

## 優和のミニかわら版

(この資料は全部お読みいただいても60秒です)

### 3つの力

従業員が生き活きと働く会社、胸のすくような仕事をする人たち、このような人物やそのような人々が働く会社になるために必要な3つの力をご紹介します。

#### その1. 機転力 (機転を利かせることができる力)

プロとは、①相手の知らないことを、相手に応じて、分かりやすく教えられる ②相手がびっくりして「さすが!」とうなる ③今までと違う“目からウロコ”の発想がある、このような仕事ができる人のことだそうです。とは言っても、このランクにはなかなか到達できない我々「普通の人」はどうすればよいのでしょうか。それは「気を利かせる」ことです。お客様の、言葉では伝えきれない「考えていること」「期待していること」をキャッチする力です。気が利くことをやったときと、気が利かないことをやった時では、知識や技術は同じでもお客さまの満足には雲泥の差があります。機転力とは、そのような「気を利かせる」ことのできる力です。

#### その2. 伝達力 (コミュニケーションする力)

いくら気が付いても、それを上手く伝えられないのでは、気が付かないのと同じです。「口下手だから」「照れ屋だから」は理由になりません。日本語力(これからは英語も?)をきたえましょう。臨機応変の伝え方、話し方を練習しましょう。場の空気を読む力を育て、鍛えましょう。

#### その3. ご機嫌力 (身も心もよい状態を作り出す力)

機転力、伝達力、それが備わった行き着く先の究極の力は「ご機嫌力」です。人は無理をして何かをしようとしても、もてる力を発揮することはできません。また自分ひとりだけで努力しても「ご機嫌」にはなかなかたれないでしょう。自分も周りも皆でこの「ご機嫌力」を育てること、それがチームのそして会社の力になるのです。