

『心を動かす』

1. 「心」という事

前号は、「成功の方程式」をご紹介しました。参照：<http://www.web-ami.com/siryo/074.pdf>
この「成功」への第一歩は「心」だったのです。誰も「心」に何かを感じているのですが、それを行動に移せないのが実情なのです。私は、その「心」に語りかけて「動かす」コンサルティングを生業としています。景気が拡大期ならば、ちょっとしたアドバイスで結果につながるものですが、現在のよう、どんどん悪化するような背景では、少々のことではうまく行かないのです。どうしても強く「心」に迫るヤクザ的な一面が浮き出るハードな仕事なのです。

私は、そんなヤクザな商売で13年間も修行して来ました。右は、船井先生に教わったコンサル術です。「心」を一本化するには「戦略」が重要であり、その「戦略」を達成させるために連続したイベント展開で「一番化」を狙う事から始まるのです。一番戦略を打ち出して社員の皆さんを巻き込んで「一体化」を実現し、そして、その勢いで「一流化」を目指して、設備や待遇などを改善して行くという構図です。

**一番化
一体化
一流化**

ところが、この「一体化」という事が難しいのです。経営資源と言われる「人・物・金・情報」のうちで、「人」という存在が大きいのです。私は、69号(<http://www.web-ami.com/siryo/069.pdf>)で、「成果」=f(能力、やる気)という公式をご紹介しています。「人」は、不思議な存在であって、幾ら「能力」があっても「やる気」でプラスにもゼロにもマイナスにもなると書きました。右に示すのは、有名なマズローの「欲求5段階」説です。誰でも、最初は、その集団に参加して認められたいという社会的帰属欲求を持ってスタートするのです。その後、上昇気流に乗る人は、自我自尊の欲求を満たすという意欲を示し、自己実現の欲求というレベルに高まるのです。しかし、現実には、逆の方向に向かい「怒られない程度・・・」という風な安全の欲求さえ満たせば良いというレベルから、ひどい場合は、「給料さえもらえれば・・・」という開き直りの状態(生理的欲求)になる人も出て来るのです。経営コンサルタントは、このような状態を改善することを期待されているのです。

**自己実現の欲求
自我自尊の欲求
社会的帰属欲求
安全の欲求
生理的欲求**

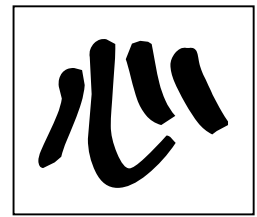
2. 「知識・見識・胆識」

右の言葉は、トヨタの鏑本先生に教わった言葉です。部下指導というテーマでした。「愛語回天」とも言うのですが、その一言が相手の人生を大きく変えることもあるのです。有名な例では、楽天の野村監督の話があります。野村さんは、テスト生で当時の南海ホークスに入団したのですが、2軍の時に、鶴岡監督の「がんばってるそやな」という一言に大きく感動したそうです。「雲の上」的な存在の名監督の言葉だからこそ「大感動」となったのです。今も大事にされているのです。正しく「大感動」なのです。

**嬉しい・・・3日で忘れる
感激・・・3月で忘れる
小感動・・・3年で忘れる
大感動・・・一生忘れない**

このように、声をかける人の状況によって「響き」方が違うのです。「知識・見識・胆識」という言葉がありますが、「知識」・・・ただ理解しただけ、「見識」・・・経験を通して出て来る知恵、「胆識」・・・腹の据わった状態から出る言葉と分かれるのです。テレビの討論会で「知識人」という方々が好き勝手なことを言っているのですが、ただ面白いだけで中味が伴わないので、その場限りの娯楽で終わってしまうのです。ところが、中曽根さんなどが発言するとグッと伝わってくるのです。正しく、「胆識」という域の言葉なのです。重みが違います。

右に「心」という字を「源七コピック体」というフォントで書いていますが、この文字の特長は、漢字でありながら交差しないという点にあり、心はバラバラなので、一つにまとめる「戦略」で「心」+「ノ」=「必」とする事が重要だと話しています。しかし、経験では「戦略」を打ち出しても、リーダーの人格によって大きく左右して、結果の出方が大きく違ってくるのです。やはり、「胆識」すなわち、「最後は自分が何とかする」という覚悟の有無が大きいのです。「私は、言うだけの人」というのでは、誰も動かないのです。



3. 「支援の四原則」

右の絵は「支援の四原則」を示しています。鶴岡監督は、野村選手に関心を示す「一言」で、現在の野村さんを創ったのです。これは、経営コンサルタントの究極の姿です。指導者の力量によって「響き」方が違うのです。私は、トヨタ関係で23年のサラリーマン生活をして、「トヨタ」や「IBM」という超一流のスタンダードを身につけて来ました。そして、独立して13年の経験で「器量」を磨いて来ました。



船井総研で勉強した時に「コンサルタントは『結果』を出す事で信頼

を得る」と教わりました。彼らは「結果」を出すために、商品を並べ替えたり、POPを書いたりしていました。やはり、多くの経営者は「即効果」を求めているのです。私は、独立する時に、まず自分でやり続けられる事を「Faxちらし」に見出したのです。その後、WebからITシステムと順に拡大したのです。「結果」を引き出すには、Do-Howが必要なのです。そのDo-Howでグッと引っ張る事でお客様を動かし、「結果」につなげる事で「信頼」を得ているのです。もちろん、「支援の四原則」も実践していますが、それは、「信頼」があつての事です。

4. 「求めない」

ある時、「栩野さん、守りに入ったらアカン。全く、あなたの魅力がなくなる」とお客様に指摘された事があります。ハッとしました。長いお付き合いの中で、お客様に合わせるという風なマンネリに入っていたのです。コンサルタントが「安全の欲求」にレベルダウンしたら意味がないのです。私は、それからお客様に「鬼になって言いますが・・・」という前置きで、スバッと自分の信ずることを言うようになりました。「求めない」は、43号 (<http://www.web-ami.com/siryu/043.pdf>) でご紹介していますが、対価を求めないほどパワーのこもるものはないのです。禅宗のお坊さんは、自給自足で生活して、お客様に「魂」のこもった指導をしたのです。この姿が、私の理想です。「求めない」・・・その境地に至ることが私を変えるのです。これからも自己を磨き続けたいと思います。

【まとめ】

1. 「一番化・一体化・一流化」のうち、一体化が大きな課題である
2. 「知識・見識・胆識」・評論家では、誰も動かない
3. 究極の「支援の四原則」は、ボソツとした一言による「愛語回天」である

【AMIニュースのバックログは <http://www.web-ami.com/siryu.html> でご覧になれます！】