

七條千恵美

Chiemi Shichijo

人生を決める

「ありがとう」と

「すみません」の

使い分け

はじめに

「ありがとう」と「すみません」という言葉を、あなたはどれくらい日常的に使っていますか？ 文字にするととても短い言葉ではありますが、実はこの2つの言葉は、あなたの人生を決めてしまうほど大きな役割を担っているのです。

私は、過去18年間にわたって旅客機の客室乗務員（CA）の仕事に従事してきた経歴があり、その間約100万人のお客さまと出会ってきました。

その貴重な経験の中で、「ありがとう」という言葉がどれほど人を幸せにするパワフルな言葉であるのか、また「すみません」という言葉がどれほど人間関係をスムーズにする力をもっているのかということ、身をもってたくさんの人々との出会いの中から知ることができました。

これは、私にとって仕事を通じて得ることができた大切な財産だと思っています。

また私の経験上、これらの言葉を積極的に使われるお客さまは、客室乗務員や周囲のお客さまを魅了し、自らの力で快適な空間を作ることがお上手でした。このような場面を何度も目の当たりにした私は、この2つの言葉を積極的に交わすことこそ、豊かな人生を歩むカギになると確信しています。

しかし、残念ながら現代社会においては、特に「フェイス・トゥー・フェイス」の人間関係が非常に希薄になり、軽視されつつあります。

例えば自動車で、狭い通路を「お先にどうぞ」と譲っても、会釈もせず無言のまま通り過ぎていかれてしまったことや、電車内で足を踏まれても謝罪もせずに無言のままにいる人に遭遇した経験はないでしょうか？

お礼や謝罪は決して期待するものでも強要するものでもありません。しかし、そうはいつでも受け取る側によっては、そのような場面に遭遇した際、残念な気持ちになったり複雑な感情が湧いてくるという人が少なくないのも事実です。

人間は感情の生き物です。だからこそ、そういった場面での「たったひと言」があるかないかで、人の気持ちというものは大きく左右されるのです。さまざまなコミュニケーションの発展で便利な時代になったことと引き換えに、本来人間がもっている「温かさ」や「思いやり」を感じるのが難しくなってしまったことは否めないと思います。そんな時代だからこそ、感謝の言葉である「ありがとう」と、謝罪の言葉である「すみません」、この2つの言葉がもつ本来の意義と価値を、今こそ見直すときなのだと思います。

「たとえ時代が変わっても、人には変わらずに大切にすべきことが必ずある」

この想いが、私が本書を執筆したと思った最大の理由です。

また、このような時代だからこそ、「ありがとう」や「すみません」を自然と上手に使える人に対しては、常識や良識、マナーやエチケットを兼ね備えた人であるという世間からの印象は、なおさら強いものになります。

つまり、「他人に対して常に真摯しんしに向き合い、感謝と謝罪の言葉を大切おんにしている人なのか」という基準で、その人の人間性や品格まで判断されるのが人間社会というものなのです。

それゆえに、この2つの言葉がその人の人生さえも決めてしまうほど重要であるということ、ぜひこの本を手にとってくださった方にはおわかりいただきたいと思っています。

さらにこの2つの言葉は、残念なことに多くの人が、その使い方を間違えているケースが多々見受けられます。本来ならば「ありがとう」と感謝を述べる場面で「すみません」と謝罪している場合もあれば、その逆もあります。ただ闇雲に「ありがとう」と「すみません」を乱用すればいいというものでもありません。

「すみません」という言葉がさまざまな意味を含む便利さゆえに、感謝であつても謝罪であつてもこのフレーズが多く使われています。

しかし、場合によっては「ありがとう」という言葉を使う方が、相手にとつても心の琴線に触れるような「嬉しい言葉」になることは、決して少なくありません。

自分の行動や相手の心情に寄り添った言葉を丁寧ていねいに使い分けることで、あなたは誠実さや謙虚さが滲み出る豊かな心の持ち主になるのです。

この本を読み進めながら、どのような場面なら「ありがとう」が相応しく、どのような場面なら「すみません」が相応しいのかということについて、ぜひ考えてみていただきたいと思えます。

ご自身の日常と照らし合わせて、今までよりもさらに一歩踏み込んだ「ありがとう」と「すみません」の使い分けの基準を知ること、よりよい人間関係の構築と、心の豊かな人生を手に入れるヒントにしていただければ幸いに思います。

言葉で明確に意思疎通をはかる能力は「地球上で人間だけに与えられた宝」です。

想いを言葉で伝えることは大切なことだと多くの人が知りながら、その行動が疎おろそかになつてはいませんか？

目覚ましい技術の進化によって素晴らしく便利な世の中になったものの、心が置き去りになつてしまうことはとても悲しいことです。

昨今、些細なトラブルから悲しい事件に発展したというニュースが多くなりました。私はそのたびに胸が痛くなります。

お互いのたつたひと言の「ありがとう」や「すみません」という気持ちと言葉があれば、もしかしたら歩み寄ることができたかもしれないに……と感じることはありませんか？

「ありがとう」と「すみません」。この2つの言葉をきちんと気持ちをこめて伝えることができ、なおかつ正しい意味で使い分けられるようになれば、多くの人が悩みとして抱えている人間関係などが、どれだけスムーズになるものか、ぜひとも知っていただきたいと思います。

温かい「ありがとう」という言葉が、どれほど人を幸せにするでしょうか。無駄なプライドで己を守ることしかできない人が「ごめんなさい」と言えたなら、どれほど人は楽な気持ちで豊かに生きられるのでしょうか。

ここであえて付け加えるならば、言葉には使用料金はかかりません。いくら話しても無料なのです（笑）。こんなにリーズナブルですぐに幸せで豊かな気持ちになる方法があるのに、それを使わない手はありませんよね。なぜなら、私たちには「言葉で意思疎通をはかる能力」が与えられているのですから。

「ありがとう」と「すみません」という言葉は、ギスギスした人間関係を滑らかにすることができ、ひいては自分自身を幸せにするキーワードなのです。

そのことを、この本を通じてひとりでも多くの方に知っていただけたら、これほど嬉しいことはありません。

2016年5月

七條千恵美

「ありがとう」と「すみません」で 人生が決まる理由

はじめに 3

「ありがとう」と「すみません」は
どう使い分けるのか 20

心がこもっていない言葉ほど
虚しいものはないという事実 28

言葉が人を創り
その言葉が人の心を動かす 34

心を取り戻す時代がきた
「3つの力」を意識しよう 40

そもそも人間には
根源的に「6つの欲求」がある 48

困った状況でも周囲が味方してくれる
「ありがとう」と「すみません」 56

何気なく思える言葉がもつ 「人の心を動かす力」

言葉と気持ちというものは

「見返り」を求めるものではない……………66

まずは自分の言動を振り返り

相手に嫌な印象を与えないこと……………72

心の底から感情を解放すれば

本当の気持ちは自然に伝わる……………78

人間関係は「アイコンタクト」が

とても重要である理由とは……………84

言葉磨きは人間磨き

自分を磨けば人生が変わる……………90

「ありがとう」で見送った
インコのセイちゃん……………

ビジネスの評価が上がる 2つの言葉の使い分け

「ついでにいきたい」と思える人は
2つの言葉を必ず言っている……………106

「印象がいい人」になるだけで
仕事の世界観も大きく変わる……………114

空気を読んで言葉を発することが
ビジネスでは高く評価される……………120

失敗を無駄にしない
「お詫びの質」へのこだわり方……………126

コミュニケーションレス時代の今
人より一歩リードするチャンス……………132

「専業主婦ママ」と「仕事をもつママ」は
2つの言葉で関係がうまくいく……………140

本当に大切なことは何なのか

他人に期待してはいけない
まずは自分が変わることが第一歩……………148

感謝と謝罪の言葉は
言っても減るものじゃない……………156

人間は唯一言葉を使える動物
どう使うかは「あなたにだけ」……………164

「自分らしさ」と
「自分勝手」はまったく違う……………170

自分のためにではなく
「誰かのため」に生きる尊さ……………176

浅はかだった私に
お客さまがくれた「ありがとう」……………184

おわりに……………192

Chapter 1

第1章

「ありがとう」と「すみません」で
人生が決まる理由

「ありがとう」と「すみません」は どう使い分けるのか？

「ありがとう」は感謝、「すみません」は謝罪

日本人であれば昔から馴染みのある「ありがとう」と「すみません」という言葉は、とてもシンプルな言葉です。その意味はと問われれば、多くの方は「ありがとう」は感謝を伝える言葉で、「すみません」は「ごめんなさい」「申し訳ございません」と同様に、謝罪の言葉であると答えるでしょう。最近では、さらにそれらの言葉を深掘りした諸説もありますが、この本では、広く知られている「気持ちを伝える言葉としての役割」として見直していききたいと思います。

日本人は「誰かが決めた正解」とらわれる傾向が強いような気がします。それゆえに、

正解を求めて情報を探し、学びます。もちろん、学びを深めれば深めるほど、新しい知識を得ることができます。ただ、それが人間関係を良好なものにするために生かされず、行動の足かせになるようでは本末転倒です。もちろん、常に向上心を持ち、お客さまの満足度を追求することは必要です。しかし、私の経験を振り返ってみると、良好な関係に必要なものは、難しい知識でも言葉でもなかったのです。

ただし、これだけは欠かしてはならないと強く感じたのは、「ありがとうございます」という感謝の気持ちと言葉、そして、「申し訳ございません」という謝罪の気持ちの言葉です。もちろん、さまざまな分野における知識は広いに越したことはありません。しかし、難しい知識を得るよりも先に、まずは、感謝の言葉と謝罪の言葉をしっかりと見つめ直すことが第一歩ではないかと思えます。少し大げさかもしれませんが、「ありがとう」と「すみません」という2つの言葉だけで、人間関係はほとんどうまくいくとさえ思います。

ただ、ひとつだけ気をつけなくてはならないことがあります。この「ありがとう」と「すみません」という言葉を使う「タイミング」や「使い方」が状況に見合っていないと、

相手とのコミュニケーションにズレが生じることがあります。

2つの言葉はその選び方が重要

ズレといっても、見過ごせるような小さなズレであれば、即座に大きな問題になることはないでしょう。しかし、その小さなズレの積み重ねが、やがて不快感という形になってしまうこともあります。例えば、相手側からすると謝罪の言葉があつてしかるべきと感じている場面において、その気持ちを汲み取ってもらうこともなく、取って付けたような「ありがとう」という言葉で片付けられてしまったらどうでしょう。自分の思いをないがしろにされたという複雑な感情が残りますね。

こんな場面を想像してみてください。上司が部下から受け取った書類に、誤字脱字があつたとします。上司がそのミスに気づき、後日その部下に「誤字脱字を訂正しておいたからね」と告げました。さて、皆さんが部下であつたなら、このとき上司に何と言いますか？ 逆に、もしあなたが上司だつたならば、部下が「ありがとうございました」とだけ言ったとしたら、どのように感じますか？ または、「すみませんでした」とだけ言ったならば、どのように感じますか？

私ならこう思います。もし、部下が「ありがとうございました」とだけ言ったなら、上司に書類を見せる前に、見直しを怠つたことに対する反省はないのかと思うでしょう。また、上司の手を煩わせたことに対する謝罪の気持ちはないのかと、残念に思うはずです。また、部下が「すみません」とだけ言った場合はどうでしょうか。反省している気持ちを伝えてきた部下に対し、一定の理解を示せるかもしれません。その意味では、この場合の第一声は「すみません」が正解と言えるでしょう。

しかし、人間とは不思議なもので、「謝罪」を期待していたにもかかわらず、実際に「謝罪された」だけでは気持ちが満たされることが多いのです。特にこのような場合は、それが当てはまると思いません。上司の行動を振り返ると、部下のミスを訂正するという作業をしたことは事実です。つまり、上司のとつた行動に対して部下は、「感謝」すべきだからです。整理すると、このようなケースでは、まず、「すみませんでした」「申し訳ござ

いませんでした」と至らなかつた自分を反省し、謝罪を言葉にして伝える必要があります。その後、上司の取ってくれた行動に対する感謝の気持ち言葉を「ありがとうございます」とつけ加えるとよいでしょう。

例えば、飛行機の座席移動の場合

よく出張などで飛行機をご利用になるお客さまには、お好みの座席があります。また、旅行でときどき飛行機をご利用のお客さまにも、「せっかくだから、飛行機の窓から外の景色を見たいので窓側に座りたい」、または、「気兼ねなく化粧室に立てるように通路側に座りたい」などの思いがあります。

そのようなお気持ちを考えると、座席移動の願いは安易にできるものではありません。記念すべきハネムーンに行かれる新婚カップルの席が離れてしまったり、お子様とお母様の席が離れてしまったり、安全上の理由に起因する座席移動の願いなど、致し方ない状況に限り、慎重のうえに慎重を重ねて行うものです。

さらに、その移動をお願いしたいお客さまがすでに座席でおくつろぎになっていらっしゃる場合などは、客室乗務員としても胃が痛くなるほどお願いしにくいことでもありません。できれば避けたいことではあるものの、もちろん仕事ですから逃げる訳にはいきません。そこで考えるのは、いかにしてお客さまに気持ちよく座席を替わっていただくか？ということです。

さらには、どうすればお客さまに「座席移動に協力してよかったな」という気持ちになっただけなのか？ということです。

実際のところ、このようなケースの場合、依頼をすればほとんどのお客さまが座席を替わってくださいます。

しかし、いくら丁寧に説明しても、すべてのお客さまが快く協力してくださるとは限りません。すでに座席にお座りになり、くつろいでいらつしやるにもかかわらず、移動をお願いすること。本当は断りたい気持ちがあったかもしれないのに、状況を汲んでくださり無理をさせてしまつたりすると、本当に申し訳ない気持ちでいっぱいになります。ですから、自然と謝罪の言葉には心が入ります。丁寧なお願いのあとは、心からの謝罪です。

「最初の謝罪」＋「お詫び」または「感謝」を使い分ける

さらに謝罪とともに、ご協力いただいたお客さまに、感謝の気持ちを伝えることも忘れてはなりません。

誰かに何かをしてもらったとき、「ありがとう」と感謝の言葉を伝えることは、子供でも知っています。

しかし、そのときに「迷惑をかけてしまった」という気持ちが入るような出来事だと、感謝の気持ちよりも「申し訳ない」という気持ちが勝ってしまい、「すみません」と何度も謝ってしまうことはないでしょうか。

しかし、それとは別に存在する「感謝の気持ち」をもっと全面に出したいと私は思っていました。つまり、謝罪と感謝をしっかりと区別してとらえることです。そのお客さまが、こちらからの一方的なお願いに対して快諾であれ、不本意であれ、とにかく受け入れてくださったことには感謝すべきだと思います。

① 人間は、感謝されると「誰かの役に立ててよかった」「自分の行動が誰かを救うことができた」というような小さな幸せを感じることができます。このようなケースの場合、客室乗務員は、ご協力いただいたお客さまのお席にうかがってお声をかけるように努めています。

② 「本日は、急なお願いをしてしまい申し訳ございませんでした。おくつろぎのところ、ご迷惑をおかけしたことを心からお詫び申し上げます」

③ 「本日は、〇〇様のお陰でハネムーンのお二人も大変喜んでいらっしやいました。突然のお願いにもかかわらず、お座席の移動にご協力いただきありがとうございます」

この2つの文の印象が異なっていることにお気づきでしょうか。

①は「最初の謝罪＋お詫び」、②は「最初の謝罪＋感謝」です。いずれも正しい文章ではありませんが、このようなときには、②の方が心地よい言葉だと感じる人が多いはずです。このように、状況に合わせて表現を使い分けることで、より効果的に2つの言葉を使うことができるでしょう。

心がこもっていない言葉ほど 虚しいものはないという事実

「すみません」には「依頼」や「感謝」も含まれる

「すみません」という言葉は謝罪だけではなく、「依頼」や「感謝」を伝えるときにも使われます。依頼のケースの代表的なものでいえば、レストランでの「すみません、お水をください」。電車などの乗り物の場合は、「すみません！ 降ります！（道をあけてください）」というような事例があるかと思えます。「すみませんが、〇〇してください」に置き換えられるなら、「依頼」としての「すみません」となりますね。

では、「感謝の言葉」として使うときにはどんな場面があるでしょう。例えば、取引先の会社を訪問した際、お茶を出していただき、「すみません」と言うこともあります。ま

た、会食中に誰かに食事を取り分けてもらったときに「すみません」と言ってお礼を伝えることもあります。しかし、これらは「感謝の言葉」とはいえ、「ありがとう」とは異なるニュアンスを感じませんか？

「すみません」を感謝の言葉として使うときには、そこに「気が済みません」義理が立たない。申し訳が立たない」という思いが入っているときです。

有難いことだと思う一方で、恐縮してしまうという気持ちを併せもっている、そのような状態を表しているのが「感謝」の意味で使われている「すみません」だといえるでしょう。相手が自分のために時間を調整してくれたとき、手間をかけてくれたとき、気にかけてくれたことなどに使うことができます。

つまり、相手が自分のために「わざわざ何かをしてくれたとき」に使う言葉として、最適なものといえるのではないのでしょうか。

このように、「感謝＋恐縮」を伝えたいときには「すみません」という言葉はとても便

利です。しかし、この「便利である」ということは必ずしもいいことばかりではないような気がします。

なぜならば、よくも悪くも、便利なものというのは頭を使わずに済むからです。これは言葉だけに限ったことではありません。便利な世の中になったことで「考える」「工夫をする」「想像力を働かせる」という機会が奪われていると思います。

それにより、自分が発する言葉であるにもかかわらず、そこに、どのような気持ちがあるのか（こめているのか）、自分自身でも曖昧な人が増えているのではないのでしょうか。「自分が相手に伝えたい気持ちは何であるのか」ということが明確でないのなら、相手にはさらに曖昧にしか伝わらないということになってしまうのです。

「すみません」と「申し訳ございません」の大きな違い

また、さまざまな意味をもつ「すみません」を頻繁に使うことに慣れてしまい、本来であれば「申し訳ございません」と謝罪するべき場面や、ビジネスメールにおいても「すみ

ません」で済ませていることはないでしょうか。

もちろん、「すみません」には謝罪の意味もあるので、間違いだとはいいきれません。しかし、正式なお詫びが必要になる場面での「すみません」はカジュアルな印象をもたれるという側面があります。

「申し訳ございません」は堅苦しい感じがする、使い慣れない、という感想をもつ方もいるかもしれません。しかし、ここ一番のお詫びのシーンでは、なにかと便利な「すみません」よりも、お詫びの意味しかもたない「申し訳ございません」が相応しいと思います。

これは、感謝の気持ちを伝えたいときも同じです。「ありがとう」には感謝の意味はあれども、「義理が立たない、申し訳が立たない」という意味はありません。曇りのない心で感謝を伝えたいときは、ぜひ、「すみません」ではなく「ありがとう」と相手に伝えてほしいと思います。

相手が自分のためにわざわざ何かをしてくれたとき、その事実を、素直に有難いことだと受け止めるか、「私ごとときに」と謙虚な気持ちで受け止めるかは人それぞれです。どち

らがよい悪いということではありません。

謙虚な気持ちの度が過ぎて、必要以上に自分を卑下することは避けたいですが、「謙虚」というのは日本人が本来もっているおくゆかしい心のひとつであると思います。遠慮ではなく、配慮ができることという意味ですね。

他人との和を尊ぶことと同様に、日本人として大切にしたい誇りです。便利な言葉であるから、とりあえず「すみません」と言っておけば間違いないだろうということではなく、そこに、美しい謙虚な気持ちがある「すみません」には、その思いが相手にも伝わるものです。

つまり、「ありがとう」という言葉を使うにせよ、「すみません」という言葉を使うにせよ、最も大切なことは、心がそこにあるのかどうかということです。さらに掘り下げて言うなら、言葉を発する本人が「自分が今、どのような感情を味わっているのか」をまずは自分自身がしっかりと把握しておく必要があるということです。

「ありがとう」という言葉にはその言葉のもつよさがあり、「すみません」という言葉にもその言葉のもつよさがあります。

あなたの気持ちと、その気持ちを伝えたい相手との関係性や状況を、五感を働かせて感じ取ってみてください。そして、最もふさわしい言葉を選ぶ習慣を身につけてください。そうすれば、もつとこの2つの言葉が生きてきます。つまり、気持ちのこもった「生きた言葉」は質のよいコミュニケーションを生み出し、これまで以上に豊かな人間関係を築くうえで、大きな役割を果たしてくれることでしょう。

言葉が人を創り その言葉が人の心を動かす

できている人は努力を怠らない

この本では、私の経験に基づいた「ありがとう」と「すみません」の使い分けを書いています。約100万人のお客さまとの出会いで得た経験からの話です。

こと、「ありがとう」と「すみません」という2つの言葉に関しては、信憑性が高いと自負しておりますが、この本では、これだけは大前提としてお伝えしておかなければならないと思います。

「ありがとう」と「すみません」をうまく使い分けることのできる人が必ずやっていること、それは、状況と相手の心の機微を汲み取るための努力を怠らないということです。

この本の中では、機内のエピソードを例に出したり、日常に溢れる事例を使って「ありがとう」と「すみません」についてお伝えしています。しかし、あなたのこれからの人生において、これらと同じ事例が起きたとしても、自動的にこの本の答えが当てはまるとは限りません。なぜならば、そこにいる「人」が違うからです。

もちろん、似たようなケースの場合には、この本でお伝えしたことを参考にしてくださいと思いますが、それはあくまでも参考です。いくら状況が似ていても、もつともふさわしいのはどの言葉なのかという「正解」は、その場所にしかないからです。

P48からの項目では、人間には6つの欲求があるという話をしています。この6つの欲求とはすべての人がもっているものではあるものの、その人その人によって「自己重要感」が強いのか、「貢献」の欲求が強いのか、はたまた「愛、繋がり」の欲求」が強いのか人によって異なります。

また、たとえ同じ人であったとしても、置かれた状況によってその欲求は変化するかも知れません。

私の経験上、貢献欲求の強い人は「ありがとう」と言われることを好み、自己重要感の強い人は「すみません」や「申し訳ございません」と言われることを好む傾向があるように思います。まずは、自分の心にある感情を把握することがファーストステップになりますが、言葉として発するときには、「ありがとう」と「すみません」のどちらを相手好むのかによって「使い分ける」という視点も、ぜひもって欲しいと思います。

また、状況によつての使い分けとしての参考に、私の日常の出来事をご紹介しますと、例えば、荷物の配達を受け取りです。通常通りに受け取りができたときには、「ありがとうございました」という声をかけます。

しかし、同じ「荷物の受け取り」であつたとしても再配達をもらったときの第一声は、「すみませんでした」です。この「すみませんでした」には、「二度手間になつてしまひ申し訳ない」という気持ちが入っています。

たとえこちら側に非のない場合の再配達であつたとしても、二度手間には違いありません。「ありがとうございました」ではなく、「すみませんでした」と言うことで、「ただで

さえ大変なお仕事なのに、さらに仕事を増やしてしまつてごめんなさいね」という気持ちを伝えることができます。つまり、「すみませんでした」を選ぶことで、「申し訳ない」という気持ちと同時に、相手への「心遣い」を伝えることができるのです。

私が考える「幸せの定義」とは……

ときどき、海外の文化を引き合いに出し、謝ることがかえつてトラブルになるといふお話も耳にします。確かに「詫^{わづら}びる」という行為は自分の非を認めることなので、訴訟に至るようなケースでは不利になることがあるかもしれません。しかし、ここは日本です。

安易に海外の文化を引き合いに出して語ることに、私は違和感を覚えます。

世界の国々にはその国ごとに素晴らしい文化があり、日本には日本のよさがあるはずです。相手への敬意、思いやり、和の心。これらを表す言葉の代表的なものが、日本語で言うところの「ありがとう」や「すみません」ではないのかと、とても強く思うのです。

時代はますます便利になり、技術の進歩には目を見張るばかりです。最近ではロボット

の活躍も目覚ましいですね。しかし、どんな時代になろうとも、相手への敬意を忘れない人や思いやりのある人は、幸せな人生を送るものだと思います。

もちろん、「幸せの定義」は人それぞれですが、私が考える幸せの定義とは、「どんな人に囲まれている人生であるか」ということです。自分が不幸だと感じるときは、周囲にどんな人があるかを見ればいいと聞いたことがあります。逆に、自分が幸せだと感じるときも、周囲にどんな人があるのかを見ればいいわけです。

やはり、人は一緒にいて心地よく感じる人のそばにいたいものです。状況に相應しい言葉が使える人、相手の感情を汲み取ったひと言が伝えられる人の周りには、その人のそばにいたい、その人を応援したいと思う人が集まってくるものです。つまり、自分の日頃の振る舞いそのものが、自分の人間関係自体を作っているといえるのではないのでしょうか。

相手に敬意を払う人はその恩恵を受け、相手の幸せを願う人もまたその恩恵を受けるものです。その「敬意」や「想い」を相手に届ける際に、大いに役立てていただきたいものが「言葉」なのです。そして、せっかく伝えるならば、あなたのその「気持ち」が相手に正しく届いて欲しいと願っています。

完璧な人などこの世にいません。わたしも失敗だらけ、多くの人に助けていただいている何とか生きています（笑）。これまでたくさんの人に何度も「ありがとう」と「すみません」を伝えてきました。きつとこれからもたくさん「ありがとう」と「すみません」を使うことになると思います。言葉を伝える相手は「人」である。だからこそ自分は、状況と相手の心の機微を汲み取って使う言葉を選べる人でありたいと思います。人生を決める「ありがとう」と「すみません」とは、心のこもったこの2つの言葉を、きちんと使い分け、それを正しく相手に届けられるかどうかだと思います。

心を取り戻す時代がきた 「3つの力」を意識しよう

「外見力」「察知力」「会話力」

私は、人間関係を良好にし、自分自身も周囲も幸せになる秘訣は、いつの時代も変わらないと思っています。私が接客アドバイザーとして記事を書いたり、各地で講演をしたり、社員研修を行う際にお伝えしていることは、まさにその「時代が変わっても、変わらずに大切にしたいこと」なのです。

これらは、接客という場面においても、職場でのコミュニケーションにおいても同じです。そして、わたしはこのことを、「3つの力」に例えてお伝えしています。その3つの力とは、「外見力」「察知力」「会話力」です。

簡単に説明すると、「外見力」とは、身だしなみや立ち居振る舞い、表情をはじめとする、いわゆる視覚から入る情報を指します。

そして、「察知力」とは、五感を研ぎ澄ませて、状況や相手を観察し、目には見えないものに気づく力のことをいいます。

最後は、「会話力」です。ここでいう「会話力」とは「想いを表現する力・伝える力」というとらえ方をしているだけだと思います。

私は常々、想いや気づきは、伝えてこそ価値があると思っています。なぜならば、どれほど相手のことを想っていても、その心は見えません。たとえ、相手の心の機微に気づいたとしても、それを「言葉」や「行動」という形で伝えなければ、その想いも気づきもなかったことに等しくなってしまうからです。

自分と全く同じ人間はいません。たとえ、親子や夫婦、友達であったとしても、すべてを理解し合うことは難しいでしょう。

ましてや、相手が仕事上での知り合いやお客さまであればなおさらです。ですから、心にある感情を、「言葉にして伝える」という「行動」を疎かにして欲しくはな

立ち読みサンプル
はここまで