

# 感動・感激・感謝



**ほんしつはかせ 本質博士**

『感動』と『感激』を区別するには状況設定すると良いです

『感動』はその場にはいない人の良い話で起こります

『感激』は当事者同士の貢献で起こります

『感謝』は相手が感動しても感激しても返ってきます

第三人者

あなた(第一人者) 話す

受け止める 相手(第二人者)

感動 ←

→ 貢献する

← 感激

← 感謝

ビジネスの世界では、感激をいかに相手に与えるかが重要です

『感激』の手口を整理し、腕を磨きましょう

会社

あなた

社長

仲間

他部門

相手

感動のエピソード

感激の手口

個人

会社

本業で貢献する

本業以外で喜ばれる

個人をバックアップする

奥様

## 感動・感激・感謝

分類	原理・原則	解説・例	*
はじめに		<p>・本資料は、ビジネスの現場においてあいまいになっている「感動」「感激」の使い分けと、それによって派生する「感謝」の意味と位置づけについて説明するものです。</p>	
3つの関係	<p><b>感動・感激・感謝の関係を理解する</b></p>	<p>・まず状況設定する。                      ①第一人者：自分                      ②第二人者：相手                      ③第三人者：自分と相手以外の人（々）                      ・「感動」「感激」「感謝」の位置づけと定義を以下に示す。</p> <div data-bbox="638 515 1356 1120" data-label="Diagram"> </div> <p>□感動：①が②に③のエピソードを話すことにより、②に感じてもらうことである                      □感激：①が②に直接した貢献で②に喜んでもらうことである                      □感謝：①が②に対して感動または感激を与えることにより、②が①に対してありがたく思うことである</p> <p>・ビジネスにおいて重要なのは、感動を与えることではなく<b>感激をいかに相手に与えるか</b>である。</p>	
感動	<p><b>感動を理解し活用する</b></p>	<p>・感動の種類を以下に示す。                      ・自分がやったエピソードで相手が喜びそうなテーマを話す。                      ・聞いたり見たりして感じたことを相手に話す。                      ・感動のエピソードを計画的・体系的に収集・整理し、相手に合わせてタイミングよく紹介できるようにしておく。                      ・できれば相手に自分の話として話せるように配慮しておく。                      ・相手への感激の手口の導入部になるように工夫する。                      （例：単なる感動話に終わらせず相手への感激につなげる。）</p>	
感激	<p><b>感激を理解し活用する</b></p>	<p>・感激の種類を以下に示す。                      ・相手が期待した以上の成果を出す。                      ・相手が想像しない内容やレベルの成果を出す。                      ・相手に対して仕事以外の内容を提供する。                      ・ビジネスの世界では、相手に感激していただくレベルの成果やプロセスを徹底的に迫り感激の手口を開発し発揮する必要がある。⇒<a href="#">次頁</a></p>	
感謝	<p><b>感謝を理解する</b></p>	<p>・感謝の種類を以下に示す。                      ・相手が自分や関係者にしてもらったことに感激して、その後感謝する。                      ・相手が自分に教えてくれたエピソードに感動して、その後に感謝する。                      ・相手に感謝してもらえば、ビジネス面のみならずプライベート面でも人間関係が構築でき、人生や仕事の充実が図れる。</p>	

感動・感激・感謝(2)

分類	原理・原則	解説・例	*
お客様に本業で感激を与える方法例 (B to B)	相手のことをよく理解する	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様のことをよく調べてから訪問する。</li> <li>一度聞いたことも良く覚えておいて、随時話題にする。</li> </ul>	
	コンタクトを密にする	<ul style="list-style-type: none"> <li>常にこちらから相手に足を運び、キメの細かいマメな報告をする。</li> <li>メール・電話で済ませずに、会って話をする。</li> </ul>	
	有効な情報を提供する	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手が何の情報を必要としているかを察知する。</li> <li>相手にメリットのある情報源や情報そのものを提供する。</li> </ul>	
	相手の役に立つアドバイスをする	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手の立場で相手の気付かない観点・内容のアドバイスをする。</li> <li>相手が整理できないことを「見える化」してあげる。</li> </ul>	
	相手の期待を超える	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手の予測を上回る成果を出す。</li> <li>例) 納品物に相手の参考になる情報等を付加する。</li> <li>例) スケジュールを短縮化する。</li> <li>例) 「あなただけ」という価格を提示する。</li> <li>例) 社内調整を代わりにやってあげる。</li> </ul>	
	相手のビジネス拡大に貢献する	<ul style="list-style-type: none"> <li>自社の商品を活用した成功事例として世の中に紹介する。</li> <li>相手の次のビジネスのネタを見つけて提案する。</li> <li>他社では紹介できない企業や人材を紹介する。</li> <li>ビジネスパートナーや投資家を紹介する。</li> </ul>	
	いやなことを引き受ける	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手企業の各分野のアウトソース先となる。</li> <li>いやがって誰もやらないことを引き受ける。</li> </ul>	
	言いにくいことを明言する	<ul style="list-style-type: none"> <li>直すべき相手の欠点を指摘する。</li> <li>改善すべき事業や業務を提言する。</li> </ul>	
	リスク対応を提言する	<ul style="list-style-type: none"> <li>メリットだけではなく、デメリットも含めて提案する。</li> <li>可視化できるリスクの可能性を事前に考える。</li> </ul>	
	最後まで諦めない	<ul style="list-style-type: none"> <li>何があってもとにかく成し遂げる。</li> <li>時には自分の会社を敵にしてもやり遂げる。</li> </ul>	
	会社もバックアップしてくれる	<ul style="list-style-type: none"> <li>自分だけでは問題対応ができない場合には、会社が組織力を発揮してバックアップしてくれ、お客様のために全社を挙げて貢献する。</li> </ul>	
	相手の成功を祝う	<ul style="list-style-type: none"> <li>会社の発展を心から賞賛する。</li> <li>相手の成功を自分のことのように喜ぶ。</li> </ul>	
	相手に感謝する	<ul style="list-style-type: none"> <li>常に感謝の気持ちで行動する。</li> <li>顧客が動いてくれたことに感謝する。</li> </ul>	
お客様に本業以外で感激を与える方法例	個人的な内容を覚えておく	<ul style="list-style-type: none"> <li>家族の氏名を覚えて名前と呼んであげる。</li> <li>事前に好みを聞いて、知っている範囲の中で最高のお店に連れて行ってあげる。</li> </ul>	
	タイミングをとらえてプレゼントする	<ul style="list-style-type: none"> <li>誕生日にお祝いカード・メールを送る。(特に配偶者に)</li> <li>誕生日にサプライズなサービスをする。</li> </ul>	
	想定外のサービスを提供する	<ul style="list-style-type: none"> <li>想定外のサービスを提供する。</li> <li>例) 行きたかったけど行けなかった所や、会えなかった人に会わせる。</li> <li>例) 短時間(4時間位)で食事→花火→温泉を満喫させてあげる。</li> <li>例) プレミアムなチケット等をとってあげる。</li> </ul>	
	何でも相談できる相手になる	<ul style="list-style-type: none"> <li>最高の相談相手として常に印象を与える。</li> <li>相手にとって信用と信頼のおける関係になる。</li> </ul>	
	相手の気持ちになって喜ぶ	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手の結果を自分の事のように喜ぶ。</li> <li>小さな成功を賞賛してあげる。</li> </ul>	
	相手が喜ぶことを実施する	<ul style="list-style-type: none"> <li>直接は聞けない人の評価を伝える。</li> <li>新たな情報を与え続ける。</li> <li>相手が喜びそうなメールを転送してあげる。</li> </ul>	
	思い出を形にしてあげる	<ul style="list-style-type: none"> <li>記念写真を撮ってあげる。</li> <li>アルバムやDVDなどで思い出を形にしてあげる。</li> </ul>	
	不遇なときこそ助ける	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手が病気になった時、入院見舞いする。</li> <li>相手が不遇なときに接触を続ける。</li> </ul>	