

人育てとっておきのネタ話

# ひらめき通信



by **SSB**  
Strategic System Brain

あけましておめでとうございます。

お正月気分も薄れ、通常の生活に戻られた方が多いのではないのでしょうか。

昨年の一文字は「絆」。帰省して家族や兄弟の絆を再確認できた方、お友達との絆を深めた方、いろいろな過ごし方があったと思います。中にはお正月が稼ぎ時なんていう方もいらっしゃいますよね。

寒さも本格的になってきました。風邪をひかないよう体調管理に気をつけましょう。

## 今月のトピックス

- 年明け早々「片付け」のお話
- クレーム電話のポイントを握る初期対応
- 本の紹介「折れない心をつくるたった一つの習慣」
- 人事部の茶髪チェッカー
- スタッフのひとごと



## 年明け早々ですが、「片付け」のお話。

年末の大掃除でオフィスも自宅もすっきり！という方、その状態がずっと続くといいですね。実は私、「片付け」が大好き。あまり悩まずモノを捨てられる方です。昨年は、「片付け」セミナーの講師にもなりました。

そんな私が強調してお伝えしていることは2つ。

1. 主役は「モノ」ではなく、「わたし」。  
「わたし」が使うかどうかで判断しよう。
2. モノを処分するときの「片づけ」審査は、この3点で行なおう。
  - ① 私はこれを見たり思い出したりしたら、ハッピーになる？
  - ② 私は心から、これが好き？
  - ③ 本当に使っている？



この3点で判断していくと、今の自分に必要なものと必要でないものがわかってきます。この3点すべてに該当するモノは半分以下ではないのでしょうか。私はこれで、一度にゴミ袋20袋分の洋服その他もろもろ、そしてたんすも捨てました。

片付けは、目の前のことを整理整頓していくことですが、同時に頭の中も整理整頓してくれ、判断力や決断力が身につきます。仕事のできる人は荷物も少なく、財布もすっきりしていますよね（私もそうなりたいと思っています）。

今、オフィスや自宅がすっきりしている方、その理由は、年末使わないモノを捨てたからだと思います。使わないモノはこまめに処分して、ぜひその状態をキープしてくださいね。



## クレーム電話のポイントを握る初期対応

先般、ある会社様でビジネスマナー研修を担当しました。

そちらの会社様では、年に1回基本に立ち返り、さらに社員のレベルアップを図るために、毎年ビジネスマナー研修を行なっています。

今回は、新たな内容として「クレーム電話の初期対応」を取り入れました。

「件数がけっして多いわけではないけれど、いざという時にみんなが基本を抑えた対応ができるように」ということから、クレームの初期対応についてお伝えしました。

最近、営業先でもクレーム対応のことがよく話題にあがっています。

「クレーム電話を受けた時、本人に悪気はないんだけど、ちょっと言い方がまずくて…、さらにお客様を怒らせてしまったりするんだよ。本当に最初に出た人の対応って大事だよね」先日お伺いした先の社長様も、このようにおっしゃっていました。

クレーム電話においては、まさにその通りで、最初に電話に出た人の対応で、クレーム電話への第一印象が決まります。

特に気をつけたい対応として、7つ上げておきます。

- 電話を早く切り上げようとする。
- 電話をたらい回しにする。
- 電話を保留にしたまま、いつまでも待たせる。
- お客様の言葉や怒りに反応して感情的になる。
- お客様と言い争う。
- お客様が話しているのに、途中で遮る。
- お客様の間違いを指摘する。

以上のような対応をしてしまうと、さらにクレームを大きくし、「2次クレーム」を引き起こしてしまいます。

そこで鍵を握るのが、「初期対応」です。

特に大事ポイントは、クレーム内容を受け止めることです。

きちんと、そのクレームを受け止めることで、相手は「ちゃんと聞いてくれている。耳を傾けてくれている」という安心感を持ち、相手の怒りを少しずつ引き下げていくことができます。

クレームが起きたとき、苦情処理を引き受けてしまったとどうしてもネガティブに考えがちですが、「改善のチャンスをいただいた」と、ポジティブにとらえられるように自分の心理状態をコントロールすることが大切です。



# 本の紹介

## Let's read books!



折れない心をつくるたった1つの習慣  
青春出版社  
著者 植西聰

「今年入社した子がメンタルで会社にこられなくなっちゃって。」

「うちの会社にも過呼吸になってしまう子がいるの。きつい上司がいて近づいてくるだけで苦しくなって、厳しく言われると過呼吸になるの。かわいそうなのだけど・・・」

友人たちとそんな会話をしながらランチをした帰り道、立ち寄った書店でふと目に留まった一冊でした。

「考え方は性格ではなく、自分の『選択』です！」～心の中のへこたれない自分と呼び覚ますヒント～の帯に先ほどの話もあり、気持ちが惹かれました。

内容は今まで読んだ自己啓発本のエッセンスを凝縮したような感じ。改めていろいろなことを一冊の本の中でまとめて言われると、ぱらぱらと自分の中に散らばっていたピースが繋がっていくようでした。

マザーテレサの言葉で「この世で一番不幸なことは、飢えや病気ではない。一番不幸なことは自分がこの世で必要とされていないと感じることである」というものがあります。これは現代の日本人にもいえることで、「自分は必要とされていない」と感じる機会の多い人はちょっとしたことで傷つきやすく、自己肯定感が低く、心が折れやすくなっています。日本人は世界の中でも特に自己肯定感が低いようです。人からの評価が気になり、自分のマイナス面に気をとられ、負のスパイラルが始まってしまいやすくなっています。



ではどうしたらよいのでしょうか。たくさんの習慣の中からいくつか紹介します。

- 《「ないもの」ではなく「あるもの」に目を向ける》心の折れやすい人の特徴として、足りないものに目が行きやすいそうです。実際に自分自身の足りない点、できていないところに気を取られて悩んでいる方が多いようです。それを「自分にはこんないところがある」というように「持っているもの」に意識を向けるとプラスのエネルギーになるそうです。
- 《不安は原因がわからないうちにどんどん大きくなる》文に書き出して不安の正体を暴くことで平常心を取り戻すことが出来る。やってみました。落ち着きます。
- 《やってみたいことリストをつくる》こうなりたい、やってみたいということを書いて常に目のふれるところにおくと、脳はそれを見てわくわくして、そのためには何をすればいいのかを考えるようになるため、叶う確立はぐんと高くなるそうです。

まだまだできそうな習慣がたくさん掲載されています。

心の折れやすい人は真面目な人、優しい人が多い。

「自信が持てない」なんて珍しくない。プラス思考でいこう、と素直に思える一冊です。

## 「人事部の茶髪チェッカー」

面白い商品を発見しました。「人事部の茶髪チェッカー」2,860円。  
(<http://www.ketabaya.com/product-list/1>)



「人事部」というのがぐっときます。  
研修の打合せで、身だしなみのところで、人事部の方からよく相談される髪の色。いまだ髪を染めていない人はいないぐらいなので、悩ましい問題です。

「髪の色が明るいからもう少し暗くして」と言ってもどれくらいなのか曖昧です。  
そこでこのチェッカーで、この色にしてねと言ってあげると具体的。面接のときに首からさげたこのチェッカーで「どれどれ」とチェックするのも、その場が和みそうですね。



今までもレベルスケールで、銀行は7レベルまで認可などと言われていましたが、こちらの方がその場でさっとチェックすることができて、わかりやすいですね。

あったら便利なこの商品。ネーミングも「人事部の」とか、「営業部の」、「経理部の」とつけると面白い商品ができそうですね。



## スタッフのひとりごと 今月の担当 関 美分

皆さん、新年はいかがお過ごしでしたか。  
実は、私、昨年末にテレビCMでおなじみの「スピード〇〇〇〇〇」の無料お試しを申し込みました！！  
なんと、この行動に至るまで約3～4年かかりました。というのも、「本当に聞き流すだけで、身につくんだろうか？」ということがいつも頭をよぎり、行動を鈍らせていたのです。しかし、子供からの「いつまで同じことを言ってるの！！口先だけで、本当にやるつもりあるの？」というキツイ言葉に背中を押され、ザ・チャレンジ！！只今、毎日30分のサンプルを聞き流しているところです。  
まだまだ、何の手ごたえもなく、成果がでるには遠い遠い道のりですが、新しいことにチャレンジすることは「楽しいな！！」と感じています。  
今年も、仕事にプライベートに『チャレンジ』を胸に頑張ってまいります。  
本年もどうぞよろしくお願ひ申し上げます

## ブログ書いています

SSBの女性スタッフが、日々の出来事や気付いた事などを書いていきます。  
ぜひご覧ください。

<http://ssb123.hamazo.tv/>

## 株式会社エスエスブレン

〒430-0901  
静岡県浜松市中区曳馬6丁目25-36  
TEL: 053-474-3178  
FAX: 053-474-6855  
メール: [ss-brain@ss-brain.com](mailto:ss-brain@ss-brain.com)  
ホームページ: <http://www.ss-brain.com/>  
ブログ: <http://ssb123.hamazo.tv/>

