

特集

「息抜き」の重要性・・・仕事を楽にする方法

THANKSでは、これまでずっと堅いことばかり書いてきましたが、今回は少し趣向を変えてみます。題して、「息抜き」の重要性。これは、私が若手の営業マンによく話をしているものです。コンサルティングノウハウなんて大それたものではありませんので、気楽に読んでいただければ幸いです。

なぜ、「息抜き」が大切なのか

以前、テレビでスピードスケートの清水選手が話していました。「500メートルだったら全力で走ることができるが、1000メートルは、途中で必ず『4歩』だけ息を抜く箇所がある。そうしないと、バテてしまって結局タイムが遅くなる。」さすがにプロの言葉だな、と思わず唸ってしまいました。また、「ナポレオンは1日4時間しか眠らなかった」と言われていますが、実は居眠りの達人だったそうです。どんな短い時間でも、どんな所でも、すぐに眠っていたらしいです。

やるべき時には「全力を出す」ということはもちろん大事なことです、ずっと「全力」を続けることは、やはり無理なことです。我々の仕事でも同じこと。1ヵ月、半期、1年、10年というスパンで見た時に、「どういうことができたのか」ということが勝負な訳で、そうしたことを考えると、どれだけうまく「息が抜けるか」が非常に重要なことだと思います。

私もこれまで、いろいろな会社のいろいろな人を見てきましたが、「息を抜く」ことが下手な人には、以下の2つのパターンがあると思います。

全力で走って、そのまま倒れてしまう人

私が昔、働いていたコンサルタント会社で、実際にそういう人がいました。責任感も人一倍強く、どんなことも手を抜かないから、入社してから2ヵ月くらいナポレオン睡眠の連続。しかし、結局2ヵ月経ったら身体を壊してドクターストップ。二度と職場に戻ってくることはありませんでした。

「全力疾走」と「全く走らない」の差があまりに大きい人

のような人は稀で、多くの人はこのパターンに当てはまると思います。元々真面目であり、「やらなければならない」という意識は非常に強いので、何かきっかけを与えられると、「頑張るぞ!」と全力で走り出す。しかし、「全力疾走」は長く続けることができないので、すぐに息切れ。自己嫌悪に陥りながらも、疲れてしまって、しばらくの間走ることができない。

さて、皆さんの中に当てはまる方はいらっしゃいませんか？

「息抜き」ができないと…… (伊藤の経験)

私が大学を卒業し、某商社に入社して、ちょうど1年が終わろうとしていた頃の話です。私も皆さんと同じように、根が真面目(?)ですので、毎日一生懸命働いていました。上から指示されて「本当に必要なのかな?」と思いながらも、せっせと資料を作ったり、お客様からの要望に対してやり過ぎるくらいにやってあげたり……。

ある日のこと、仕事帰りに先輩と赤提灯で飲んでいる時に身体に異変を感じました。突然ものすごく息苦しくなり、手足がだんだんしびれてくる。とても飲み続けることができないので、「お先に失礼します」と席を立ちました。地下鉄に乗って帰路についたものの、あまりの苦しさに耐えられずに途中下車。その後、駅の近くの救急病院に駆け込みました。診察が終わった後、先生から一言。

「過呼吸で苦しくなっただけでしょう。身体には特に異常がないから、家に帰って様子をみてください。」
「異常が無いと言われても、こんなに苦しいのに……。もう少しちゃんと診てくださいよ。」
一言、二言文句を言いましたが、結局、家に帰されてしまいました。

翌日は土曜日で仕事は休み。

寝ていても、息苦しいのは一向におさまらず、家の近くの病院へ。

休日の病院の混みようは半端じゃない。

待合室で2時間待ってやっとの思いで診察室へ。

しかしそこでも、「異常なし」と先生から同じ言葉。

「こんなに苦しいのに、異常が無いわけ無いじゃないか! たった2分でわかるのかよ! 俺は苦しい中、2時間も待たされたんだぞ!」と腹が立つものの仕方がない。

「このヤブ医者野郎!」と心の中で捨てぜりふを吐きながら診察室を後にしました。

翌日の日曜日、藁をもすがる思いで3件目の病院へ。

そうしたら案の定、先生から「異常なし」の言葉。

「あー。俺はこれで死ぬのかな……」

怒る元気も無くうつむいている私に、また先生が一言。

「身体には異常は無いけれど、ちょっと気になるところがあるから、別の病院を紹介するよ。」

先生から渡された「紹介状」を見て、私は本当に「この世の終わり」と思いました。

なんと、紹介状の病院名に「××精神病院」と書いてあったのです!

「なんで俺が精神病院に行かなければいけないのか……。まだ20代前半なのに……。これは死ぬより悪いかも知れない……」

息苦しさでショックから、その日はほとんど眠ることができませんでした。

翌日会社を休んで、紹介された××精神病院へ。

病院の前に立ち止まって建物を見ると、病室の窓は鉄格子。

「俺も、こんなところに入れられるのかな……」

心の中でつぶやきながら病院の中へ。

精神病院の中は、それまでの総合病院とは違って、ほとんど患者はいません。

「こんなところ、来る奴はそうはいないものな……」

妙に納得していると、すぐに「伊藤さん。」の呼び出しの声。

紹介状を見せながら、症状を話すと、先生がしたり顔で一言。

「これは、ストレスだね。」

「ストレス?」

「そう、君みたいなタイプは危ないんだよね。何でも『頑張らなきゃ』なんて思い過ぎるから。」

「でも、別にストレスなんて感じていませんけれど……」

「本人が感じていないからストレスは怖いんだよ。知らず知らずにだんだん溜まっていくから。」
「そんなものかな……。それで、自分はどうしたら良いですか？」
「明日、会社をサボって、どこかに行って思い切り遊んできなさいよ。」
「息苦しいから、そんな気にならないのですが……。まあ、先生がそう言われるなら……」

翌朝、会社に「身体の調子が悪いので家で休養しています」と電話した後、当時の彼女（今の嫁さん）と東京ディズニーランドへ。
平日で小雨混じりの天気だったせいか、ほとんど待ち時間無しでアトラクションに乗れる状況。
スペースマウンテン、ビックサンダーマウンテン、ゴーカート……。
どんどん乗っているうちに不思議と息苦しさが消えて行き、しまいには、自分が病気であることさえ忘れてしまいました。

翌日、もう一度××精神病院へ。
「先生に言われた通り、昨日会社をサボって思いっきり遊んだら、身体の調子が良くなりました。」
「結局、君に必要なのは『息抜き』だよ。何でも『頑張らなきゃ』なんて思い過ぎるとストレスが溜まって早死するよ。手を抜くべきところは手を抜きなさい。それでも「キツイな」と思った時は、今回のように会社をサボって遊びなさい。君が1日くらいサボっても会社はどうにもならないよ。」

「息を抜く」ための方法

「息を抜く」ための、ひとつの方法は、仕事から全く離れて心身をリフレッシュすることでしょう。
しかしながら、現実的には、多忙な毎日の中で、なかなかそうはできない。
やはり、大事なことは、冒頭の清水選手のように、「走りながら休む」ことだと思います。
要するに、「手を抜くべきところは手を抜く」ということ。
さて、それでは、具体的にどうしたら良いのでしょうか？
私がいつも頭の中に入れていることは、以下の3点です。

やらなくても良いことは、全くやらない

やるべきことであっても、過剰にやらない

やるべきことは、できるだけ楽にやる

どれも当たり前のことですが、いざ実践しようとする、決して簡単なことではありません。
それでは、個々に「どうしたら良いか」のポイントを考えて行きましょう。

やらなくても良いことは、全くやらない

に関して言えば、まず難しいのが上司、関連部門、お客様といった「他人」の指示や要望に基づき行われる仕事です。
報告や連絡等、結構いろいろあるのではないですか？
そういう仕事は、自分だけで「やらない」とか「ここまででOK」という判断を下すことは、なかなかできないものです。
では、どうしたら良いのか？
まず考えるべきことは、その「他人」に「本当に必要なのか？どこまで必要なのか？」を聞くことです。
「××をやるには、このくらいの時間がかかるのですが、本当に必要ですか？」と聞いてみるのです。
指示や要望する側は、大抵どのくらいの時間がかかるかなんて考えていませんので、率直に話をしてみると、「そこまで時間がかかるのだったらやらなくて良いよ。」とか「ここまでで良いよ。」とか言ってくれることがよくあります。

また、不要な仕事をしてしまう原因のひとつに「『もしかしたら』の過敏症」ということがあります。
「普段は必要ないけれど、もしかしたら今回必要になるかもしれないからやっておこう。」という気持ちが働きすぎるのです。

例えば、会議で報告する際に、ある事項に対して上司から突っ込まれるかもしれないから、その場ですぐに明確な説明ができるように裏づけ資料を作っておくようなこと。

確かに、突っ込まれる可能性はあるかも知れませんが、もし突っ込まれなかったとしたら？

それは、単なる無駄な仕事と言えるでしょう。

もし、突っ込まれたとしても、口頭で「××です。」と説明すればそれで済むし、それでも不足ならば、「後で資料を持ってゆきます」で十分でしょう。

要するに、「もしかしたら必要」程度のもので、「必要になったとしても緊急性が少ない」ものは、本当に必要になった時に初めてやれば良いのです。

やるべきことであっても、過剰にやらない

私は「過剰」には、以下の2つの意味があると思っています。

- 1) 自分の持っている資源（時間、金など）に対して過剰
- 2) 本来の目的に対して過剰

まず1) についてですが、分かりやすいように「家計」を例にとりましょう。

夫婦二人の時は、お互いに仕事をしているので、いつも食事は外食で洋服もブランド品。

しかし、やがて子供が生まれ、奥さんは仕事を辞めなきゃならない。

そのうち、子供も成長し、教育費やら何やらでどんどんお金がかかるようになってくる。

そうなる、なるべく食事は家でするようになり、服もユニクロで間に合わせる。

まあ、ほとんどの人が経験することでしょう。

結局、「貰える給料は限られている」ので、なんとか、その中で「バランス」をとるように自然と皆、考えて実行しているのです。

仕事だって本来同じことです。

自分の時間は限られていますので、当然、「やれること」だって限られます。

1ヵ月に20日間の就業日があったとしても、研修や会議で最初から何日か拘束されてしまうでしょう。

家計で言えば、まるで家賃のようなものです。

じゃあ、その他の時間は全て自分の思うように使えるかといったら、そうは行かない。報告書を書いたりするための内勤時間も当然あります。

また、外勤にしたって、突然のクレームやお客様からの要望への対応で、半分くらいの時間は費やしてしまっているのではないのでしょうか？

そう考えると、本当に自分が「やりたいことをやれる」時間は、非常に少ないことを実感します。

だからこそ、自分の中で「大事の中の大事」を見極めることが大切なのです。

では具体的にどうしたら良いのか？

上述の「家計」の話思い出してみてください。

世の中の主婦が「家計簿」をつけて、「何に、どのくらいのお金を使っているか」を確認しているように、

まずは、自分の仕事を棚卸しすることが必要です。

1ヵ月の中で、必ずやるべき仕事にはどんなものがある、それにどのくらいの時間を使うのか？

受身的な「やらざるを得ない仕事」に大体、どのくらいの時間をとられるのか？

そして、本当に「自分がやりたいことができる」時間はどのくらいあるのか？

こうしたことを確認することが第一歩だと思います。

そして、次にその中でできる「大事の中の大事」を見極め、きちんとやり遂げること。

「なんでもかんでも精一杯」は所詮、無理なことです。

次に2) の「本来の目的に対して過剰」ということについて考えてみます。

例えば、営業マンが担当のお客様に対して、「とにかく喜ぶことをしてあげたい！」と思って、どんどん「尽して」あげたとします。

売れない時代の中では、こうした気持で仕事をするのは確かに大事なことです。

お客様が心から喜んでくれるれば、きっと結果はついてくるでしょう。

しかし、一言で「喜んでくれる」と言っても、それにはいろいろなレベルがあります。

「感動してくれるくらい喜んでくれる」、「すごく喜んでくれる」、「まあまあ喜んでくれる」、「少しだけ喜んでくれる」、「口先だけで喜んでくれる」・・・。

当たり前のことですが、「何をしたら本当に喜んでくれるのか？」は、お客様それぞれで違います。

「直接的な仕事以外のことに対しても親身に相談にのってくれる」ことを喜んでくれるお客様もありますし、「問い合わせた時に迅速に対応してくれる方が大事！」というお客様もいるでしょう。

営業マンがやるべきことは相手が喜んでくれる「ツボ」を見つけて、そこを押してあげることです。

それは、相手にとっても「喜ばしいこと」ですし、自分にとっても「楽になる」ことなのです。

話は変わりますが、よく研修で「3分間スピーチ」をすることがあります。

「自分が他人に薦めたいこと」等のテーマを設定して、受講生に3分間スピーチしてもらいます。

その姿を見ていると、普段どういう姿勢で営業をしているのかが推察できます。

3分きっかりで終われる人は、10人中、せいぜい2～3人くらいです。

その他の人は、5分や10分平気で話をしています。

彼らが長く話をするのは「善意」からです。

「せっかくだから、こんなことも話してあげたい！」そういう気持ちが強いのです。

こういう人は、通常の営業活動の中でも、ほとんど相手の「ツボ」を意識していないようです。

だから、いつも「忙しくて、忙しくて・・・」という言葉ばかり。

しかし、長い話を聞いている方はどう思っているのでしょうか？

「まだ話すのかよ。長い話だな。早く終わらないかな・・・」

内容なんて上の空。

自分が同じように長く話をしたことなんて、すっかり忘れてそんなことを考えてものです。

まあ、人間は誰でも、他人の改善点は見えても、自分の改善点はなかなか見えないもの。

こういう私も然りです。

だからこそ、たまには、他の人にアドバイスを求めたり、自分自身で「自己満足に陥っていないか」のセルフチェックをすることは大事だと思います。

《次号につづく》