

接客の基本は、すべてのお客様に心地よく過ごしていただくことです。そのための手段として「挨拶」の効用が言われます。では何のために挨拶をするのでしょうか。挨拶の意義とは、どういうものなのでしょうか。

挨拶の「挨拶」は心を開く、「拶」は迫るという意味を持っています。「挨拶」は相手に優しく触れて、押す。「拶」は少し強めに触れて、押し返す。挨拶とは、心の扉を開き、自分の方から積極的に相手に働きかけることなのです。

家庭や職場で明るい挨拶が交わされると、そこに温かい人間関係の触れ合いを感じます。明るい挨拶は、相手の気持ちを温かくすると共に、周囲をも明るくします。同時に、自分の気持ちを高揚させ、積極心が養われ、自分自身が明るくなっていくのです。

とりわけ「おはようございます」という朝の挨拶は、大きな声で元気よく行なっていくことが基本です。

一日のスタート、すなわちその日の人生のスタートである朝の挨拶ができない人は、何をやってもうまくいかないでしょう。さらには次の挨拶も忘れずに実行していきましょう。

行ってまいります。

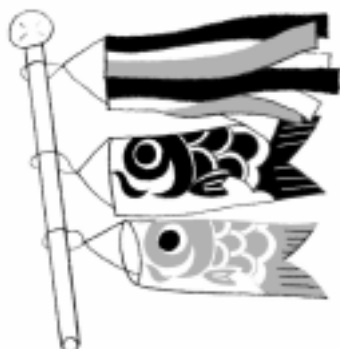
ただ今戻りました。

ありがとうございます。

失礼します。

お疲れさまでした。

お先に失礼します。



え・牧えみこ

## 挨拶で心の扉を叩く 笑顔には笑顔が返る

職場生活の中で、挨拶の出来る人と出来ない人では大きな差がつかます。

経営者であるN氏は、朝起きて畳に両手をついて、妻に「さん、おはようございます。今日一日よろしくお願ひします」と名前を呼びながら挨拶を行なっています。続いて息子、娘と続きます。名前を呼んで挨拶をすると、相手も挨拶を喜んで返すようになつていきます。ぜひ、相手の名前を呼びながら「おはようございます」という言葉をかけた方がいいのです。

さらにN氏は、なんと体の細部に至るまで挨拶を続けます。「心臓さん、おはようございます。今日一日よろしくお願ひします」。そして肝臓さん、腎臓さん：と続いていきます。見事な徹底ぶりといえるでしょう。

最後に挨拶の実践のポイントをまとめておきます。

気づいた人から先に声をかけましょう。社長（先輩）から良いお手本を示していきましょう。

相手の顔（目）を見て、明るくハッキリした声を投げかけていきましょう。

笑顔で行ない、お客様にも笑顔になつていただきましょう。社員も笑顔になり、経営者も笑顔になつていきます。そうすれば自然に売上げも伸び、経営状態もよくなつていきます。

挨拶は良好な人間関係を作り上げるための潤滑油です。より深い人間関係に発展させていくためにも、挨拶は欠かすことができないものなのです。