

「タイミングマネジメント®」

Win-Win講座

2

ありがたいタイミング、謝るタイミング

「タイミングマネジメント®」は坂本敦子が創作した言葉で、有限会社プライム・タイムの登録商標です。



坂本 敦子

お礼に締め切りはない それが落とし穴?!

「ありがとう」「ごめんなさい」は世界共通、子どもから大人まで人と人がお互いに支えあい、助け合って生きている世の中で人間関係の最も基本的な心遣いを表現する言葉です。

「ありがとう」は感謝の心を、「ごめんなさい/申し訳ございません」は謝罪の気持ちを伝える言葉。どちらも素直な心と謙虚な心がないと、簡単そうでなかなかタイミングよく言えません。伝えるタイミングを逸してしまうとせっかくの気持ちも伝わりませんし、あとで言っても「時すでに遅し」。わざとらしく聞こえてしまうこともあるので注意が必要です。

例えばあなたが贈り物をした際、相手先にもう届いた頃なのにお礼の連絡がないことで、心配になったり、イライラしたりした経験はありませんか？ また、逆に贈り物をもらった場合に、忙しいからお礼の連絡を後回しにしてしまったことはありませんか？ タイミングを逸してしまうとお礼の気持ちや嬉しいという気持ちが伝わらないことがあります。「今日は何をするか？」という行動

リストではなく、一日の行動のタイミングを考えた「タイミング行動リスト」で動いてみましょう。タイミングをつかむということは、相手の気持ちや行動を観察し、予測して行動することなので、お礼の電話をするということが、優先順位の5番目から1番目になるかもしれません。

お礼を言うという行為には締め切りがありませんので、忙しさを自分への言い訳にして、つい後回しにしてしまいがちです。仕事がやっと片付き、夕方になって時間ができたのでお礼の電話を入れたら、相手の方は午後から出張に出てしまい、今週は戻らないとのこと。午前中一本電話を入れておけばよかった…と後悔しても遅い。感謝の気持ちを伝えるのは気持ちがホットなうちがそのタイミングなのです。



ありがとうは やる気を引き出す

仕事ができ、周囲から尊敬されている人は、感謝の気持ちを忘れずに行動しています。先日お会いした60代の社長から、こちらがお礼状を出す前に直筆のお礼状をいただき、恐縮しました。この会社は業績が良く、社員にも勢いがあります。こうした

会社のリーダーに共通することは、お礼を言うタイミングにこだわりをもっているということです。業界にかかわらずトップセールスの方々もタイミングよくお礼のメッセージをくださるので、これが成功の秘訣なんだと実感しています。

また、お礼を言うタイミングだけでなく、手段も大切です。直接会って、電話で、手紙、ハガキ、メールなど。相手の状況を考えて、いちばん効果的な手段を選びましょう。外出が多く、あまり席にいないことがわかっている人には、電話よりもメールのほうが早く気持ちが伝わるかもしれません。ただ、最近は何でもメールで済ませるという傾向がありますので、手紙でメッセージをいただとインパクトがあり、新鮮です。

「ありがとう」という言葉は上司から部下に言う回数を意識して増やしていきましょう。

部下が昨日遅くまでかかって作成したレポートを上司に持って行ったところ、上司は自分の仕事に夢中で目も合わせないまま「そこに置いて」だけ。もっと悲しくなるのは、無言の上司です。これでは「昨日深夜までかかった自分の仕事は何だったのか？」と反感をもってしまおうでしょう。「昨日は遅くまでお疲れさま。今、忙しいから後でゆっくり見るよ。ありがとう」と目を合わせてにっこり笑顔で一言言ってくれれば

タイミングマネジメント® とは？

価値観とビジョンを機軸に、一つのアクションが最大限の効果を発揮する最良の「機」をつかんで、最適な行動をすること。つまり、「今やらすしていつやる」という対処すべき好機・勝機をつかんで動くこと。

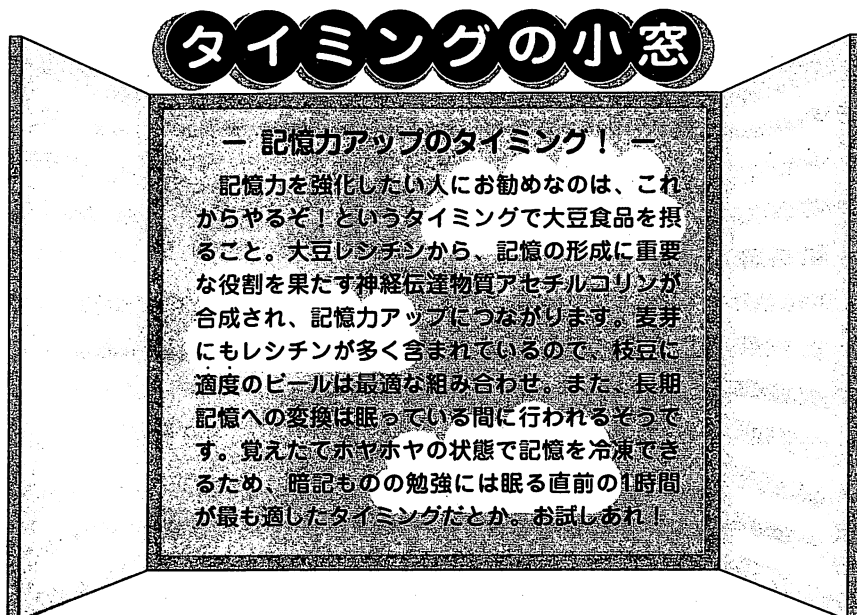
ば、疲れが癒され、次の仕事に対してのモチベーションが上がるのに。「ありがとう」は相手の存在価値や行動を認め、相手のやる気を引き出す言葉でもあります。ありがとうと言われると、自分の行動が周囲の人の役に立っているという実感が高まりますし、次もがんばろうという気持ちになるのではないのでしょうか。チームにとって必要な価値観を伝える人こそ、率先垂範、自らお手本となって相手にタイミングよく「ありがとう」と言いましょ。

謝る「潔さ」もブランドのひとつ

「ありがとう」より、「ごめんなさい」と謝ることのほうが難しいと思いませんか。言おうと思っても妙なプライドが邪魔をしたり、勇気があるケースもあります。

組織の責任者にとって謝ることは特に大切です。経営の失敗や不正、不良品問題が発覚したとき、謝る（認める）タイミングと謝り方に問題があると事態を一層悪化させ、世論の攻撃に直面します。物事がうまくいっているときよりも悪い状況のときこそが、その人、その会社の真価（本音）が厳しく問われる場面です。「潔さ」もブランドなのです。法令違反の場合においても事実を認めるタイミングが遅くなると刑が重くなってしまうケースがあります。「ありがとう」と同じで、責任ある立場になればなるほど素直さ、謙虚さが大切になると思います。

上司や顧客の都合によって、納期等が急に変更になるケースもあるでしょう。上司から一言の謝りもなく、また、はっきりとした理由の説明がないまま変更指示を出されると、部下の感情はおさまりません。変更を伝えるタイミングで謝りのメッセージとその理由を添えると、チームのメンバーのやる気や動きも違ってく



るのではないのでしょうか。仕事が一通り終わってから「あのときは申し訳なかった。実はこういう事情があって…」と聞いても、「早く言ってくれば…」と部下には不満が沈滞します。立場や上下関係を意識しすぎて謝るタイミングを逸しないようにしましょう。

また、興奮して相手を傷つける一言を言ってしまったときは、そのことに気づいたタイミングで謝ったほうがよいと思います。特に相手の行為ではなく、人格や容姿などを否定する発言をしてしまったときは、相手との関係に亀裂が入り、致命傷になってしまうからです。

素直・謙虚な心がタイミングの原点

また、自分が何に対して謝っているのかをはっきりさせることがポイントです。例えば、クレーム対応。クレーム内容に対しては事実関係を確かめなければなりません。相手を不安な気持ちにさせたことに対しては、即時に謝る姿勢が大事です。その初期動作、謝るタイミングを逸してしまうと「あなたでは話にならない、責任者を出せ」と会社の姿勢そのものが問われるトラブルに発展する可能性が高まります。相手の気

持ちに共感し、何に対して謝るかをはっきりさせて謝ることです。「不安なお気持ちにさせてしまいましたことを心からお詫びいたします」。

「ありがとう」「ごめんなさい」と表現することは上下関係とは別のもので、「謝ったら負け」ではありません。人間関係を勝ち負けで考えると謝れなくなり、タイミングを逸してしまいます。自分が悪いことをしたなと思ったら、そのときがタイミング。謝らないで意地をはっていると、人生の不快な時間が長くなり、その状態からは何も生まれません。勇気をもって謝ることで、信頼関係も深まるのではないのでしょうか。お礼も同じことです。上位者こそ「ありがとう」「ごめんなさい」のタイミングを意識したいものです。

坂本 敦子

人財育成コンサルタント
産業カウンセラー 心理相談員

航空会社、外資系化学会社人事部を経て、1995年に独立。2005年「タイミングマネジメント®研修」を開発し、発表。このほか「リーダーシップ」「CS・顧客満足」「キャリアデザイン」「コミュニケーション&マナー」等の講演や研修で幅広く活躍中。

経産省 独立行政法人評価委員会 委員。

有限会社プライム・タイム 代表取締役
☎03-3221-5530

prime.sakamoto@nifty.com

http://www.primetime-winwin.com