

みんなに  
必要とされている人の  
「ひと工夫」  
の習慣



今蔵ゆかり  
Imakura Yukari



小さなプラスアルファが

「人付き合いを良好にする」

「イライラを解消する」

「気持ちに余裕をもたらす」

はじめに

## 毎日の“ひと工夫”で人生が変わる

「頼りになる」「気がきく」「安心して任せられる」など、みんなに必要とされている人の“ひと工夫”は、どのような工夫でしょうか？ それは、人に喜ばれる工夫です。

人に喜ばれる工夫と聞くと、すごくハードルが高そうと感じる人もいるかもしれませんが、そんなことはありません。

たとえば、誕生日のサプライズパーティーを思い浮かべてみてください。

相手の期待を大きく超えるようなサプライズは、喜びも大きいです。が、しだいに人は慣れてしまいます。次はもっと、次はもっとと期待のハードルはどんどん高くなり、さらなるビッグサプライズでなければ満足してもらえなくなります。

一方、みんなに必要とされている人が周りから求められるのはサプライズではなく、安心感や信頼感です。安心感、信頼感というのは日々の“積み重ね”から生まれます。

やろうと思えば誰でもできる、ひと工夫。料理で言えば、かくし味みたいなものです。そのほんのひと手間を積み重ね、習

慣にしている人、周りから信頼を集める人はそんな人です。

### 「相手がどう思うか」を考えられる人が、選ばれる人

私がはじめて仕事に就いたのは、縁あって設立したばかりの小さな企画会社でした。当時、社員数10名程度だったこの会社、今ではおそらく多くの人知っているであろうTSUTAYAの本部のカルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社（頭文字を取ってCCCと略します）です。

働きはじめたばかりの私は、自分中心に物事を考える「自己チュー」タイプだったかもしれません。自分では頑張っているつもりでも、周囲から評価されることはなく空回りしていた時期もありました。

ですが、ものすごいスピードで急成長していく会社とともに役員秘書としてビシバシ鍛えられる中で、やがて「自分がどう思うか」ではなく「相手がどう思うか」を考えることが大切だと気づいたので。

そこに気づいてからはパッと視野が広がり、今まで見えていなかったことがだんだんと見えるようになりました。

視点が変わりはじめると、カリスマ的な存在だった増田宗昭社長の傍らで、「目利き力」「整理力」「選択力」「おもてなしの心」など、数えきれないほど多くの学びがあり、それを吸収することができたのです。

その後 CCC を離れることになるのですが、外に出てはじめて気づいたのは、CCC での経験はものすごい宝だったということでした。

役員秘書として CCC で鍛えられ、自分にとって当たり前になった仕事の進め方は、他の多くのビジネスパーソンはできていないことばかりであると知ったのです。

本書でお伝えするのは、CCC での学びからはじまり、24 年間続けた秘書やサポート業務をベースに、私が実際にやってきて人に喜ばれたひと工夫、また今まで出会った素敵な方から学んだひと工夫をご紹介します。

第 1 章では、気がきくと言われる人の工夫。第 2 章では、仕事を安心して任せてもらえる人の工夫。第 3 章では、いつも人に好かれる人の工夫。第 4 章では、周囲から信頼を集める人の工夫、をお伝えしてまいります。

## > 自分が変わると周りの反応が変わる

「相手がどう思うか」と考え行動するようになり、周囲との関係性がどんどんと良くなっていきました。

自分が変われば、周りも変わってくるのです。言い換えると、自分が変わらないと周りは変わらないということです。私が身を持って経験しているので、自信を持ってみなさんにもお伝えすることができます。

「相手が喜ぶほんの小さなひと工夫」を積み重ねていくうちに、仕事も心も豊かに変化していくはずですよ。

小さなことで構いません。「相手に喜んでもらう」ことをコツコツ積み重ねることによって、やがて「あの人は気がきくね」「あの人とまた一緒に仕事がしたいね」と周囲から認められるようになってきます。

少しでもみなさんの仕事、プライベートをより輝かしく、より良い人間関係を築くヒントになれば嬉しく思います。そして読み終わった後に「なんだ、これなら自分にもできそう！」きっとそう思っていただけをお願いしています。

それでは、最後までどうぞお付き合いください。

今蔵ゆかり

# Contents

## 第1章 細やかな気づかいで人を惹きつける

- 1 人を喜ばせる3つの「リ」 ..... 12
- 2 時間は命。相手の貴重な時間を大切にす ..... 18
- 3 伝え方は相手の行動と記憶のパターンで決まる ..... 24
- 4 雑談の場を作るとすべてがうまく回り出す ..... 28
- 5 いつでも「想定内」が安心の印 ..... 34
- 6 気づかい上手はサッカーも上手? ..... 38

## 第2章 ファンがどんどん増えていく仕事のひと工夫

- 7 すべての終わりを美しく締める ..... 44
- 8 「自分のため」から「誰かのため」へ ..... 50
- 9 人を魅了する言葉の選び方 ..... 54
- 10 あえてムダな情報を付け加える ..... 59
- 11 オンリーワンが相手の期待を超える ..... 64
- 12 安心感が際立つ人の報連相のひと工夫 ..... 70
- 13 職場のみんなに自分を知ってもらえますか? ..... 76
- 14 決裁をスムーズにもらえる人、もらえない人 ..... 82

## 第3章 誰からも好かれる人の9つのおこない

- 15 相手に興味を持つことがスタートライン ..... 88

- 16 なぜ、男は女性がいるお店に通うのか? ..... 94
- 17 リレー褒め言葉は嬉しさ5割増し ..... 98
- 18 心地いい音とともに感情を伝える ..... 103
- 19 相手の手柄になることが最高の仕事 ..... 107
- 20 「誠実さ」はすべてを凌駕する ..... 110
- 21 人と人とのコラボレーションに思いを巡らせる ..... 116
- 20 笑顔は最強の武器になる ..... 122
- 21 上手な断り方で逆に信頼を得る ..... 128

## 第4章 どこでも信頼が集まる人の習慣

- 22 英語も仕事も基本はABC ..... 134
- 23 約束は誇りにかけて守る ..... 140
- 24 「すぐ行動の熱意」が感動を生み出す ..... 146
- 25 いい環境でこそ、いい仕事ができる ..... 150
- 26 3秒ルールで捨てる勇気 ..... 154
- 27 どんなに忙しくても余裕をただよわせる ..... 160
- 28 みんなが避けたがることこそが宝の山 ..... 166
- 29 フットワークを軽く、変化を楽しむ ..... 172
- 30 考えると止まり、想うと動き出す ..... 176

巻末  
付録

## デスクを整理するひと工夫

- カバーデザイン／重原 隆
- 本文デザイン／上坊 菜々子
- 本文イラスト／村山 宇希（ぼるか）