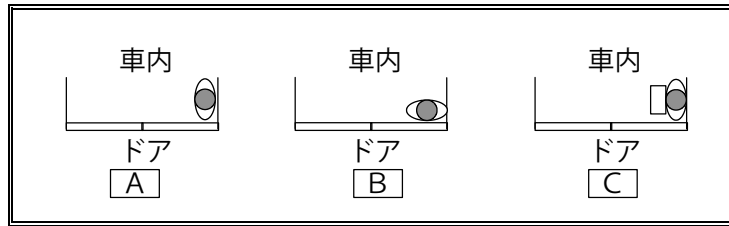


## 気働き、できていますか

コロナ禍の3年間で直接コミュニケーション機会が減ったが故に、気働きができない人が増えていると言われています。例えば、下図のような電車内でのドア横の立ち方です。



他の人の出入りに邪魔となるので、通常はAのように、ドアに対し垂直に立つのではないのでしょうか。しかし、最近はBのように水平に立っている人がいます。また、Cのように、垂直であっても、鞆を前に抱えたり、スマホを操作している手が前に伸びていることもあります。まさに気働きが不足している例ではないでしょうか。

気働きとは、周囲の人に気持ちよく過ごしてもらうかの配慮言動のことです。したがって、ビジネスにおいては非常に重要です。

CS向上には“察知型サービス”実施が重要です。察知型サービスとは、言われてから行うのではなく、言われる前に要望等を察知し、先手で行うことです。正に気働きそのものです。これができると、「気が利くなあ」「それをやって欲しかった」「言わなくても、こちらの希望を汲んでくれる」等となり、CSが向上します。

しかし、電車内だけでなく、ビジネス現場でも気働き不足がないでしょうか。

| 気働き不足言動例   |
|--|
| 1. そもそも周囲から与えられることに慣れていて、気働き自体の意識が乏しい<br>(周囲の人が、いかに気持ちよく過ごせるかにあまり考えない) |
| 2. プレゼンで資料投影時、最後尾の人が見えるかを確認しない   |
| 3. また、照明を暗くした方が見やすい場合でも、スイッチ近くの人が切ろうとしない                               |
| 4. 上司や先輩からの資料配付時、片手で受け取る   |
| 5. 会議等で人が話している際、飲料を飲む  |
| 6. 朝の挨拶、声が小さい。周囲の人が心配になる   |
| 7. お客様や周囲の人を褒めることをしない  |
| 8. 自分への褒め言葉に上手く反応できない  |
| 9. 気働きしているつもりだが、意味のわからない「ありがとうございます」が多い                                |
| 10. 飲み会、誘えば来るが、自分から提案することがない   |
| 11. 客先に車で訪問時、一般のお客様が利用する入り口に一番近い場所に停める                                 |

弊社では、研修中の言動から気働きの重要性、具体的な方法を指導しております。それにより、研修内容の理解だけでなく、ビジネス現場での気働き向上を図っています。

是非、ご興味ある方は、ご連絡を下さい。



> お問い合わせはこちら