



# びすてむ通信

VOL.66  
2010年2月号



## いただきます

先月のびすてむ通信の格言の欄にも書きましたが、「僕達が生きていられるのは色々な命をちよつとずつわけてもらっているからなんだ」(山崎ナオコーラ)ということをとくさんの人が忘れてしまっています。小学校の教師をしている友人が「うちの子は給食費を払っているのに、どうして「いただきます！」って言わなければならないの？」と親御さんに指摘をうけたそうです。皆さんはちゃんと説明できますか？これは食事を恵んでもらう意味でのいただきます…ではなく多くの命を頂きます…という意味で使われています。また農家の方や、酪農、漁業に従事されている方の多くの苦労の上に、この食事が出されているという意味では多くの恵みを頂いている一恵んでいただきます…でもいいかもしれません。今回の件のように色々なものに感謝する日本人としてのすば

らしい部分ですら、最近では薄れてきてしまっているな～と感じました。そういえば、ある本にこんな事が書いてありました。あなたは今、非常に困っています。そんな問題がある人が解決してくれました。その人にあなたはなんと言いますか？という設問です。皆さんはなんと答えますか？たぶん多くの方が「ありがとうございました！」というと思います。ではこれを空腹に例えてみましょう。多くの人が空腹という問題を自分ひとりで解決できる人はいないと思います。たくさんの人の手で作られた野菜や肉や魚をお金という対価を払って貰っているに過ぎません。お金を払っているとはいえ、空腹という問題を解決してくれた人たちになんと言いますか？同じように感謝の気持ちを込めて「いただきます！」や「ご馳走様でした！」ということは、すごく自然な事ではありませんか？本人が



昔は寒いのは平気だったのに、今は全くダメです…。手足が冷える～

目の前にいなくとも、そう考え、そう言える事が大切だと思いませんか？なんだかお説教ぼくになってしまいましたね…(笑)こういう事って、昔から家庭で教わってきたことだと思います。昔は個人の躰は家庭で、団体行動での躰は学校で…そんな住み分けができていたように思いますが、最近は何でもかんでも学校の責任にされちゃって可愛そうに思います。大人の人がもう少し目先のことだけではなく、大切な気持ちや、大切な文化にも目を向けて欲しいな～なんて感じました…。

## みんなのひとり言

今回は社長、磯村さん、鈴木さんが会社の近くにある岩瀬食品という、うどん屋さんに行った時の話し。ここは元々は麺を製造しているお店ですので、とにかくうどんが安いのです。ですから、いつもたくさんのお客さんがいます。磯村さんも「前から行きたかった」と言っていましたので、すぐうれしそうです。さて、全員味噌煮込みうどん、掻揚げを頼みました。掻揚げはそのボリュームに全員大喜び。でも磯村さんがうどんの中に掻揚げを入れたら、汁をすべて掻揚げが吸い込んでしまい、汁なし状態に…。その光景に皆が大笑いしました。更に…社長いわく「掻揚げに林檎が入っていた」との事。掻揚げに林檎…？これは更に調査の必要ありです。

## 今月の格言！

毎日が宝物のように大切な贈り物だ

(アレックス・シアラー)

皆さんは時間という尊いものを大切にしていますか？毎日同じように続く1日でも、過ぎた日は戻す事ができません。精一杯、1日1日を生きたいですね！まずは自分が反省します…。



## 喜んでいただけました！のコーナー！

先日お客様からお褒めの言葉をいただきました。それは事務員の稲垣さんの電話の対応がすばらしい！という内容でした。「中部ビジネスさんは電話の対応講習みたいなものを受けているの？」と言われるぐらいすばらしかったそうです。特に弊社では講習や研修などはおこなっていないのですが、稲垣さんは昔、某有名銀行で働いていましたので、そのお陰かもしれませんね。電話って顔が

見えない分だけ、余計に難しいですね。私もいまだに電話に出る時は緊張します。私がいつも電話に出る時に心がけているのは「笑顔」、「情報」、「確認」です。笑顔は例え顔が見えていなくても、笑顔で電話に出ること。情報は普段の会話の中で出てきた話題を聞くこと。例えば、お客様から担当の〇〇さん、と言われる前に「〇〇で良かったですか？」とかコピー機の修理を最近しているようなら

「機械の調子はいかがですか？」というように、そのお客様に関する情報を聞くようにしています。最後の確認は商品を発注された際は「〇〇を2個でよろしいですか」みたいな感じで確認をするようにしています。私も講習など受けていないので、独自の方法ですが、私なりにこうした方が良かな…っと思っでやっています。皆さんも何か電話の取り方などありますか？