

11月3日～4日の二日間にわたり、上記の大会が新潟市の朱鷺メッセで開催されました。私は初めてポスター発表(協立病院関連)で参加しましたが、多数の参加者がいて驚いた次第です。

特別講演は薬学とはまったく異なる分野の方でした。平博氏で彼は焼き鳥屋から身を起し、居酒屋チェーン「庄や」、「やるき茶屋」などと続け、株式会社「大庄」の営業部長、社長となり、その後、営業経験や研修経験を生かすべく、独立して社員研修や若手幹部研修に取り組む株式会社タイラを設立して現在に至っています。

テーマは「商いから学んだ人間力」—とにかく動け、走りながら考えよ。そして現場に学べ！—

熱血な話しぶりで講演を聴いているときはなるほどと思ひ、薬剤師にも役立つと思ったのですが、いざまとめようとすると中々難しい・・・彼の思いを正確には伝えられないかもしれませんが以下のようにでした。

◇相手の立場になって得する4か条

商売である以上、接客業であり、相手の立場になって接する必要があります。次のような動作を心がけると相手に好印象を与えて自分が得する・・・と言われます。

- ① 相手の目を見る。
- ② 相手の話にうなずく。
- ③ 相手の話感動の声を発する。
- ④ そして、感動の手をたたく。

◇良い人間関係を構築する上では、自分を大切にすることが重要

◆自分を大切にしない人は

⇒魅力がない、人が集まらない、組織から必要とされない

自分を大切にしない人とはどういう人か？

⇒相手の話疑問をもつ、批判をする、批評する、攻撃する、愚痴る(陰口・悪口)、腕組みしながら話を聞く

⇒相手が不快になり、結局自分の得にならないということ。

◆自分を大切にすると素直な心を持った人

⇒人が集まる、組織から必要とされる。

では、自分を大切にするにはどういう態度をすればよいか？

まず素直な心になるための4条件が下記です。

- ① **三歳心になれ**・・・まねて、学ぼうとする意欲。人の喜ぶことを得意になってやること。
- ② **馬鹿になれ**・・・謙虚になれということ。一生学ぶ姿勢「教えてください」「勉強になりました」と言えること
- ③ **白紙になれ**・・・協調せよ。相手様の能力を生かせ。初心を忘れないということ。
- ④ **聞き上手になれ**・・・うなずいてメモをとる。否定・議論するな。質問上手になれ。

【素直な心で使う言葉とは】

1. 「はい、わかりました」、2. 「すぐやります」、3. 「質問していいですか？」

4. 「すごい、すばらしい、それ私にやらせてください」などを紹介していました。

※ところで「ありがとうございます」と「ありがとうございました」の使い分けを知っていますか？

「ございます」～この後に何か言葉が続く場合で、相手の顔を見ている時に使う。

「ございました」～相手が離れている時や相手が後ろ向きの時に使う。

◆魅力ある上司の4つの心得（新人もいつか先輩や上司になる）

○上司の心の持ち方で、部下さんは死ぬ気で頑張る！（平氏は部下ではなく部下さんと表現）

○上司が部下さんに持つ4つの心で提示されたのが次のとおりです。

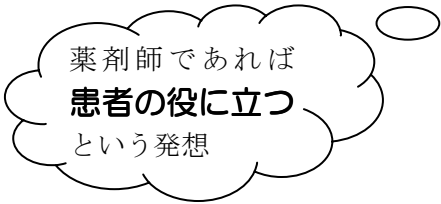
- ① **尽くす心**・・・作業の遅い部下がいて、それが他者と調和が取れないような状況の時、周りに聞こえないようにして「私に〇〇させてください」と助力してやる気持ち（手の空いている他者に「手伝いなさい」と言うのではなく自分がやる）
- ② **すぎる心**・・・「助けてください」「助かります」「悪いけど手をかして」
- ③ **許す心**・・・部下さんが失敗を繰り返した時に「私の教え方が悪かった」とこっそりと相手に伝える。

禁句：「またやったのか！」「何回言えばわかるのか！」⇒内部告発につながる（笑い）。

- ④ **感謝の心**・・・「大変申し訳ございません」「ありがとうございます」と言えること
⇒中々、ここまでは出来ませんよね（。^）

◇逆転の発想で人は育つし、成功のカギもある

- ①売上げが悪い、定着する客も少ない ⇒ 逆にメニューを増やす。ロスができれば物が腐る前に周辺の人に無料で配って、逆に認知・宣伝効果を与える。
- ②少ない客 ⇒ わざわざ来てくれたお客様という見方
- ③従業員が思うように動かない ⇒ 自分が悪いと思い、従業員に教えてと聞く姿勢
- ④売ってあげる。食べさせてあげる感覚 ⇒ 客の役に立つという発想が大事。食べさせてあげる発想で潰れていった店舗は多い。板前・コックが独立して成功する確率は2～3%、ホールスタッフ（接客係）が独立して成功する確率は40%という大庄グループのデータあり。



【おわり】

【付録】

11月7日から大学の講義（医療薬剤学）が始まりました。以前から授業中に堂々と携帯電話でゲームかメールをしている学生がいて、注意すると携帯を手にしたまま相手と一緒に二人が席を立てて廊下に出て行くとか、集まりの悪い講義室で演者が出席を取るような構えをみせるといつの間にか学生が講義室に集まりだす（携帯メールで連絡を取り合っているそうです）などという現象が見られると聞いていたのですが、私が講義している最中にもやはりそのような学生がいました。数年前まで講義を担当していた時とはまるで違う光景でした。講義中に眠るというのは私の話が退屈なためと諦めも付きますが、人が話している時に堂々と手に持って携帯メールをしている態度はマナー違反でしょう。やるなら机の下の演者から見えない所でやるべきでしょう。薬局なら患者さんからクレームが来るところです。「叱りつける」のも方法ですが、他の多くの真面目な学生たちに不快な思いをさせたくもありません。と言って彼らを野放しにもしておけません。どうすればスマートに辞めさせることができるのでしょうか？