

Recipe

“重要なこと”は人によって違う
「相手の立場になること」の意味を考えよう

ネズミが映画を見に行ったら、いつも象が後から来て自分の席の前に座る。おかげでネズミは映画がよく見えない。そこで、ある時ネズミは遅れて映画館にやって来て、象の前に座ってこう言った。「なっ！他人が前に座ると映画は見にくいだろ！」

「立場を換えて物事を考えよ」とよく言われる。お客様の立場になって考える。営業職なら技術職の立場で考える。話し手であれば聞き手の立場になってみる。ある意見の肯定派であるなら、否定派の理屈がどうであるかを知ろうとする。

異なる立場でのイメージーションが働くと、物事を複眼的に見ることができる。独善や自己中に陥ることも防げるし、相手の気持ちに配慮することもできる。「相手の気持ちを考えなさい」は小学生に対する説教レベルのことだが、そんなことを露ほども考えない大人が多いのはなぜだろう？)

また、自分が普段と反対の立場に置かれたら、見えていなかったことが見えることがある。私は講師として数時間話すことも多いが、受講者の立場で話を聞くと、ずいぶん長く感じる。実にしんどい。そんな時、「私の話も長いと感じている人はたくさんいるのだろう」と知り、自分の研修は人を退屈させない工夫をしようと思う。

立場を換えてみると、「自分にとって重大なことが他者にはまったく重大でない」ということや、反対に「自分にはどうでもいいことが他者には重大

である」ことに気がつく。冒頭のネズミ君の話は、まさにこの例えだ。

クレーン対応でも「お客様の立場になって応答せよ」とよく言われるが、「立場になる」とは、お客様の気持ちを汲み取るだけではなく、お客様にとって何が重要なのか、何が重要でないのかを判断することでもある。

知人が、購入したばかりの電化製品のバッテリーがすぐに切れてしまうためメーカーに電話をしたという。「買ったばかりなのに」と不満を言い、「すぐにバッテリーを交換できるか」を聞いただけなのに、やれ設計がどうの、機能がどうのと長々説明され、メーカー側の理屈を開陳された。挙げ句に「バッテリーがすぐに切れるのは世界的な現象です」と評論家のように回答。お客様にとって「世界」の話なんぞどうでもいい。自分が購入した品物がどうなるかが重要なのだ。商品について詳しくないお客様の立場になって考えてみると、何が重要な情報なのかがわかるのではないだろうか。実際、「人の立場になる」というのは、言うは易しく行うは難しである。だからこそ、少しでも相手を思う努力が必要だ。

私も若い受講者の立場を鑑みず、きついことを言うときがある。若い人の立場をもっと思いやろうと思う。もっとも、若い人にもオバちゃんも思いやってほしいが。



著者：玉本美砂子

テレマーケティングアウトソーサー、JBMコンサルタントの代表取締役社長。日本電信電話ユーザー協会講師で、同協会主催の電話対応コンクール全国大会の審査員。著書に「クレーン対応の基本(ばる出版)」「クレーン対応 聞く技術、断る技術(ばる出版)」がある。