向くようになり、かける言葉もどんどん変わりました。気づけば、社員のほうから気さくに声をかけてくれるようになっていたのです。

明らかに社内の雰囲気が変わったのを感じたのは実践を始めて、四年がたったころでした。その頃、クレームは五分の一に減っていたのです。

目標はゼロだけに、まだまだ道半ば、とAさんは言います。技術の進歩もあり、その効果としてのクレームの減少もあるでしょう。一方、Aさんの挨拶の実践により、工場内の社員相互の挨拶が活発に交わされ、社員間の絆が深まり、連携・一体感が高まったこともクレームの減少に寄与したといえるでしょう。

どれ程技術が進歩し、生産過程が機械化、自動化されてもそこに人の手は必ず入ります。関わる人々がどのような関係性であるかによって、人の手、機械、ひいては工場の働きは変わります。

笑顔は自分には見えません。だからこそ、相手のためにするのは笑顔で相手に接していく時、おのずから相手のことを思いやる心のありようになつていきます。さらに挨拶に添える言葉も変わります。そこには人間性の錬磨があるのでしよう。小さなことを習慣化するまで実践を重ねると、自分が変わり相手も変わっていくのです。