

# Management Viewpoint

## 経営戦略の着眼点『 “かしこまりました”は極上の返答言葉 』

言葉とは不思議なもので、その表現方法や口調により相手の感情を穏やかにしたり、不愉快にしたり、快適な気分にしたるツール(道具)であり、自分の意思や感情を伝える手段でもある。「こういう言葉遣いをする、たぶん相手に快適な気分を与えるな」と思うならば、その言葉遣いをしていくべきである。そういった言葉遣いを巧みに取り入れ、成功を収めているタクシー・運転代行業A社の事例を紹介したい。

タクシーや代行を利用して「失敗した」と思う時は、目的地を知らなかったり、無愛想な接し方をする運転手に遭遇した時が多いのではないだろうか。A社の場合、運転手に徹底したマナー教育を実施している。車内でお客様との会話が大人気小なり交わされる訳であるが、返答する際は必ず「かしこまりました」という言葉遣いを使用するよう指導している。

例えば乗車するやいなや、運転手に発する最初の言葉は「運転手さん、●●までやってくれ」とか「●●の近くまで行って下さい」と目的地を示す言葉であるが、それを聞いた運転手は「はい」「分かりました」などとせいぜい返答する程度であろう。ところがA社の運転手は皆「かしこまりました」と返答するのである。

また目的地に行く途中でも、「そこを右に曲がって」「その信号を直進して」など指示を受けるたびに、「かしこまりました」と返答するのである。酒を飲んでいい気分になっている自分に対して、「かしこまりました」と気持ちのいい返答をされると、さらにいい気分になるのは当然である。

そうすると次の機会に利用する時には、数多く待機しているタクシーの群れからA社のタクシーを探すものである。すなわち、それだけ「かしこまりました」が極上の返答言葉なのである。とくに同業他社が混在しているサービス業の中にあつては、その一言が差別化戦略のひとつとして有効に働くことを知っていただくと同時に、ぜひとも業務に活用していただきたい。

以上

◆上記コンテンツは、タナベ経営 メールマガジン「マネジメントレター(無料)」バックナンバーより掲載しております。

詳しくはこちら [http://www.tanabekeiei.co.jp/member/mail\\_magazine/index.html](http://www.tanabekeiei.co.jp/member/mail_magazine/index.html)

◆本レターの内容につきましては万全を期しておりますが、ご利用によって被ることのある損害に対しましては責任を負いかねますのでご了承ください。掲載された記事の著作権は、すべて(株)タナベ経営および原作者にあります。

発行・編集 株式会社タナベ経営

## 納得の1枚。知らぬ間に身につく経営の原理原則。

### タナベFAXレポート

業績が低迷していく要因は、景気などの外部環境ではなく、自社の強みが市場とマッチしないために生じるものです。

自社の現状を見極め、将来を見据えた対策の手を打っていくことが大事です。

貴社に毎月3回、FAXでお届けする『タナベFAXレポート』は、時流をとらえ、現在の経営環境の中で実践できる【経営の原理原則】をご提供いたします。

**年会費：6,300円(消費税込)**

配信日：毎月3回(5・15・25日)年間36回配信 / サイズ：B4サイズ1枚/回

※配信日が土日祝日の場合、原則として翌営業日(平日)に配信させていただきます。

※ご入金確認後、配信させていただきます。年会費制ですので、期間途中の返金はいたしかねます。



### お申込欄 FAX:06-7177-4026

お申込者名	ふりがな	部署 お役職	
	〒		
ご住所			
TEL		配信先 FAX	

### お問合せ

(株)タナベ経営 ネットワーク本部

TEL :06-7177-4006

FAX :06-7177-4026

**FAXにてお申込下さい**

「個人情報のお取扱いについて」

タナベ経営では、個人情報の保護につとめております。詳細は弊社のプライバシーポリシー(<http://www.tanabekeiei.co.jp/policy/>)をご覧ください。なお、ご記入頂いたお客様の個人情報は、当該会員・セミナー・商品のお申込に関する確認・連絡および経営情報・催物などのご案内をお送りさせていただく際に利用させていただきます。