

# 通信

NO. 87  
2020年4月号

ビジネス総研株式会社

福岡市博多区博多駅前4丁目  
33番11-702号  
☎092-409-4177

今月のスケッチ

## コブシ咲く



高く咲く辛夷の花のごとくあれ  
山口 青都

我が家の庭のコブシは、ことは、ヒヨドリの襲撃をかいくぐって開花しました。

スタ  
コラ

## 待ち時間のイライラの正体

白水 淳

はじめまして。白水淳（しろうずあつし）と申します。

研修講師や人材コンサルタントをしております。どうぞよろしくお願いたします！

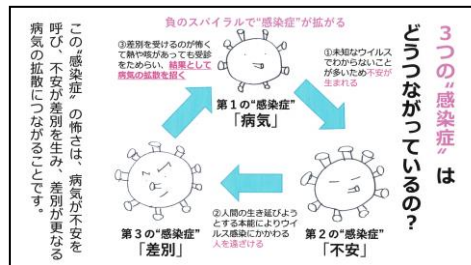
わたしは、以前は「日本マクドナルド社」で働いていました。（中略）

一般的に、待ち時間が長い場

## 新型コロナの3つの感染症には負けない

日本赤十字社は、新型コロナウイルス感染症の“負のスパイラル”を断ち切るために「新型コロナウイルスの3つの顔を知ろう」とパンフレットを発行しています。

第1は“病気そのもの”  
第2は“不安と恐れ”  
第3は“嫌悪・偏見・差別”  
この3つの感染症を防ぎ、“負のスパイラル”を断ち切ろうと呼びかけています。



所ってありますよね。ときどき、そういった業種の方から、わたしにコンサルティングの依頼があります。

「白水さん、元マクドナルドの人ですよね。ウチの待ち時間を短くする方法を教えてください」なんて。

でも、本当はみんな待ち時間が長いから、イライラしているわけではないのです。

なぜ、みんなイライラしているのか？

それは、「待ち時間がどれだけ続くか、わからないから」なんです。

行列店でも、人気の病院でも、「待ち時間は〇〇分です」とわかれば、わたしたちはその次の行動を自分で選択することができます。

「こんなに待つなら、やめようかな」

「1時間待ちか、…じゃ本でも読んでみよう」

「20分待つなら、向こうで座って待つとするか」

でも、いったいいつ呼ばれるかわからない、どれくらいの時

間がかかるかわからない。

それだと、この場所を動けないですよ。ただただ「不自由に」待つしかないのです。

この不自由さに、わたしたちはイライラするのです。

「お客様、ただいまフィレオフィッシュはお時間4分ほどいただきます。チーズバーガーでしたら、すぐにご用意できます。いかがいたしましょうか？」

お客さんは、4分待つてフィレオフィッシュを買うのか、チーズバーガーか、どちらか選ぶことができます。

この選択できる自由がイライラをなくす一番の方法なのです。

そう、実はイライラの正体は「何分、何時間待つのかかわらなくて不自由だから」ということだったのです。

待ち時間は、ただ短くすればいいものではありません。

長くても、短くても、「あと何分くらいですよ」と伝えることが重要なのです。

それでは、今後ともどうぞよろしくお願いたします。

この「通信」の包装は、袋や用紙、宛名カードの材質の影響で、多少のずれやしわ、ゆがみなどがある場合があります。ご容赦ください。



映画大好きの山ちゃんが、毎回、自分の言葉で執筆します。

# フォード Vs フェラーリ



監督：ジェームズ・マンゴールド  
 出演：マット・デイモン  
 クリスチャン・ベール  
 ジョン・バーンサル  
 カトリーナ・バルフ  
 2020年 米：20世紀FOX

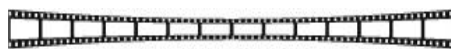
66年、モータースポーツ界の頂点に君臨するイタリアのフェラーリに、挑んだ二人の男の苦悩とプライドを描いた奇跡の実話。

フォード・モーター社から「ル・マン24時間耐久レースでフェラーリを打倒せよ」と、途方もない仕事を命じられたカーデザイナーのシェルビーは型破りなドライバー、マイルズをチームに招き入れるのだが…。

緊迫したレースシーンの再現をはじめ幾多の難題を乗り越えて行く過程がリアルに描かれている。

ル・マンでの熱い戦いを通じて、勝ち負けだけでなく、男の

友情や信頼関係、そして観た者に“大切なモノ”にも気づかされる作品だ。



## くまさんのコンサル日誌



似顔絵作家の小西みどりさんに描いていただきました。

## オンライン会議

わが社の“頼れるスタッフB君”は、福岡市在住でパソコンにはめっぽう強い。

また、英語力も“強い”(?)かもしれない。

彼が探し出してきた月額9,99\$のソフト。彼の自宅と私の自宅の間で実験してみるとなかなか“スグレモノ”で会議が成立する。

また、ある高齢者介護施設から、新年度にあたって、処遇改善手当・特定処遇改善手当と職員の給与改定の相談をお受けし、テレビ電話で理事長とお話することができた。

このテレビ電話は、もっぱら東京にいる孫との交流に使っていた無料のソフト。役に立つツールだった。

この時節、世間でも在宅ワークが広がり、テレビ会議が話題になっているが、わが社でも、

きせずしてオンライン会議が実現した。

こうした業務の変化が、将来の“標準”となるのかもしれないと思った。



## 編集後記

今年も桜は見事に咲き誇っていました。

しかし、新型コロナウイルス感染症の拡がりの中で、花見も自粛され、例年見慣れた桜は、いつの間にか葉桜になっていました。



在宅ワーク中の自宅から、ちょっと気晴らしに出かけた近所の小さな公園でも、花びらが春風に舞っていました。

Relationship & Partnership  
**Bビジネス総研**

**ビジネス総研株式会社**  
 福岡市博多区博多駅前4-33-11-702  
 ☎092-409-4177 FAX092-409-4170  
 Eメール [kuma@b-souken.com](mailto:kuma@b-souken.com)  
<https://www.b-souken.com>

このQRコードでホームページへ