

「それがすべてだとはいませんが、気配りは保険営業の成否を決める重要な要素です。しかし、なかにはどうしても気が利かない、気を配れない営業の人がいるのも事実です。お客さまの状況や気持ちを慮りながら、それに合わせた適切な行動ができないのです」

こう語るのは第一生命保険・特選営業主任の柴田知栄さんだ。特選営業主任は約四万人いる同社の営業職員のうちトップクラスの者に与えられる役職で、柴田さんは一九九九年から一一年連続で契約高トップを記録している。実は柴田さんの母親は、やはり同社の営業職員で「日本一の生保外交員」としてギネスブックに載ったことのある柴田和子さん。気配りと血筋は、何か関係があるのか。

「いま振り返ってみると、子どものころから家庭の至るところに、目配り、気配り、心配りがありました。そうした環境が影響しているのかもしれませんが」と柴田さんはいふ。実際に日々の躰をしてくれたのは、仕事で忙しい母・和子さんに代わり、同居していた明治生まれの祖母で、次のようなことを教わったそうだ。

「人には十二分に尽くしなさい。逆に、自分が何人から尽くされるときは八分で満足しなさい。人は十二分に尽くされて初めて十分と感じ、尽くされた自分が八分と思えたときに人は十分に尽くしたと感じているからだということです。たとえば、セールスマンが飛び込み営業で家に来て、買う、買わないにかかわらず、

→ Refresh Your Dull Mind

人の表情の
読み方、
本音のつかみ方、
教えます

なぜ、あなたは 「気が利かない」と 言われるか



自分は気を利かしているつもりでも、
周囲の人間から見たら、
実は気の利かない人間だったり……。
その原因に心理学の立場から迫る。

伊藤博之 text by Hiroyuki Ito

祖母は必ずお茶を出していました。きつと、母と同じ営業をしている人に優しく接したい気持ちもあったのでしょう」

そうした幼児期の記憶や経験の受容性を発達心理学の立場から指摘するのが、企業のメンタルヘルスや人材育成をサポートするEAP総研でコンサルタントを務めている錦織ひとみさんだ。

「気が利くという能力は、ある日突然に出来る上がるものではなく、近接領域の能力が一つひとつ発達していきながら身についていきます。ですから、幼児期に『誰かがこんなことをして、とても喜ばれていた』とか、『こんなことをしたら、お母さんに褒められた』などの記憶や経験

を積んでおくことはとても大切です」

柴田さんの場合、祖母の日々の立ち居振る舞いや、母・和子さんがお客さまを思い懸命に働く姿などが貴重な記憶として頭のなかにインプットされ、気が利く人に育っていく栄養素になったのだろう。

そして、錦織さんが指摘する近接領域の能力には「記憶・経験」のほかに、「メタ認知」と「自己効力感」がある(図1参照)。メタ認知は全体を俯瞰して見ることでできる能力で、そこから相手にとって何が喜ばしいのを見通していく。その能力の萌芽は五歳前後から出てくる。また、自己効力感「自分はできる」という気持ちを維持する能力で、「先の『記