



「気働き」の研究

親の気配りが
刺激する
子どもの
「気働き因子」

憶・経験』『メタ認知』と組み合わせ、
て気が利く能力が形成されていきます」と
と錦織さんはいう。

柴田さんの営業の特徴の一つとして、
「お客さまの話聞くことに徹する」と
いうことがある。メーンに扱うのは億円
単位の役員保険。「私という人間を理解
してもらわなくては加入してもらえ
ません。それには、まずお客さまのこと
を理解することが大切なのです」と柴田
さんは話す。

コーチングの指導やカウンセリングを
行っているゾムの松下信武社長はこの点
に特に注目し、「気が利く人の共通点の
一つがエフォートフル・コントロールに
長けていることです。これは自分の気持
ちを管理する能力で、逆に気が利かない
人はこの能力が低いといえます。営業現
場ではどうしても売り込もうとする気持
ちが先走ってしまうもの。柴田さんはそ
んな気持ちをきちんと管理できているの
でしょう」と分析する。



Chie Shibata

柴田知栄

第一生命
特選営業主任

中央大学卒業。第一生命入社後、ニューヨーク勤務を経て、1996年から営業職員に。特選営業主任はトップクラスの営業職員だけに与えられる資格である。

新婦の父を感動させた プランナーの機転

また、心理学者の伊東明さんが気が利かす能力として重視しているのが「共感力」である。よく混同されがちなものに「同情心」があるが、これは辛いときや

悲しいときにしか働かない。一方の共感力は辛いときも、楽しいときにも働く。文字通り、相手の気持ちを共に感じる力なのだ。

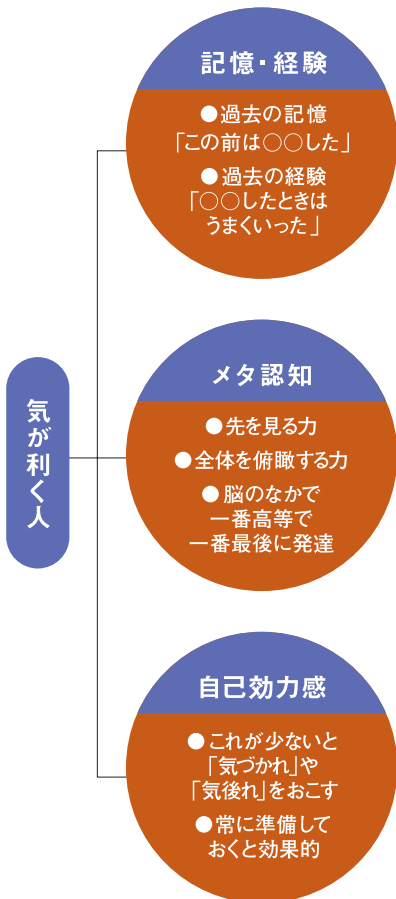
「相手の気持ちを察して、何か欲していることがわかれば、その場でためらうことなく行動を起こす。ある意味で氣遣いは『瞬間芸』でもあるのです」と伊東さん

んはい。そのことを見事に体現しているのが、テイクアンドグヴ・ニーズのウエディングデザインパートナーズ代表で石田純一・東尾理子夫妻をはじめ著名人の挙式を数多く担当している「カリスマウエディングプランナー」として有名な有賀明美さんである。

結婚式はカップルにとって一生に一度の晴れの舞台。さらに同社では親族、友人など出席した人たちの人生の絆を結び直す日としても捉えている。もちろん失敗は許されない。それだけに、初めてカップルが式場を訪れた際のご案内から、挙式当日の仕切りまでのすべてを任されるウエディングプランナーの氣遣いたるや並大抵ではない。ところが、有賀さんは「社会人になるまで氣配りのできない人間でした」と意外なことを口にする。

「そんな私が変わる契機となったのが、入社一年目にサポートしたお菓子屋さんのお嬢さまの結婚式です。ウエディングケーキはお父さまの手作り。でも、奥さ

図 1 気が利く人を 構成する3要素



出所：EAP総研・錦織ひとみ氏作成資料