

H17.

9月分.

「心」より入って「形」に現われる.

9月6日.

- 私達の経営計画書の「環境整備に關する方針」では、基本は
- (1) 「形」より入って「心」に至る。「形」が出来るといふならば、あとは自然と「心」が湧いてくる。
 - (2) 毎日やる。あきらまぬにやる。全員で努力してやる。忍耐こそ創造性の源である。
 - (3) 良い習慣をつくる。
 - (4) 掃除に学ぶ。⇒よい社風をつくる。

私達はよい社風をつくるために、形をつくりました。具体的には、挨拶に定義をし、チェックをいたします。会社の受付の隣に私の机を置き、全従業員は、会社に入ったとき、鏡の前で顔を洗う訓練をして、入口の所定の場所の足型に靴をのせ、そこに立って会社に対して挨拶します。掃除も同じようにまず形をつくり、掃除の意味を話し、心が高まるための修業をしていけるわけですね。これを長年、実行して来たので、社風もよく存り、お客様が「う」もほめて頂くこともあります。「守・破・離」(方針を実行するための基本姿勢)の中の段階です。でもこの頃気づいたのは、形が出来るといふならば、形ばかりで心がこもっていないということですね。挨拶の姿勢、掃除の姿、その他、形が美しく存りのです。身という字は、身が美しくと書きます。心が入っている人の挨拶は美しいのです。お辞儀する形が美しいのです。ハイという返事にも心がこもっています。掃除している姿も美しく、スピードもあります。やぶさかっていると感じる人の掃除の姿は、動作が遅く、見ていると美しく存りのです。形だけでなく、心の教育もしたいと人が育たないと強く思いました。先日ある経済雑誌を読んだら、ホンダクリオ新神奈川の相澤社長の記事が載っていました。ホンダクリオさんでは、社員の提案により自動ドアを手動ドアに変えているとあります。何故でしょうか。何故面倒なほうへお金をかけて変えるのでしょうか。社員がもっとお客様に心のこもったサービスをしてほしいとあります。自分の手でお客様のためにドアを開けてさしあげたいというのが理由とあります。社員が自分の頭で考えて、お客様へのサービスを創造しているわけですね。形だけでは、マニュアルに近いので臨機応変なお客様に感動して頂けるサービスは生まれにくいのですが、心がサービスの本質をあげたいと思っている人は、サービスに創意工夫するし、サービスをする時のスピードが違います。その人の行動は美しいのです。感動が賞えられます。これを実践している会社は、リッツカールト・ホテルやディズニーランドのサービスに見ることが出来ます。

私達の目指すべきところは、人間性を高め、心から、お客様に喜ばれたり、お役に立ちたい、社員、会社、国家、社会にお役に立ちたいと思つて行動の出来る人間を一人でも多くつくることではないでしょうか。

吉田土 満