

## コラム

## ギブアンドテーク



高橋 知之 (医師)

ギブアンドテークといふのはもともと「自分から相手に利益を与え、その代りに自分も相手から利益を得ること」という貿易用語だそう。与えた利益と得られた利益が等しければ貿易は未長く続かず。輸出は

かりして輸入をしないような不均衡貿易は長続きしません。私はビジネスばかりでなく、すべての人間関係はギブアンドテークで成り立っていると思っています。「そのようなことはない。好まなくてもないお金持ちの男性とではなく、貧しいけれども好

きな男性を選ぶこともある」という反論もあるかもしれません。その女性はお金よりも愛に価値を求めたということであって、自分がより満たされるほうを選んだことには違いないのです。両者を天秤にかけて自分がより満足できる相手を選ぶというのとは相手から与えられるものの大きさを選んだということ。相手も女性から得られる満足に納得して結婚するのですから、これはギブアンドテークです。ギブとテークが一致していれば幸せな家庭が営まれます。不均衡が起これば結婚生活は破綻するかもしれません。

ギブとテークの質と量が常に同時進行していればよいのですが、一時的に偏ることもあります。最近私はスタッフの募集をしました。何人かと面接をして自分の若い頃とついつい比較してしまいました。二十三年前に私は地方の病院勤務を辞して某病院の見学医として上京してきました。研修医というのは有給見学医と同じ仕事をするが定員外の無給職でした。

自分は無償でギブし、気に入ってもらえれば採用してもらえ(テーク)のではないかと考えたわけです。コネのない大病院にテーク(有給の研修医)から入るのは無謀だったのです。相手から何かを得ようとすれば、まず自分から相手に何かを与えるべきなのであって、テークアンドギブという言葉はありませぬ。しかし、最近の人はテークから入ろうとする傾向があるようにおもいます。ある応募者は「どのような仕事ですか。私で仕事はこなせるでしょうか」ではなく、開口一番「給料はいくらですか。有給休暇は何日ですか?」という質問から入ってきました。

自分が何をギブできるからではなく何をテークできるからスタートしているのです。ギブしたお金にみあった言葉ですが日本でも「損して得とる」とか「持ちつ持たれつ」と言います。最初に自分が持って、次に相手が持って、お互いに持ったものの質と量が同じであればうまくいくのです。エステサロンとお客様との関係もそうではないでしょうか。私のところに寄せられる相談のほとんどは「安全だといったのにヤケドした。毛がいつこうに減らない」といった内容です。「ヤケドせずツルツルに脱毛できて満足しているのですが、払ったお金が高すぎるのではないのでしょうか?」などという相談はありません。

ギブしたお金にみあったテークが約束どおりに得られない場合にクレームが生じるのです。お客様からすれば現状のエステティックサロンとの契約は、確実にテークが得られるか分からないのにギブしなければいけないという不安があります。皆様のサロンではお客様にテークアンドギブを強いていらっしゃいませんか。テークアンドギブではなくギブアンドテークに転換できれば、少なくともギブとテークの同時進行ができればクレームもなくなりお店は繁栄するのではないのでしょうか。(渋谷高橋医院院長)