

「目配り・気配り・心配り」の意識

「目配り・気配り・心配り」については、私が松下電工(現パナソニック)入社以来、様々な場面で、会社からも上司・先輩諸氏からもよく言われていた言葉です。

介護事業やその関連に携わって約25年、サービス業としてより一層意識するようになり、研修や運営コンサルティングで、このことについてよく話をする機会があります。

「目配り・気配り・心配り」をするように伝えていますが、よく耳にしますが、本当に社員の入社時からこの基本的な意味や内容、事例を伝えておられるでしょうか?!

業種や仕事内容、相手先、客先、客層、先輩・同僚・後輩等によって、場面に応じて、どんな内容でどこまで気を配らなければいけないのか、少しずつ違うと思っています。相手や仕事環境に合わせて、気持ちよく表現、実行できるようにしたいものです。

こんなことを考えて今回はあらためて「目配り・気配り・心配り」について私なりに記してみたいと思います。

辞書などで調べてみますと、「目配り」「気配り」「心配り」の違いは、「目配り」は周囲に目を向けることを表す時に使い、「気配り」は相手を考えて行動することを表す時に使い、「心配り」は相手の立場になって行動することを表す時に使う、とあります。

更に こんな表現も

「目配り」…目に見えることへの対応で、周りの状況をさりげなく観察し、何を求めているのかを察知することです

「気配り」…目配りより一歩進んだ状況で、目に見えないところで、相手の立場で考え、相手に対し思いやりや親切心を持つことです

「心配り」…目配りや気配りをふまえて、相手を心から迎えると言う純粹な気持ちで、相手に「感動」や「感激」を与えるものです

あの人は「目配り・気配り・心配り」が行き届いていて良いねと、会話のなかで聞くことがあります。

私なりに「目配り・気配り・心配り」が行き届いているなど感じる人の見え方や、その内容を記してみたいとおもいます。

- ①ホスピタリティがある ②サービス精神がある ③よく気がつく
- ④目配りが効く ⑤心遣い出来る ⑥感性が素晴らしい
- ⑦バランス感覚がいい ⑧物事を尋ねやすい、頼みやすい
- ⑨近寄りやすい雰囲気がある ⑩向上心がある ⑪聴き上手
- ⑫笑顔がいい ⑬優しい ⑭話題が多い
- ⑮積極的にコミュニケーションをとる ⑯節度をわきまえている
- ⑰礼儀正しい ⑱言葉遣いが良い ⑲身だしなみが良い
- ⑳面倒くさがらない ㉑優しい眼差しがある ㉒姿勢が良い
- ㉓人を分け隔てしない ㉔一方的に自己主張しない
- ㉕学びがある ㉖常識をわきまえている ㉗教える姿勢がある
- ㉘タイミングの良い声掛けがある ㉙寄り添う姿勢がある
- ㉚問われたことに対してキチンと返事をする 等々

挙げればもっと出てくるかもしれません。

大事なことは表面的な一つの言葉だけではなくて、その言葉が持つ意味を、そして基本的な内容をきちんと理解し、皆が体現できるようにすることが大事なことかと思いまので、このようなことを職場単位で、全員で話し合っ取り組んでみてはいかがでしょうか。



介護施設の研修でこういうお話をしましたら、いくつかの施設が実際に取り組みました。形・表現はそれぞれ違いますが、「気配り事例」「お客様が満足してくれた事例」「お客様が喜んでくれた事例」「プチ気づき事例」等々のキャンペーンを行い、様々なシーン別、生活事例別に分けて毎年集約し、生きたマニュアルとして新入社員研修や中途採用入社時研修で使っておられます。



気持ちの良い職場、心地よい職場になり、サービス対応の品質が上がり、利用者や来客の評判が良いようで継続しておられます。

社員が定着する明るい雰囲気職場作りや売上向上の一番良い方法かもしれません。



長嶺 堅二郎