

◎ラップ東京では、皆様のお役に立てるような様々な内容のコラムを発信しています。バックナンバーは [www.raptokyo.co.jp](http://www.raptokyo.co.jp) から

## 「プラスの報酬」

先日、「会社の住所が変わったのですが、ホームページに載っている住所が変更できなくて困っています」と、初めてのお客様からご連絡をいただきました。ホームページを作った会社と連絡が取れないようで、とても困っている様子。いろいろとお話を伺い、掲載されている住所などの会社情報を最新にする作業をさせていただきました。大きな変更作業ではありませんでしたが、困っていた問題をすぐに解決することができ、とても感謝していただきました。

このようにお客様のお役に立てたことは、やる気を引き出してくれたり、さらに頑張ろう、という気持ちにさせてくれるものです。このような金銭以外の報酬を感情報酬（プラスの報酬）というそうです。

お客様に感謝された、役立つことができた、会社に貢献している、人間関係を良好にできていると感じる…。このようなことにより、自分の感情が満たされるのが感情報酬です。自分のやったことがプラスに動き、さらによりよい仕事をしようという気持ちが強くなり、会社にとってもよい結果をもたらすといえます。金銭報酬には限界がありますが、感情報酬は創り出すことができれば限界はありません。そういえば昔、仕事がうまくいったときに「おまえは褒めて伸びるタイプだな」と言われたことを思い出しました。伸びたかどうかはわかりませんが、実際、成果に対してお客様が喜び、お礼を言われると仕事のモチベーションが上がるのは今も同じです。

しかし、プラスの報酬はあくまでもベースがあつてのプラスであり、本当の報酬に足りうる仕事の上に成り立ちます。「プラスの報酬」は、通常の仕事プラス、「自らがやってみよう」

「チャレンジしてみよう」という原資になっていくことが重要だと思います。

「人は勘定ではなく、感情で判断する」（行動経済学者 ダニエル・カーネマン）人間は、感情的な生き物で常に合理的に行動するとは限らない、合理的ではない行動を分析するのが行動経済学だそうです。人間の判断・行動を直観と感情で考える。あまり意識していませんでしたが、自分の行動が感情に支配されているな、と思いがたることが多々あります。仕事を依頼していただき、完了報告をした際にすぐにお礼を返してくれるお客様がいます。「ありがとう」と言われると、もっと役に立つことはないか、普段は気づかないことはないだろうかと探してしまうことがあります。時には余計なお世話になることもあります。また、自らが動いたことを評価していただくチャンスにもなります。

最近では、ラインやメールなどの連絡が多いですが、電話をしたり、直接お会いして話を聞いたり、外出した際に近くのお客様のところへ顔を出すなど、なるべく直接お会いし話すようにしています。時にはメールなどの連絡が続いてしまうことがあります。やはり、お客様の表情や店舗、事務所の雰囲気を見ることが重要なことであると考えています。感情報酬の話とは離れますが、お客様の感情にはいつも敏感でありたいと思います。

## ご案内

低コストで高機能な  
簡単更新プログラム

簡単更新くん

簡単更新くんは用途に合わせて、御社のご要望にあわせてシンプルに作成します。だから、使わない機能は当初からありません。誰でも迷わず更新できます。

この件に関する問い合わせ  
ラップ東京株式会社  
TEL: 042-349-3535 (担当: 田島)

※ラップニュース バックナンバーはホームページからご覧いただけます。

※アンケートがありますのでよろしかったら、ご意見をお聞かせください。  
<http://www.raptokyo.co.jp/>