

TKC Business ONE Point News 2020.10

発行所 株式会社 TKC出版 〒162-0825 東京都新宿区神楽坂2-17 中央ビル2階 定価 本体100円+税

大前香税理士事務所

〒760-0007 高松市中央町1-4-16 カナック中央町ビル3階
TEL087-835-4845「新型コロナ」
で変わる
接客マナー

好感度が上がる “マスク接客”4つの心得

「新型コロナ」感染防止のため、マスク着用は相手を思いやるマナーの基本です。相手を不安・不快にさせないマスクを着用した接客のポイントを紹介します。

1 清潔なマスクを正しく着用

まず、清潔なマスクを正しく着用することが基本です。汚れていたり、鼻を出した着用などは×。また、常に予備を携帯することも大切です。



2 「マスクで失礼します」と添える

つい1年前では、マスクのままの接客は失礼とされていました。それを踏まえ、商談などでは、「本日はマスクをして失礼します」と一言添えるとよいでしょう。



3 “月目”でアイコンタクト

マスクを着けると表情が分かりづらくなりますが、笑顔で接すれば、目元は“月目”になり好印象になります。アイコンタクトも普段以上に意識しましょう。



4 「ソ」の高さで大きめに

マスクによって声がかもり聞き取りにくくなります。「ドレミファソ」の「ソ」の音で、高めで明るい声を出すことがイメージアップになります。



感謝の気持ちを伝えよう!

新型コロナや自然災害など、厳しい環境が続いています。こんなときこそ、感謝の気持ちを大切に、それを言葉で伝えるようにしましょう。

感謝しているのにそれを
伝えないのは、プレゼントを
包んだのにそれを渡さない
ことと同じである。



(ウィリアム・アーサー・ウォード)

井戸の水を飲むとき、
井戸を掘った人のことを
忘れてはいけない。

(中国のことわざ)

感謝するに値するものが
ないのではない。
感謝するに値するものを、
気がつかないでいるのだ。

(中村天風)

わたしに喜びをもたらす
ただひとつのものは、
仕事、バイオリン、ヨットを
別にすれば、
ともに働いた人々への
感謝だけです。

(アルバート・アインシュタイン)

今こそ大切にしたい 感謝の気持ちと利他の精神

感謝とは、「世の中に当たり前のことなどない」と気づくことです。何かをしてもらったときに、それを当たり前ではなく、あり得ないこと、つまり「有り難い」と思うことです。普段からそう思うことで感謝の気持ちが生まれてきます。仏教には「利他」という言葉があります。一言で言うと、人のために何かをすることです。コロナ禍や自然災害などで心が荒みがちな今こそ、感謝の気持ちと利他の精神を大切にしたいものです。



耳寄り情報

マスクを正しく着けていますか？

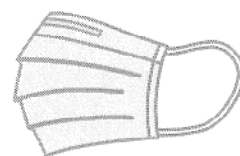
マスクの役割は主に2つ。1つはウイルスや花粉などを吸い込まないため、もう1つは、周囲へのウイルス飛沫の飛散軽減です。マスクは正しい方法で着けないと効果が半減します。再確認しましょう。

1 正しく着けて飛沫の拡散を防止しましょう

まず、上下と表裏を間違えないことです。逆に着けるとプリーツのすき間にウイルスがたまったりします。

◆上下、表裏を確認する

- ・上下：「ノーズフィッター」がついている方が上。
- ・表裏：プリーツの向きが上から下に向かって階段状になっているのが表
耳かけゴムの接着面がある方が裏。



◆ノーズフィッターを鼻に当てて調整する

ノーズフィッター部分を鼻にフィットさせます。

◆プリーツを上下に広げる

上下に広げ、鼻とあごの部分をしっかり覆います。
マスクと顔の間にすき間をつくると、細菌や花粉が侵入しやすくなります。



2 マスクの表面は手を触れないようにしましょう

ウイルスや菌が付着している場合があるので、なるべく触れないようにします。
外すときも耳かけ部分を持って、捨てるときも注意しましょう。

3 フェイスシールド・マウスシールドの着用の際もマスクを着けましょう

すき間があるのでマスク着用が必要です。ソーシャルディスタンスがとれていたらマスクなしもOK。

マスクを外しての休憩も大切

新型コロナウイルスの影響により、ほぼ一日中マスクを着けるようになった人も多いようです。しかし、マスクの着用は身体に負担がかかります。適宜マスクを外して休憩することも大切です。

着用時に強い負荷の作業や運動をするのも避けましょう。こまめな水分補給も忘れずに。

「ありがとう」は「有り難し」

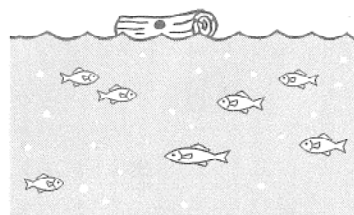
感謝の言葉「ありがとう」の語源は「有る」ことが「難しい」——「有り難し」からきています。何をしてもらっても、「当たり前」と思っているのは、不平不満ばかりで幸せを実感できません。つまり感謝できる人が幸せだと言えます。

稲盛和夫氏（京セラ創業者）は、「生きていることに感謝する」ことが大切で、その感謝の心を「ありがとう」という言葉で周囲の人たちに伝えることが、自分も周りの人も幸せな気持ちにしてくれると語っています。

「ありがとう」の語源 もうきふぼく「盲亀浮木のたとえ」

『仏説比喻経』という経典の中にある「盲亀浮木のたとえ」を紹介します。

あるとき、釈迦が、阿難という弟子に尋ねました。
「そなたは人間に生まれたことをどう思っているか」
阿難は答えました。
「たいへん喜んでおります」

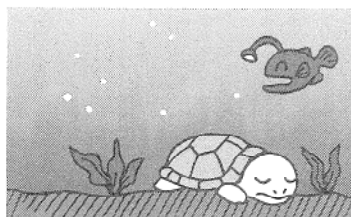


そこで釈迦は次のように話しました。
「果てしなく広がる海の底に、目の見えない亀がいる。
その盲亀が、百年に一度だけ、海面に顔を出すのだ。
広い海には、一本の丸太ん棒が浮いている。丸太ん棒には、小さな穴がある。
その丸太ん棒は、西へ東へ漂っているのだ。」

阿難よ。百年に一度、浮かび上がるこの亀が、たまたま丸太ん棒の穴に頭を入れることがあると思うか」

阿難は驚いて答えました。
「お釈迦様、そんなことは、とても考えられません」
「絶対にないと言い切れるか」

「何兆年掛ける何兆年の間には、ひょっと頭を入れることがあるかも知れませんが、無いと言ってもいいほど難しいことです」



「ところが阿難よ。私たちが人間に生まれることは、この亀が、丸太ん棒の穴に首を入れることが有るよりも、難しいことなんだ。有り難いことなんだよ」と、釈迦は教えました。