

連載

浅田剛治のハイパー仕事術

「良い人」になることは簡単だが「すごい人」になることは難しい

第16回 一瞬で好かれる第一印象の法則



ハイパードライブ 代表取締役社長

浅田剛治氏 Takeharu Asada

株式会社ノバレーゼ創業者。挙式・披露宴の企画・運営を行う総合ブライダルビジネスを展開。同業他社とは一線を画す「モダン」で「スタイリッシュ」な結婚式場を中心に、ウエディングドレスショップやレストランを全国で運営。また、歴史的建造物や経営難に陥ったホテル、料亭、レストラン、結婚式場等を再生させる再生ビジネスにも注力するなど、経営責任者として主に店舗開発と、人材の採用・育成の面でその手腕をふるう。

2007年には、「Japan Venture Awards (JVA2007)」(主催:「創業・ベンチャー国民フォーラム」/経済産業省中小企業庁委託事業)において起業家部門「中小企業庁長官表彰」を受賞。2017年7月、株式会社ハイパードライブ設立。

日々の行いや心掛けが人相に刻まれる

人の第一印象において最も重要な構成要素の1つとして人相が挙げられると思いますが、私は先天的なものよりも、日々の心掛けや生活態度など、後天的に備わる部分の方が大きいと思っています。普段、嬉しい、楽しいことが多いのか、誰かを陥れたり騙そうとしているのか、その違いは自ずと顔に出る、こうした積み重ねが年輪のように刻まれるものだと思います。

第一印象で損をしてしまう人は、往々にして普段、偉そうな

態度を取っている傾向があるように思います。たとえば、プランナーをはじめとする式場関係者の場合、パートナー企業を下に見て高圧的に接していると、お客様に対しても言葉の端々や何気ない仕草などに現れてしまい、無意識のうちに不快感を与えてしまいます。

中には、パートナー企業を“業者”と呼ぶ式場もありますが、ノバレーゼでは創業当時から“業者”ではなく“パートナー”。彼らがいなければ我々も仕事ができない。上下関係はない”と言い続けてきました。途中で変節したということではなく、最初から

傲慢さは顔・仕草・言葉に滲み出る パートナー企業と式場に上下関係なし

そういう姿勢を貫いていたので、これに対して疑問を持つメンバーも、ほとんどいませんでした。

これを象徴するのが、毎年恒例の「パートナー新年会」です。1人あたり会費3000円で、食べ放題・飲み放題、お土産にお1人様シャンパン1本プレゼント、もちろん、盛り上がりさせていただくために余興などの出し物にも全力で臨みます。この新年会は、東西に分かれて開催していましたが日にちをずらし、私は必ず両方参加して感謝の意を表すようにしていました。その姿勢はメンバーにも伝わって「この日はパートナーさんに感謝を伝える日」という認識が浸透していたと思います。

式場の立場を利用して偉そうにするのは論外

ノバレーゼは、パートナー企業という立場で、取引先の式場が開催するパーティーに参加する機会もありました。中には、何万円もの会費を請求されたり、社員同士で固まって、我々パートナー企業には見向きもせず、余興も内輪受けのネタで自分達だけが盛り上がっているというケースもありました。これは決して褒められたものではありません。自社は絶対にそんなことをしてはならない、集まってくださるパートナーの方々に「ノバレーゼと仕事をして良かった」と思われなければならないと考え、スタッフにも言い聞かせていました。当然、ビジネスとして厳しく言うべきシチュエーションもありますが、式場の立場を利用して偉そうな態度を取るの論外です。

揺るぎない自信が顔に出る「半笑いの法則」

第一印象で好感を与えるウェディングプランナーを育てるために、最も重要なことは仕事楽しくて誇りが持てる、プライベートも充実していると思える環境を整えることだと思います。仕事辛い、会社に行きたくないという状態では、表情も険しくなり、感じの良い接客ができるはずがありません。

ノバレーゼでは「1人1人が何百人という応募者の中から選ばれた精鋭」と自信を持たせる一方で、受注も施行も、プランナーだけでなく、他のメンバーやパートナー企業、全員の協力がなければ成し遂げられないと、自己を過信しないように戒めていました。

受注率の高いプランナーは、常に口角が上がっているという共通点があり、それを「半笑いの法則」と定義していたことがあります。

第一印象で好感を与えるプランナーを育てる 自信と謙虚さのバランス

「1人1人が選ばれし精鋭だ!」
「全員、最高!」

自信

「1人の力だけで受注できるのではない」

「一流大学出身でも、インターハイ優勝でも社会では関係ない」

謙虚

所属会場とサービスクオリティに対する絶大な自信が内側から輝く光となり、それによって受注率も高まるため自分にも自信が湧いてより一層輝きが増すという好循環が、表情にも現れてくるのです。すると、名刺を渡して挨拶するだけでお客様の心を掴める、私は個人的にアイスブレイクなどのトークをマニュアル化して覚える練習は大して意味がないと思っています。

ただし、自分1人のスキルや能力だけで受注できたり、お客様に満足していただいていると考えるのは、“勘違い”です。お客様の信頼を得られるのは、会場の看板や名刺があるからであって、それがなくなったら同じようにはいかない、そこを正しく理解する必要があります。“勘違い”を起こさないよう、ノバレーゼでは新人の心構えとして「ペーパーシップ」という言葉も遣っていました。上述のように「皆、選ばれし精鋭だ!」と自信を持たせる一方で、“ペーパー”という表現で社会人としては未熟であることを自覚させ、自信と謙虚さのバランスを取ります。

私は新卒入社したリクルートで「一流大学の出身だろうが、インターハイで優勝していようが、社会では関係ない。全員、社会人としては吹けば飛ぶような“蚊”のような存在。決して驕ってはならない」と言われたことを今でも記憶しており、「ペーパーシップ」にはこうしたメッセージも込められています。

社会人1年目に教わる上司で運命が決まる

誰に教わるかというのも非常に重要です。長年、人事の経験を積んだ人の著書の中で「最初に指導を受ける上司によって、その後の社会人としての運命が決まる」という意味の文章を読んだことがあります。

ノバレーゼでは、キッチン部門の新人社員を、かつては店舗ごとに分散して配属していましたが、育成に長けた料理長に複数名をまとめて付けた結果、離職率を下げることができました。特に社会人1年目の育成担

当は、常に物事をポジティブに捉えて部下を鼓舞する、やる気を出させるような言葉をかけられる、メンバーがやりがいを持つ環境を整えられる、そのような人に任せるべきです。こうした人材を的確に見極めるには、その人の直属の部下にヒアリングしたり、現場を訪ねて態度を観察したりする必要があります。人生初の上司がネガティブな発言ばかり、暴言を吐く、思い通りにいかない八つ当たりするというのは、たとえ転職してもその経験を引かずしてしまうのではないのでしょうか。もしかすると、その先の人生は前途多難かもしれません。

相手に敬意を払えば自ずと感謝の言葉が出る

私自身も、決して驕り高ぶることがないよう自分への戒めとして、常に「座して半畳、寝て一畳」という言葉を意識しています。この言葉は、人間に必要なスペースは座れば畳半畳分、横になっても一畳あれば十分という意味があり、私は、蓄えた財貨がどれほどであろうが、性別や年齢がどのようであろうが、人間である限り大差はないと解釈しています。

たとえば、飲食店のサービススタッフに対して偉そうに振る舞う人を見かけることがありますが、そういう態度になる一因として、サービスの仕事を下に見ているというのもあるのではないのでしょうか。その人の仕事に敬意を払う気持ちがあれば、自然と感謝や称賛の言葉が出てくるものです。すると、相手には気持ちよく仕事しても

らうことができ、自分は感じの良い接遇を受けられたりもします。偉そうにして得することは1つありません。

世の中には様々な仕事や役割があり立場も異なりますが、皆それぞれに立派です。それにも関わらず偉そうな態度を取るといのは、強いコンプレックスがあるために誰かを貶めて自分の優位性を保ちたいなど、人間性が疑われます。私は常に、自分を戒められるのは自分だけだと肝に銘じて、日々の言動を心掛けています。

「座して半畳、寝て一畳」どんな人も大差ない



映画好きな浅田氏
おススメの今号の1本

アンタッチャブル
1987年 アメリカ 119分

舞台は1930年、禁酒法下のシカゴ。街を牛耳るギャングのボス、アル・カボネに、財務省から派遣された特別捜査官のエリオット・ネスが勇敢に挑むストーリーです。中でもラストシーンは印象的。記者に「禁酒法が解禁になるそうですが、あなたは飲みますか?」と問われたエリオット・ネスが「飲むよ」と一言。余計なことは一切なくたった一言で、法律に忠実である財務官としてのポリシーが窺える、カッコいいシーンです。セリフや表現方法も映画を楽しむ醍醐味の1つだと思います。