

★ハートが錆びついていた僕が 1 位になった。

前職を退職してからしばらく、次の仕事が見つからず、派遣の仕事をしてながら正社員としての就職先を探していた。切羽詰まっていた。

仕事をなかなか決めることができなかったのは、自分の中に「自分が本当にやりたいと思える仕事に就きたい」という思いがあったからだ。そうは思いながらも、実際には「自分が何をしたいか」さえ、わからないでいた。考えれば考えるほど答えがわからなくなって、どんどん行き詰っていった。就職先を決めきれないまま時間だけが過ぎていき、あせっていくつかの会社に応募しても、「本当にこの会社でいいのか…」という気持ちが捨てきれず、モチベーションが上がらないまま選考に落ちてしまう。そんなことが続いていた。

現状を打破するため、試行錯誤しているうちに、ひとつの計画を思いついた。

「もともと企業数の少ない地元で仕事を探すよりも、東京へ出たほうが自分に合う仕事を見つけやすいのではないかな？」そんな考えから、とにかく東京へ出て、就職先を探そうと決めた。まずは東京で一人暮らしをする。そのために短期間で資金集めをしなければならない。そこで、「1 ヶ月更新で時給がそこそこ良い」という理由から、携帯販売の派遣社員になることを決めた。

できるだけ早くお金を貯めて、東京に行く。そんな計画だったのだが、実際はなかなかお金が貯まらなかった。いつしか東京へ行くことが先送り、先送りになってしまっていた。心の中では、「このままではいけない」と思いながらも、行動が伴っていかない。気持ちはあせっていても、ただただ現状に流されていた。

そんな中でも、「自分にあった仕事」を見つけるために、とにかく「自分は何が好きなのか?」「自分には何ができるのか?」などを探るために、数々の自己分析や適正診断などを受けて「自分探し」だけは、ずっと続けていた。

適職カウンセリングを受けるなど、いろいろなところに相談しに行っていた。でも、「これだ!」という仕事は、見つからなかった。

携帯販売の仕事を始めて以来、初めて契約数 0 の日が続いており、販売不振に悩んでいた。

悪いときには悪いことが重なるもので、職場の人間関係のもつれでストレスが、とてもたまっていた。そして7月、仕事中に職場で倒れた。

元々身体は丈夫なほうなので、これまで目の前が真っ暗になって倒れる、なんてことはなかった。そのまま病院に行くとお医者さんに「ストレスと過労でしょうね。あまり仕事のことで思い悩まないように」と言われた。

なんだか不運なことばかり起こる自分にショックを受けた。

その後もなんとか、自分の力だけで気丈に振る舞っていた。
ストレスなどから自分の身を守るために、「ポジティブな考え方」を身につけようと、いろいろな本を読んだりして、ポジティブな考え方を取り込もうとしていた。
また、仕事面では、「今の場所で全力を尽くすことが、次へのステップへつながる」という考え方に、少しずつ変わっていった。

今の仕事で、結果を出すには、もっと接客力をあげなければならない。
仕事で結果を出してうまくいくことがまた、自分のストレスを減らすことでもあると思えた。接客の仕事で活かせるものはないかと、ネットで調べていたところ、堀口さんの「接客 DVD」にたどり着いた。

「カリスマ販売員」すぐに目を奪われた。
さっそく「カリスマ販売員メールセミナー」を申し込んだ。
どの本にもなかったすぐに現場で使える具体例が書かれていて、
いつも、参考にした。その流れで堀口さんのブログも読むようになった。
その頃は、「ポジティブになる物事の捉え方」を書いてある記事が多く、
「なるほど。こういうときはこう捉えればいいのか」と、とても参考になっていた。

自分がいいなと思った記事は、携帯電話にコピーしてはいつでも読み返せるようにして持ち歩いていたぐらいだ。3つもブログを持ち、毎日更新している堀口さんのブログを読むことが、日課になっていった。「ポジティブなものの捉え方」と「接客力 UP」。そのときの自分が求めていたものが同時に二つ提供されている堀口さんとの出会いは、まさに運命だったと思う。

接客 DVD も、即座に購入。その中で堀口さんが語っている接客における「マインド」の部分は、何度も繰り返し繰り返し観ていた。もうファンになっていたのだが、ファンになったということは感性が似ているということで、共感できるということ。

そうしているうちに、「自分もコーチングを受けてみたい！」と思うようになった。コーチングを受けるにしても、お金のない自分としては大きな決断が必要だった。そこで、まずは単発コーチングだけでも受けようと思い、申し込みをした。

自分探し、見つからなかった理由。

2008年8月26日

コーチングのテーマは、「仕事で、これがやりたいというものが見つからず、この先どう進んで行ったらいいのかわからない」というもの。

自分の今の現状として、職場でどのようにしているかを話した。

堀口さんは話を聞いて、気付いたことを言った。

「物事をネガティブに考えすぎです。潜在意識がいつもクリーンになっていれば、やりたいことも見つかりますよ」

これまで、「自分がやりたいこと」は、自己分析をしたり、適職診断をすれば見つかると思っていた。しかし、堀口さんの考えは違って、「ネガティブな気持ちをなくして潜在意識がクリーンになれば、やりたいことが見つかる」ということだった。今まで考えもしなかったこの方法は、まさに目から鱗だった。

「なるほど…そうかもしれない」

これまで読んできたいろいろな本には載ってなかったけど、なぜかそのときの自分にはストンと腑に落ちたのだ。「今のネガティブから脱出したい！そして、その方向で行きたい！」と、自分でも強く思った。そして気がつけば、その場で「継続して90日コーチングをお願いしたいのですが…」と申し出ていた。

ひとみずむの洗礼。

好きなことを探していくよりも、まずは捉え方から。ということで、しばらくの間、毎回「ネガティブをなくすこと」を、セッションのテーマにした。

そのころは「コーチング」というよりも、堀口式「物事の捉え方」を伝授してもらっていたという感じだった。まるまる、ひとみずむの洗礼。堀口さんは、それを「毎回、説教みたいでしたね、あはは！」と笑っていたが、僕にとってはむしろ法話のようで、

毎回「ありがたいお話が聞けた」と、いつも次のセッションを楽しみにしていた。

まず、一番の基本として「捉え方方程式」を教えてもらった。

出来事⇒捉え方⇒感情

出来事は変わらないが、捉え方で感情が変わる。

だから、「捉え方」の部分をポジティブに捉えるように、意識すればいい。

出来事⇒ネガティブ⇒最悪～ ×

出来事⇒ポジティブ⇒ハッピー！ ○

・「お客様が今日は来ないな…最悪だ」

⇒「お客様が来ないタイミングで、掃除をしよう！ちょうどいいなあ。」

⇒「できることはあるかなー？ラッキー！これができるじゃん！！」

・「自分より、スタッフたちのほうが売り上げたな…」

⇒「みんなそれだけ、お客様をたくさん喜ばしたんだ！よかったなあ！」

・失敗が起きても…

⇒「なんの学びだろうか？ありがたいなあ。受け入れて乗り越えよう」

人生生きていれば、悪いことは起こる。それは堀口さんにだって起きている。

ただ、その出来事をどう捉えるかで、同じ出来事でも違ったものになる。

もっと、売れる人の発想を知りたいと思った。

「お客さんが全然いなかったりして、『売れないといやだな』って思ってしまうんです」

「『売れないといやだな』と思ったら、すぐに『いや、売れるに決まっている！』と思えばいいんですよ。ちなみに私は、売れないなんて考えたことはありません！（笑）

いつも売れちゃう！！！！と思っていますよ」

「！！」

このことに僕は、非常に衝撃を受けた。

「ああ、なんてことだ…。『売れる人』というのは、発想そのものが違うじゃないか…」

それ以来、この言葉も携帯電話の中にコピーして、持ち歩くようになった。

『売れたらいいなあ』ではなく、『売れるのが当たり前』。
『売れないと困る』のではなく『いつも売れちゃう！』

こういった考え方を忘れないように、弱気になったらいつもこのセリフを見るようにした。

ハートが錆びついている。

その頃の僕は、「やらなければならないこと」に振り回され、好きなことや楽しいことに目を向ける余裕がなくなっていた。

「好きなこと、やってて楽しいことってなんですか？」

「何でしょう…すぐ出てきません」

「あー、ハートが錆びついてますねー」

「は？」

「ハートが錆びついているから、
仕事でも、好きなことが通り過ぎていってしまっているんですよ」

（「ハートが錆びついている」か…すごいこと言うな。でも、確かにそうかも…）

僕は、好きなことを見つけなくてはいけないと思っていた。
しかし、「ハートが錆びついている」から、好きなことでさえ、感じられていなかったのだ。

「最初はあまり考えなくていいから、まずは自分のために、自分のハート磨きのために
やってみてください」

そういつて、堀口さんは、具体的に指令を出した。

.....

★ブログを開設する。

好きになったもの・面白かったこと楽しかったこと・ハッピーの感情のものだけを書く。

★今日のいいこと、今日の感謝を毎日ノートに書いていく習慣をもつ。

★毎日、人を褒める

⇒潜在意識が人を褒めている行為も、自分を褒めていると勘違いして、自分もどんどんアゲアゲになっていく！！

「お客さんの持ち物を褒める」などをルールにしてもいい。

★意識して大声で笑うこと。

★生活そのものを楽しくする。

・電車の1両目にゆったり乗る。

・スキップをする

・おいしい紅茶を飲む。

・温泉の元、バスソルトを使って、お風呂でホッとする時間を持つ。

・無印のミストおすすめ。

・持ち物にこだわりを持つ。素敵な手帳、お気に入りのペン、ペンケースを持つのもいい。

★気分のいい場所に行きまくる。

・お昼ご飯をいいところに行くと全然違う。⇒いい気分になると売れる！

★自分居場所を快適にする。

・居心地のいい部屋に変える。本・模様がえ。まずは掃除。

★本はBOOK OFFにもっていく。

⇒自己啓発の本読み過ぎ。本より行動。本を読んでも成長しない。

.....

そのときから、意識して「気分がいいこと」を積極的に生活の中に取り込んでいくようになった。そして、いつしか今でも継続するようになったこともある。

これまでまったく縁のなかった美術館に、頻繁に行くようになった。

別にアートに詳しいわけでもないのに、周りの人からは「美術館の好きな人」だと思われる。「今、〇〇美術館で△△展やってるみたいよ」と頻繁に教えて貰えるようになった。

部屋の中ではアロマを焚いている。

アロマは同じ香りばかりだと飽きてしまうので、毎回違った香りを楽しめるようにと、いつの間にかものすごい量の香りが集まってしまった（男子なのに…）。

売上予算が気にならない考え方。

2008年9月

気持ちが前向きになると、行動力も伴ってくるというのを実感した。

自然とコーチングのテーマも仕事のことに移っていった。

「今いる場所で結果を出したい！」

いつしか、自分探しは、やりながら見つけることと分かってきた。
毎回のセッションは、カリスマ販売員接客についてだ。

僕が、売り場でネガティブになる原因として、予算に達していないとか、会社から評価を
いただけてないとかそちらに左右されることが多かった。評価をされないと、がんばって
も、がんばっても、まだまだ自分は駄目だと責めがちになる。そういうことに左右されな
い自分になりたいと思った。

「自分の数字を落としたらどうしようと考えてしまいます」

「ああ、それは気のせいですね」

「へ？」

「数字のことなんか忘れたらいいんですよ。売り上げの数字を追うのではなくて、
どれだけお客さんを喜ばせたかを数えればいいんじゃないですか？」

「ああ、そうか…」

大事なことを忘れていた。お客さんに喜んでもらえれば、商品は買ってもらえるのだと。

喜ばした人数を数えるのならば、数字への抵抗感はなくなる。

そして、「お客さんに喜んでもらえる接客」というのを、売り場でのテーマにするようにな
った。「どうしたらお客さんに喜んでもらえるか？」を考えて実践していると、とてもお客
さんの反応がいいのだ。

特に以前と違うのは、買ってくれたお客さんが最後に、
「ありがとうございました！」とか「お世話になりました！」と言って帰っていくのだ。

本当はこちらが「ありがとうございました」なのに、お客さんから「ありがとう」をいた
だけるとするのは、やっぱりめっちゃくちゃ嬉しい。

こういう接客をしていけば、売り上げも自然についてくるのだ、と感じた。

そして何より自分も楽しい。さらに「喜び接客」ができるようになりたい！と思うようになった。

「1位とります…」宣言。

2008年12月

僕は、堀口さんと金井さんが主宰しているコミュニティの

『かないずむシークレートルーム（SCR）』に入っていた。

2008年最後のセッションのテーマは、SCRでの「決意表明」を何にするか？だった。

ここまで「今の場所でベストを尽くす」ということを心がけてやっていた。

今度は、「決意表明」という課題に対して、自分の目標は何か？を考える機会になった。

将来のビジョンについて聞かれ、僕は「将来は独立したい」と言った。

この日の堀口さんはいつになく厳しい。

「将来、独立するなら、どこでも1位をとれる人でないとダメです」

「今の職場で一番取れないと、将来独立なんて簡単にできません。

できる人はどこの場所にいても一番なんです」

「『1番をとる』というのを決意表明にしたらいいじゃないですか！…

決意表明、どうしますか？」

「…そうですね、とりあえず1位をとるにします！」

「いいですね！やるしかないですよ！」

（ああ、とんでもないこと言っちゃった…）

その日、堀口さんから送られてきたのフィードバックシートには、

「◆決意表明 どの職場に行っても売上1番を取る」としっかりと書かれていた。

堀口さんは、きっとさらっと書いたんだろうが、何度見てもなんて重い目標だろう…。

と思った。そして、12月、僕は社員に内定した。

数ヶ月前までは、「本当にこの仕事でいいのか？」などと、社員になることさえも躊躇していたのに、このときは自然の流れだと受け入れることができるようになっていた。

コーチング接客。

2009年1月

この頃は、「1位をとるために具体的にやっていくこと」がセッションのテーマになっていた。

「接客の中でもっと質問をするようにしたほうがいいですね」

一方的にこちらがしゃべるのではなく、お客さんが求めているものを聞き出す。質問をすることでお客さんにしゃべってもらうというコーチング接客を教えてもらった。さっそく、売り場で試してみた。

「どのようなものをお探しですか？」

「うーん、長く使っているから、そろそろ買い換えようと思っているんだよね…」

「そうなんですね。価格重視ですか？それとも機能重視ですか？」

「そうだなあ、機能は別にそんなになくてもいいから、値段が手ごろのやつがいいかな」

「なるほど。それならこの機種なんかどうですか？この値段のわりに〇〇の機能があってお得ですよ！」

「へー、いいねえ。実はねえ…」

この接客方法だと、こう使いたいということを教えてもらえる。

後は、それに合った提案をすることで、お買い上げにつながるのだ。

お客さんの「こうしたい」「今の状況をこう変えたい」というところを聞いてあげると、こちらも提案しやすくなるし、お客さん自身も自分の思いが整理されて、

「自分はこうしたいから、やはりこの商品が必要だ」と思ってくれる。

コーチング接客で、ニーズをつかめるようになった。

周りとの勝ち負けが気にならない考え方。

接客の技法もそうだが、販売員には、売上げ目標やお客様とのやり取りなど、いろいろと気持ちが弱くなったりすることも多く、僕は、マインドのことを相談することも多かった。

「やはり『1 番』を意識し始めると、他の人の数字が気になってしまうんです」

「自分が声をかけたお客さんの決定率を上げればいいんですよ。周りの人との勝ち負けは関係ない。お客さんにはもっと関係ないですよ。決定率が上がれば、自然と結果はついてきますよ」

「なるほど、意識するのは数字ではなくて自分の決定率ですね！」

僕は、ただでさえ競争となるとストレスを感じてしまうので、この考え方で救われた。

「そうか、他の人は関係ない。自分がどれだけ決定率を上げられるかだけを考えればいいんだ！」

「周りの人の数字」と比べるのではなく、「昨日の自分」と比べる。

「周りに勝ったか」ではなく、「自分がどれだけ成長したか」を基準にする。

考え方を変えることができて、目の前のお客さんに集中できるようになった。

1 位獲得。

2009 年 6 月

セッションで話しあったことを職場で実践。

その繰り返しで、結果がついてくるようになっていた。

そして、「とりあえず 1 位をとります」

そう言っていたのだが、本当に取ってしまったのだ。

本当に取れた…言ってみるもんだ…。

「本当に 1 位になってしまいました」と報告した。

「すごいじゃないですか！ やりましたね！」

そのとき、堀口さんはめちゃめちゃ喜んでくれ、なんだかとても恥ずかしかったのだが、自分のがんばりを喜んでくれる人がある、というのはなんて力になるのだろう。喜んでくれる人のために、がんばりたいと思うようになった。

後日だが、堀口さんも「1 位をとった」と聞いたときに「マジかよ!？」って思ったそうだ。…正直な人だ。

「杉本さん、すごい変わりましたよ。本当に最初はネガティブだったところからポジティブになりましたもんね。そして、実際に結果を出し続けている。立派ですよ！」
たくさんのお褒めの言葉をいただいた。
やっぱりうれしいものだ。
自分を承認してくれる人があるというのは本当に大きい。

このようなセッションを繰り返して自分も変化してきたようだ。

セッションの中でもいつの間にか、
「個人の売上げを上げる」から「次は、お店の集客」というように、
一歩進んで考えられるようになっていた。

「個人からお店全体のことを考えられるようになって、視点が一つ上がりましたね。自分ができるようになったら、次は人へ影響を与えていく番です。次のステージに行くには、これです」

今年に入り、部下も二人入ってきた。今度は僕が教える番だ。

おわりに

「自分が本当にやりたいこと」
それは正直、まだわからない。

これまで、
「とにかく、今の場所でできることを一生懸命にやって、
そこで結果を出すことによって、次のステップが見えてくる」
というスタンスでやってきた。

未来に思いを馳せることも必要だが、そのためには今、何をすべきかを考え、
それを日々実践して結果を出すべくがんばる。
というふうに、実際に地に足をつけているかどうかということが大切じゃないかと。
だから、結果を出すということにも、こだわっていた。

今は、「次のステージに進みたい」自然にそう思えるようになった。

コーチングを始めてから、いろいろなことが急に変化し出し、
自分を取り巻くものがどんどん変化している。

それに伴って自分が求めているものに少しずつ近づいている、そんな気がする。
次の場所に行くのが楽しみだ。
ようやく未来のことを思えるようになったのかも…。

そして、僕にはそれを応援してくれる人がいる。
自分ひとりでは前に進むことが困難に思えても、コーチがいると心強い。
もっと先に進みたい。信じていれば、思いはきっと叶えることができるから。