

「凡事徹底」

1. 北九州市のパン屋さんの教え

右掲は、広島の木原先生から毎週、送って頂いている「ディレクターメッセージ」(平成22年3月10日:心を鍛える)に、北九州市にある「木輪」という屋号のパン屋さんの事を取り上げて、「心を鍛える」というタイトルで、先生のコメントを紹介されていたものを要約したものです。

職人さんの世界ですが、パン職人を目指す人が「木輪」で修業して、独立開業する際に、芳野社長が「人生訓」としてメッセージを贈っておられるのです。素晴らしい事だと思います。職人として「技」を磨いて来たのですが、独立後は「心」を鍛える事が重要になって来るのです。

現実的には、「甘い」自分にそそのかされて、「初志」を忘れてしまうのです。ちょっと、うまく回り始めると金に余裕ができるので、その金に群がって来るものに交わってしまうのです。確かに、経営者は孤独なので、寄って来る者に誘惑されて、結局、失敗してしまうパターンが多いのです。そういうパターンにハマらないコツをこんなシンプルな「4つの訓」で表しておられるのです。物凄いものと思います。

独立開業する社員へ贈る言葉

- ①「約束・規則は必ず守る」
 - ②「継続は克己なり」
 - ③「困難な道を選ぶ」
 - ④「言行一致」
- (木輪さんの資料より要約)

2. ルール破りは「亡国の兆し」

私は、芳野社長を直接、存じ上げないのですが、木原先生のご紹介を拝見しているとご自分の人生経験から生まれた「4つの訓」と思われるので、言葉の重みを感じるのです。どれも、「当たり前」と言えば「当たり前」な事なのですが、実際に、守れるかと言うと意外に難しい事なのです。

まず、「約束・規則は必ず守る」とありますが、自分がトップになると「必ず守る」が当然なのですが、逆に、破っても誰も注意してくれないので気付かないケースが多いのです。ルールを破りは「亡国の兆し」なのです。この「必ず守る」は、リーダーシップの根底になります。

そういう意味で、次の「継続は克己なり」と続くのだと思います。「継続」が出来ない理由は、いくらでも見つかるのです。しかし、「継続しない」のは、自分に負けるからなのです。この「理由」と「自分に負ける」とでは雲泥の差があります。「克己」と書いていますが、まさに、その通りと思います。

3つめの「困難な道を選ぶ」というのも含蓄が深いです。例をあげると、商売を始めるとクレームという事が起こるのは避けられないものです。このクレームの対処法に、イージーにお金で解決するのも一つですが、これでは、何の教訓も残らないのです。「お金」ではなく、誠心誠意の対応で解決するには、何倍もの時間と労力がかかるものですが、その結果、得られるものは、本当の意味でのお客様満足を勝ち取り「信者客」になったりするという想定外の事に発展したりするのです。

最後の「言行一致」も同じで、自分では分かりにくいものなのです。同じ事を言っている心算でも、ニュアンスの違いで別の意味に伝わったりするのです。この理解の違いで「言行不一致」となるケースも案外多いのです。例えば、民主党の鳩山さんのように、野党時代に公言していた事を、政権をとり首相となって、手のひらを反したかのような対応になっては国民の支持を得られる訳に行かないのです。「言行一致」をつねに意識する必要があるのですが、状況が刻々変わり、そのスピードが早くなっている現代では、どんどん、難しくなっていくのです。むしろ、「朝令暮改」を辞さずの方が、よい結果になるので、謙虚に「改める」ことを認める潔さがポイントになります。

3. 「凡事徹底」

これら「4つの訓」は、どれも「当たり前」の事なのです。この「当たり前」の事を、これから巣立って行く弟子に「人生訓」として贈っておられるのです。芳野社長は、この「4つの訓」の実践に自信をもっておられるのだと推測しています。仮に、自分の行いはいい加減だが、弟子には厳しくというのでは、誰の心にも響かないと思うのです。

よく「凡事徹底」と言いますが、「凡事」をあまく見やすいのです。「いつでも出来る」、「誰でも出来る」と思う事なので、ついつい「後で」という気持ちが働くのです。これでは、うかつとして忘れることが起こるのです。こういうパターンで躓く人もいます。1番目の「約束・規則を守る」というのも、社内ルールと公的なルールの2種に分けると、意外に、公的なルールは破りやすいものです。例えば、交通ルールがあります。赤信号でも平気で渡っている人が多いのです。しかし、同じ公的なルールで破ってはいけないものがあります。それは「期日」というものです。「期日」を破ると「信用」を失うのです。前者は、おまわりさんがいないと誰も注意しないが、「期日」は、相手が迫ってくるので守らざるを得ないのです。

このように、直接、自分に跳ね返って来ないことに注意する事が大切なのです。社内ルールも同じです。社長が決めたルールは、社員さんに絶対でなければならないのです。ところが、自分だけは例外とばかり、ルール違反していると、社員さんの士気が低下するのです。「ねこに鈴」というイソップ物語の世界なのです。自分が「ねこ」で、社員さんは「ねずみ」なのです。この関係が働いているのです。誰も文句言わないと慢心してはダメなのです。

4. 「職場は鏡」

このように、「ねこに鈴」や「裸の王様」という喩えを経営者やリーダーは常に意識する必要があります。自分を叱ってくれる人は貴重な存在なのです。「尻尾を振る犬は可愛い」と言いますが、そんな状態が蔓延すると組織の危機が迫っているのです。

「よい会社」という定義は難しいのですが、経営者なら「よい会社」を目指している筈なのです。そのベクトルの方向を狂わすのが、実は、自分だという事に気づく事が重要なのです。「職場の乱れ」を感じると自分の「乱れ」をまずチェックする事から始めなければならないのです。何故なら、「職場は鏡」なのです。自分が乱れるからなのです。「凡事徹底」は、まず、自分からなのです。

【まとめ】

1. 経営者・リーダーは「心を鍛える」必要がある
2. ルール破りは「亡国に兆し」!
3. 「ねこに鈴」・諫言してくれる部下を大事にしよう
4. 「職場は鏡」・職場の乱れを早期に気づいて、自分から改めよう

【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!】