

仕事と自己啓発の月刊誌「OLマニュアル」

# OLmanual

<http://www.kens-p.co.jp>

特別企画

意外と知らない人が多い  
「ビジネスメールの掟」



DECEMBER, 2012  
Vol.24 No.286

12

先日、あるタブレット端末の説明会に参加しようとしたときのこと。直接お店へ行くと、詳細はインターネットでチェックして出直すように言われました。ネットを見ると説明会は予約するようになっていて、当日開始時刻に遅れて、大慌てでお店に飛び込み、近くに立っていた店員に「すみません」と声をかけると、「少々お待ち下さい」という返事。いきなり拒絶されてびっくりしながら、時間に遅れて気が気ではないため「タブレットの説明会はどこですか」とたまたまかけると「それなら4階です」とニコリともしないで告げられ4階へ。4階へ行くと「それなら3階です」とまたエレベーターで逆戻り。やっと会場に入ると、なんとこの説明会は出入り自由で名前のチェックも席の確保もなく、予約は客にとつて全く何にも反映されていないことが分かりました。あんなに慌てて実損した気分に参加することになりました。

こんなケースもありました。ピザの宅配を2枚オーダーして自分で取りに行くところ1枚はタダ、その上飲み物まで無料で

H=R=O=K=O=A=B=E ★ 巻頭エッセイ

# 相部博子の マナーは人の ためならず

連載  
No.6

それって誰が  
決めたの？



相部博子 人材育成コンサルタント/ビーフォーシー代表取締役

私立鳴友学園女子高等学校卒業後、NewZealandクライストチャーチランギルスクールへ留学。その後、NewZealandミートプロデューサーズポート東京オフィス勤務。以降、日本航空株式会社、日本語講師、クリーナーの輸入代理店、ニューヨークの日本語放送東京支社、日本で初の禁煙ラボの経営、及びカウンセラーなど、様々な業種と業務を経験し、平成元年6月に株式会社ビーフォーシーを設立。http://www.bforc.jp/

つけてくれるのです。これまで何回もこのお得なシステムを利用していました。ところがある日電話に出た人が、飲み物の無料サービスは当店ではやっていないと言います。店長まで電話口で元々やっていないと言っているのです。今はやっていないと言わなければならないのですが、どうも釈然としない感じが残ります。さて、それから数週間後またピザのオーダーをするのですが、もちろん今回は無料飲み物は期待していません。ところが、先方から「無料のお飲物が付きますが何になりますか？」と聞いてきたのです。もちろん当方としては、ここで議論する気はありませんから、ありがたく無料の飲み物は頂きました。

こうした統一されていないルールが私たちの周りには結構あります。組織の中で誰かが決めたことが共有化されていないのです。特に業務が細分化されて担当者が違う時によく起こります。不具合や不満を表面化させる顧客が少ないので、放置されてしまうのですね。ルールをつくらなければいけない！