

2016年1月

第64号

ぱれっと



(株)北日本ベストサポート
Tel. 018-883-1888



年頭にあたって

あけましておめでとうございます。

希望に満ちた清々しい新春をお迎えのことと思います。

さて、昨年1年を振り返ってみますと、世界の明るいニュースとしては「米国とキューバが54年ぶりに国交回復」や「ミャンマー総選挙でアウン・サン・スー・チー氏率いるNLDが圧勝」するなど軍事政権から新政権移行に向けて弾みがついた事が挙げられます。

一方暗い事件や事故も相次ぎました。「パリ同時テロで130人が犠牲」になったほか「ネパールの大地震で約3000人が死亡」さらに「長江で大型客船が転覆」「天津の化学物質倉庫爆発」「深圳市で大規模な土砂崩れ発生」により多数の死傷者を出した中国発の大惨事が目につきました。

わが国ではなんといっても昨年に引き続き「木村智・北里大学特別荣誉教授が寄生虫病の特効薬開発で生理学・医学賞を、梶田隆章・東京大学宇宙船研究所長が素粒子のニュートリノに質量があることを突き止め物理学賞でノーベル賞を両名が受賞した」ことを筆頭に「ラグビーW杯で3勝を挙げ歴史的快挙を成し遂げ、五郎丸選手(今年のポーズ大賞)個人とラグビー人気を爆発」させたことが明るいニュースとして特筆されます。また、「訪日客が急増し爆買い」が今年の流行語に選ばれました。

政治経済面では「日経平均株価が15年ぶりに2万円台をつけた」・「TPP・日本など12カ国が大筋合意に至った」・「安全保障関連法が成立した」ことなどが目立ったニュースとして挙げられます。

悲しい事件等については「イスラム国が日本人2人を拘束・殺害」や「関東・東北豪雨、茨城・宮城水害で8名死亡」がありました。また、「横浜市でマンション傾斜、基礎工事のデータ改ざん問題」では住民の信頼を裏切った関連企業の責任は重く、「五輪エンブレムを撤回、再公募」等では2020年東京五輪・パラリンピックの準備で透明性を欠いた意思決定や失態が相次ぎました。

さて、今年は「申年」どんな年になるでしょうか。

サルにまつわる格言としては、日光の廟の彫刻に「見ざる」「聞かざる」「言わざる」の三態の猿が有名です。また「猿マネ」や「猿も木から落ちる」などもあります。

今年はこれらを逆手に捉え、物事を「よく見」「よく人の話を聞き」「お互いが忌憚のない意見を戦わせる」。人の良いところをよく観察し、そこから「マネぶ(学ぶ)」。地に足をしっかりと付けて一歩々々を歩み続け着実に成長・向上を目指す年としたいと思います。



『クオリティバリューへ』

慶應義塾大学 名誉教授 村田 昭治



多くの会社が価格競争に巻き込まれている。
しかし大事なのはクオリティだ。競争相手に差をつけるために価格だけに手をつけるのはイージーだし、力を落としていく。

クオリティバリューで差をつけようとするとなかなかタフな仕事になるが、ロングライフだ。信頼度が上がるからだ。価値創造の場で議論できる会社だということがみんなにわかり、その会社の人間は値うちのある人間だと世間に認められるからだ。

会社が価値に手をつけ、プレミアム（おまけ）に入ったら墮落する。人間も軽くなる。これはマーケティング50年の教科書が教えることだ。

その教科書をわれわれが学びながら、なぜ横ばかり見てお客様を観ないのか。なぜ競争相手と同じことをやるのか。

自分の会社の独自性を発揮せず、創業の気持ちに立たないのはなぜか。

わたしは、いま原点へ戻れといたい。

創業のころは一人ひとりのお客様を大事にした。生産現場をじっと観て歩いた。自ら足を運んでお客様になじみをつけた。

同業他社と横並びしたり、広告代理店にマル投げの広告を出すようなこともなかったろう。血のにじむような日々の努力の積み重ねで信頼を築いていったらう。

いわゆる名経営者アンケートや記事に惑わされてはいけない。マスコミ好き、出好き、広告好きで、知名度が高いから偉い、と錯覚している人が混じっている。その一方で、有名ではないが実質的にすばらしい経営者は少なくない。

質素で謙虚で、強靱な気骨があり熱い胸板をもっている。

従業員を家族のように愛している。利益をみんなに分けている。そういうことを観ている人は少ない。

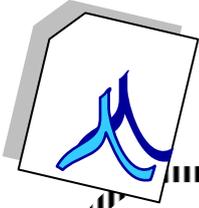
人間を浅く見るな。マーケットの表層にごまかされるな。

脳細胞で人の話を聴き、観察の眼でものを観よ。

そうしないと会社を危うくする。

さあ、氣概をもってリセット アンド スタート アゲインしようではないか。

「人を惹きつける経営」より



クーベルタン (近代オリンピックの父)

- 1863年1月1日 貴族家系の三男としてパリに生まれた。祖先はルイ6世の流れをくみ、ウィリアム征服王の廷臣もいる。ゆくゆくは軍人か官僚・政治家になることを期待されていたが教育学に興味を示すようになる。イギリスパブリック・スクールの教育の中心にスポーツがあることに共鳴し、ラグビー校校長のT・アーノルドの思想を研究した。
- 1886年 政府の補助を受けたアメリカ視察の報告を兼ねて、文部大臣に教育におけるスポーツの重要性を建議した。
- 1894年 オリンピック復活運動を行い、国際オリンピック委員会（IOC）を創設した。
- 1896年～1925年まで 第2代IOC会長となる。以降死去するまで名誉会長として近代オリンピック運動を指導・助言した。
- 1937年9月2日 74歳で他界した。
- クーベルタンの理想は「スポーツを通して心身ともに向上させ、さらには文化・国籍などさまざまな差異を超え、友情、連帯感、フェアプレーの精神をもって理解し合うことで、平和でより良い世界の実現に貢献する」ことにある。

オススメの BOOK



『加賀屋 笑顔で気働き』女将が育んだ「おもてなし」の真髄

作者 小田 真弓 日本経済新聞出版社

石川県の和倉温泉で110年にわたり旅館を営む加賀屋。業界紙の「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」で35年連続1位に輝く女将が「おもてなし」の極意について綴ったもの。

お客様の要望に「できません」と一切言わないように心がける。客室係りに働きやすい環境を提供するため保育園付き母子寮の創設や料理の自動搬送システムの導入など、お客様だけでなく従業員にも細かなところまで目配りを忘れない。

お客様に対する現場で学んだ知恵がぎっしり詰まっている。



念ずれば花開く（一日一度行いましょう）

新年を迎え、初詣に出かけた人も多いでしょう。どのようなことを願い、どのようなことを誓ったのでしょうか。

明治四十二年に生まれ、「癒しの詩人」と呼ばれた坂村真民は、「念ずれば花ひらく」という言葉を遺しました。

真民は「午前零時に起床して、夜明けに重信川のほとりで地球に祈りを捧げる生活」を長年続けていたといえます。一つの願いを心に思うだけでなく、行動として習慣にしていたのです。

人の心は、そのままに保つことが難しいものです。しかし、行動を伴わせることで、願いが薄まっていくことに抗し、さらに思いを高めていくことができます。

日記をつける、太陽に挨拶をするなど、毎日決まった型を身に付けることで、生活にくさびが打たれ、けじめがつかます。一日一度、同じことを続けられていることに自信が湧いてきます。

心の中にある思いを実現するため、日に一つ、何か始めてみませんか。

心構え（目標を叶える努力をしましょう）

西郷隆盛に「その才器、識見、到底自分が及ぶものではない」と言わしめた人物に、橋本左内という幕末の志士がいます。

幼少の頃から才覚を発揮し、周囲からも将来を囑望された左内は、著書『啓発録』の中で、己の心身を磨き高めるための五つの心構えを説いています。

- ①「稚心を去れ」甘えた心を捨てる。
- ②「気を振え」怠け心を捨てる。
- ③「志を立てよ」志を立て行動を起こす。
- ④「学を勉めよ」学問に励む。
- ⑤「交友を択ぶ」磨き合う友を選ぶ。



清々しい鳥海山

【編集後記】

今年の冬はかつて経験したことのない異常な冬だ。例年は11月下旬頃一度どっさり雪が降って、それが溶けて再び12月か1月に降り出して根雪となる。今年は、これまでまとまった降雪がなく根雪となる兆しが見えない。

国連の気候変動枠組条約第21回締約国会議（COP21）がパリで開催され温室効果ガス削減に向けて活発な討議が行われた。

世界各地で「干魃だ」「寒波・豪雪だ」「大型台風だ」と異常現象が報道されている。異常気象が温暖化のため日常行事とならないように温室効果ガス削減に努めたい。

（平成27年12月25日記）

高い志と実行力を兼ね備えた左内は、その後、多くの知己を得ながら、新しい時代の幕開けに一石を投じる存在となりました。その生き様は、現代を生きる社会人にも、大切な心の構え方を教えてくれています。

自分を律する強い心を持ち、日々の業務に精励していきたいものです。

明るい挨拶（心を込めて挨拶をしましょう）

ホテルに勤務するNさんは、ある年配のお客様を客室まで案内しました。その夫婦は、二泊滞在して帰っていきました。

二カ月ほど過ぎた日、Nさん宛に礼状が届きました。その夫婦の夫からでした。手紙には、ホテルに宿泊した時、妻がすでに余命わずかであったことが書かれていました。夫婦の最後の思い出としての旅行だったとのことでした。

その婦人は、ホテルに泊まった際、Nさんの挨拶が何ともすがすがしく心に響いたと、しきりに話していたそうです。夫婦の心の重石が取れたようだと言紙に綴られていました。

帰宅後もNさんのことが話題に上がり、入院中も、周囲に笑顔をふりまいて、明るさのお裾分けをしていたそうです。「落ち込んでいた妻が旅行を満喫できたのは、あなたのお陰です」という文字を見て、Nさんも胸が熱くなりました。

Nさんは<一期一会を大切に、今まで以上に心を込めて、明るく挨拶をしよう>と心に刻み、仕事に邁進しています。

職場の教養1月号から3話を載せましたが、いつも人生を導いてくれる言葉や体験に感動します。言葉一つで相手をはっきりさせることもあれば元気にすることもあります。相手に寄り添い、励ます、さらには人生を支える「言葉の力」を信じ、まずは“ありがとう”という素敵な言葉を沢山の人に言えるような年にしたいと思います。