

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2007年7月20日発行 編集・発行：中央教育研究所(株) 〒732-0811 広島市南区段原2-15-5 <http://www.chuoh-kyouiku.co.jp/>



感情の論理 vol.5 「沸騰の法則」

我々は経験上、水は100度になると沸騰することを知っています。ですから、カップラーメンを食べようとしてお湯を沸かすときも、「どれくらい待てばお湯が沸くか」を想像できます。だから待つことができます。

ディズニーランドへ行くと、パピリオンの前には長い列が伸び、所どころに「ここから約60分」という表示が掲げられています。ご存知のように、あの数字はかなり正確で、そのため人は90分待ち、120分待ちでも我慢して並ぶことができます。

数年前に函館に向かっている途中、信号の事故によって電車が止まってしまったことがあります。

「故障の修理が終わり次第、発車します。」

というアナウンスが流れるだけで、いつ発車するのかが分かりません。乗客は次第にイライラが募り、中には車掌に詰め寄る人もいました。実際には、90分程度の停車で済んだのですが、明らかに車内の空気は殺伐としていたものです。このように、予測できる時間ならば待てても、それが予測できないとき、人は同じ時間を我慢することができません。

これを「沸騰の法則」と言います。(森の勝手な命名です。)

あなたも、どこかの役所に電話をしたとき、「係りにおつなぎします」の言葉の後に流れる保留音に、イライラしたことがあるのではないのでしょうか。私は会員からの相談に、メールやFAXでお答えしているのですが、遠征が続いて事務所を留守にすると、返事に3日程度かかることがあります。すると、催促のメール、留守電が溜まっていたりします。

“ビジネスはスピードが大切” というのは常識になっていますが、それは主に、決断に対する解説として用いられます。

しかし、スピード感は顧客対応(特にクレーム対応)の時に

も重要です。なぜなら、予測できない「待ち時間」を、人は我慢できないからです。

塾には保護者から様々な問い合わせ、要求、クレームが寄せられます。その時、いかに早く対応するかによって塾の評価は大きく変わってしまいます。中には現場から責任者に情報が上がってくるまでに、長い時間を要する塾があります。これでは素早い対応は望むべくもありません。

また、クレームに対しては、誰もが逃げたくなるものです。ついつい返事が遅くなってしまい、さらに顧客を怒らせる悪循環を招きがちになります。人が待てる時間は、状況によって変わる。だからこそ、スピード感は重要なのです。好調な塾には、例外なくこのスピード感を感じます。まず、廊下を歩く講師のスピードそのものが違います。一度、全てにおいてスピードを見直してみましょう。

ちなみに、前述の保留音で言うと、人が穏やかに待てる時間は、20秒です。それを超えると急速にイライラ感が増加します。

また、対応に時間のかかる案件の場合、いつまでに返事をするかを相手に明確に伝えることです。予測できる待ち時間を提示することで、相手のイライラ間の増大は防げます。

沸騰の法則は、人の成長に関するもう一つの意味があるのですが、それについては次号で述べます。

いよいよ夏期講習が始まりますね。塾生たちに「一生忘れられない夏」を提供してください。

今月の気になるハナシ

暖冬と地球温暖化

質問です。『ラニーニャ(La Nina)現象』という言葉をご存知ですか?初めて聞いた方や、意味までは知らないという方が多いのではないのでしょうか。私も最近になって初めて、この言葉を聞きました。まず、この『ラニーニャ現象』とは何なのか?それから説明します。

1. 『ラニーニャ現象』とは

「エルニーニョ(E l N i n o)現象」は、当然ご存知かと思います。学校の授業で取り上げられたり、天気予報でよく耳にする現象です。

「エルニーニョ現象」は、赤道付近の東太平洋(ペルーやエクアドル沖合)で、およそ1000kmの広がりをもって、海面温度が異常に高くなることです。この海域では平常な季節変化として、毎年クリスマス頃になると、一時的に海水温度が高く、塩分の少ない海水が現れます。これを「エルニーニョ」と呼びます。この季節変化「エルニーニョ」が、数年に一度、6ヶ月から1年くらい続くことがあり、これを、「エルニーニョ現象」といいます。

「エルニーニョ(E l N i n o)」とは、スペイン語で、英語では「The Child」や「The Boy」が対応します。一般的に「n i n o」とは、「子ども(男の子)」を意味する言葉ですが、定冠詞も名詞も大文字で書き始めることからわかるように、この場合は、「幼子イエス・キリスト」を指しています。

なお、「エルニーニョ現象」が起こると、世界各地で気温や降水量の変化が顕著に現れやすくなります。日本では、冷夏や暖冬となり、梅雨明けが遅れ、日本付近では、台風の発生数が少なくなる傾向があります。

この「エルニーニョ現象」とまったく逆の現象が、『ラニーニャ(L a N i n a)現象』です。

『ラニーニャ現象』とは、南東貿易風(東から西に吹く風)が強まり、西に向かう海流が強まるため、ペルー沖では、深海からの冷水がわき上がり、水温が低くなる現象です。

『ラニーニャ現象』が起こると、日本では、夏場の気温が平年より上昇し、冬の気温は平年より低くなる傾向があります。最近では、2005年秋から2006年春にかけて発生し、インドやモンゴル地域などでは干ばつ、アジア地域などで低温、日本でも豪雪などを引き起こしたと考えられています。

2. 『ラニーニャ(La Nina)』の語源は?

『ラニーニャ現象』には、もともと特別な呼称はありませんでした。「エルニーニョ(E l N i n o)」が、「神の子キリスト」を意味すると、先ほど述べました。そして『ラニーニャ現象』は、「エルニーニョ現象」の反対現象です。

以上のことから単純に考えると、「エルニーニョの反対現象」、つまり「a n t i - E l N i n o」が候補になります。

しかし、意味が「反キリスト」になり、語感が悪いということもあり、1985年、米国の海洋学者のフィランダーが、同じスペイン語で、「n i n o(男の子)」と対となる『n i n a(女の子)』を用い、『ラニーニャ(L a N i n a)現象』と呼ぶことを提唱し、定着しました。

2. 今年の夏はどうなる?

今月の7月10日、気象庁は『ラニーニャ現象』について、現在発生しているとの監視速報を発表しました。速報によると、現在発生している『ラニーニャ現象』は、今冬まで続く可能性が高いと見られています。夏に『ラニーニャ現象』が発生すると、梅雨が短くなり、夏は太平洋高気圧の活性化で大変暑く、冬は逆に非常に寒くなるという傾向があります。

今年は暖冬で、降雪量が少なかったのを覚えていらっしゃるでしょうか?さらに春以降も雨があまり多くなく、国内のダムの一部では、早くも渇水状態が報告されています。気象庁の観測と統計データから導き出される推論が正しいのであれば、「今年の夏は、猛暑で水不足」という、夏らしい気候でありながら、生活するには大変な夏になりそうです。

今回の『ラニーニャ現象』は、異常気象の一因といわれているものの、「エルニーニョ現象」同様、どういう理由で発生するのかは、まだ解明されていません。

ちなみに、「エルニーニョ」の語源ですが・・・スペイン語を話すペルーの漁師達は、昔から、海水の温度が高くなる時期があることを、知っていました。海水温度が上がると、とれる魚の種類が変わったり、砂ばく一面に花がさいたりします。このふしぎな現象は、クリスマスの頃にいつも発生していました。

そこで、ペルーの漁師達が、天からの恵みに感謝の意を込めイエスキリストを意味する「E l N i n o(神様の子)」と呼んでいたのが、もたになっているのです。