

「ハイ!」の返事の実習

私は人事コンサルタントとして、店長や店舗管理者のために店舗の朝礼やミーティングですぐに使える体験型実習もお教えしています。多くのホール様で実践していただき、効果抜群と好評ですので、これから紙面でのエッセンスをお伝えいたします。

かし、本人にはその自覚がありません。「ハイ」という音を出してはいるのですが、こちらには感情が伝わってきません。「ハイ」の返事に感情を入れて伝えることが下手なので、

ポイントは2つあります。

第一回は「ハイ」という返事の良し悪しによって、人によつて異なる印象を与えるのかを体験してもらおうと実習です。「小学生でもあるまいし、そんなことは知っている」と言う大人がたくさんいます。ところが、知ることができるは大違いです。世の中には、良い「ハイ」の返事ができず、チャンスを逃している人がたくさんいます。

笑顔とスピードです。笑顔で「ハイ」と返事をすると、相手の心を元気にする効果があります。そして、すぐに「ハイ」と返事をすると、素直な印象となります。

では、実感していただくための実習方法をお教えしましょう。

朝礼時に、部下何人かにあなた(店長)の名前を呼んでもらいます。Aさんが「〇〇店長」と呼んだときは、「ハイ」とふくれ面で、脇を見て、低い声で暗い返事をします。Bさんが「〇〇店長」と呼んだときは、

「ハイ……」と小さい声でボソッと返事をします。Cさんが「〇〇店長」と呼んだときは、無視します。Dさんが呼んだときは、「ハイッ!」と明るくすっきりした返事をします。あなたほどの返事が一番気持ち良かったのかを、部下たちに質問し感想を聞きます。そして、「職場や家庭で「ハイ」の返事が悪いと、相手にどんな気持ちを与えると思う?」「逆に、「ハイ」の返事が良いと、相手にどんな気持ちを与えると思う?」を尋ねます。質問に答えてくれた人には、「素晴らしいね」と応えながら聴いていくとリズムが良くなります。

「良い「ハイ」の返事は、ラの音程です。すぐに相手に向かってアイコンタクトをしながら、気持ちを込めて言う」と相手に「しっかりと分かりました」と伝えることができます。そして、店長自身が実演してみせます。

その後、全員で実習する際には、5人程度のグループに分かれます。各グループは1人リーダーを決めて、リーダーが他の人の名前を順番に呼んで、「ハイ」の返事してもらいます。これを3回程度繰り返します。

最後に店長の自分の考えを話して締めくくります。10分程度の実習ですが、すぐに効果が出ます。

私は求職中の方々を対象にした就職支援講座の講師もしていました。ほぼ全員が、良い「ハイ」の返事をする習慣が身に付いていきました。

ふじさき・としろう



ふじさき・としろう

株式会社パートナーズリンク代表取締役社長。大阪市立大学経済学部卒業後、大手流通チェーン企業に入社。準大手パチンコホール企業で総括SV、営業企画室長、経営計画部長を経て独立。人事コンサルタントとして社員教育・リスク回避型就業規則作成・クレド作成コンサルティング、評価制度の構築などを行っている。