

相手が見えなくても心は通じる

私は異業種交流会「活き活き倶楽部」の事務局をしていまして、東京と大阪で年3回ずつ、計6回交流会を実施しその裏方をしています。

開催の2ヶ月前には開催案内を、関東・関西それぞれ300人ほどのメンバーの皆様にメール送信し、参加申し込み手続きをしてもらい、参加費は銀行振り込みをしてもらいます。初参加の方にはプロフィールの提出をお願いします。一連の流れの中で、すぐに手続きをしてくださる方もいらっしゃれば、再度のお願いメールをお送りしないといけない方もおられます。開催案内も3~4回は送信します。

1回の交流会開催でメールの送受信は150件くらいになります。その内50件前後は参加申し込みのメール受信、あとの100件はプレゼンをする方とのやり取り、お願ひメールやお問い合わせのやり取りです。

開催直前3日ほどは座席の決定・参加者名簿・名札・領収書の準備などに追われます。常に自分の本業の研修講師をやりながらで、年中「活き活き倶楽部」と共に生きているような状況です。

「ここまでやらなくていいんじゃないの。もっとシンプルにすればいいのに」と、言われることもありますが、限られた時間のなかで、効率よく進行し、時間内に終了させるためには工夫と手間をかけることも必要です。

いつも気忙しくはありますが、色々な方とのやり取りは苦痛ではなく、交流会が無事に終了するとほっとして、それを楽しんでいるところもあります。



こんな中、初参加でまだお会いしたことのない方とメールや電話のやり取りをすることが多くあります。

メールの送受信では、文章の表現も人それぞれで、とても丁寧な表現の方、ざっくばらんな方、たまには会社名や氏名の記載が無くメールアドレスから会社名やお名前を推測しないといけない方等、様々です。

数回のメールのやり取りでも、交流会で初めてお会いした時には、親近感を感じることが多く、なるほどあのメール文の表現そのままの方だなと、心の内でクスッとすることもあります。

少し話は変わりますがメールのやり取りについて、以前有料老人ホームで入居相談を担当していた頃、メールで資料請求がありお送りしました。その後、仕事がお忙しく見学に来られるまで半年ほどかかり、月に1~2回メールフォローをしていました。電話連絡は控えてほしいとのご要望もありましたので。こちらがメール送信すると、必ず丁寧な返信をいただき入居検討中のお姉様の様子を知らせてくださり、少しずつ入居に向けて検討してくださっているのが伝わってきました。

半年後に見学にお越しいただいた時、古いお付き合いの方にお会いしたような親近感を感じ、お互い打ち解けて話ができ、すぐに入居申し込みとなりました。この時にメールだけでも心は通うものだなと思ったものです。

また先日、交流会初参加の方がプロフィール提出が遅れていることのお詫びの電話をかけてこられたのですが、とても明るい感じの良い声でお話をされました。声の雰囲気からとても若々しい感じでしたが、50代の企業の営業部長さんで、声からこの方の笑顔が見えるような心地よさでした。こんな時は、こちらも自然に笑顔で明るい声になり、交流会でお目にかかるのがとても楽しみになります。

後で、私も常にこの方のような声や話し方ができているかなど自分に問いかけました。

私が実施する接遇マナー研修でも「声」の大切さを伝えています。声には自分の心が宿り相手の心に伝わります。マスクで表情が見えなくても、声から自分の心の内が伝わります。

ですから人に接するときの自分の心構え、相手に向き合う姿勢が大切なのです。もちろん、声だけでなく表情、特に「目」に自分の心が現れます。

インフルエンザやコロナの感染が増える中、ススクをつけることも増えてきますので、心を整え、笑顔・笑声でお客様や職場の方、周囲の方に向き合いたいものです。



けあ人財アカデミー合同会社
代表 垣内 イスズ