

吉田松陰に学ぶ

1. 吉田松陰に学ぶ

右掲は、松下村塾で有名な吉田松陰の姿絵です。彼は江戸から明治への転換期にいろんな方を指導して大きな貢献をしたのは皆様がよくご存じの事と思います。30才で安政の大獄に関連して処刑されたのですが、その短い人生を全うされたのです。

彼は「草莽崛起」(そうもうくつき)と武士だけではなく、庶民が立ち上がって世の中を変えるという基本思想だったようです。「草莽」は草木に隠れていることで「崛起」は一斉に立ち上がれということで「在野の人々よ、立ち上がれ」と呼びかけたのです。言葉の重さを感じます。その後、庶民が立ち上がって維新につながり「士農工商」という身分制度がなくなったのです。指導者は予言者だと考えていますが、まさに、予言(暗示)の重要性を教えるものです。



また、彼の指導法を表すものとして「飛耳長目」(ひじちょうもく)があります。「飛耳」は全国津々浦々に散らばって情報を集めることで、「長目」はそれらの情報を俯瞰して「流れ」を読むというような意味合いです。松下村塾では全国から集めた情報でもって皆が意見を出し合い、自分の意志を固めると共に全体の流れに沿って行動を起こすという実践的な指導であったと言われています。まさに、マーケティングの概念を持っていた方なのです。

2. 暗示の威力

このように、一人の偉大な指導者が明治維新で活躍する多くの方々を輩出するばかりでなく、庶民まで巻き込んで大きな流れになったのです。長州藩というちっぽけな存在が、坂本竜馬などの活躍で薩摩藩との連合を実現し、さらに海援隊では伊藤助太夫などの商人なども加わるなどの流れを作ったのです。

この事は、予言や暗示の威力を物語るものです。一つの集団が出来ても中心となる存在が必要であり、その中心となるものが「次はこうなる」と予言することで集団の中に共通の妄想が生まれるのです。各自がバラバラに妄想するのではパワーにならないのですが、妄想を構想に落とし込む事でより具体的になって行くのです。坂本竜馬の船中八策が有名ですが、将来構想を描くことでより具体化するのです。具体化できるから実践のパワーになるのです。

このように、「暗示」(予言)によって聞く側に「妄想」を抱かせることが重要なのです。リーダーの能力として「暗示力」が必須なのです。「飛耳長目」でいろんな情報を集めて、その中から「時流」を俯瞰して「戦略」という方向性を示す訳です。右掲は、改善の4つの役割というものです。「トンでもないこと」は「妄想」から始まることが多いのです。この第一歩がないと「変革」が始まらないのです。

改善の4つの役割

1. トンでもない事を言い出す人
2. それが出来るとヒラメク人
3. トコトン実践する人
4. 広める人

しかし、多くの方は「妄想」だけで終わってしまうのです。それは、「同調者」を作れない、すなわち、2の「それが出来るとヒラメク人」を得られないからなのです。私は船井先生の「百匹目の猿現象」に学ぶように、身近なところで先ず一人同調者をつくる、多くは「右腕」と呼ばれる存在をつくる事が大切と考えて、お客様にも右腕づくりを薦めています。この右腕を巻き込むと「妄想」をテスト的に試行することも可能になり、実践に基づく「構想化」が明確になるのです。多くの方は方法と効能が解れば「動ける」のです。この段階が重要なのです。

3. 「目・耳・口」

右掲は「3大ワーク」と言われているものです。「ヘッドワーク」は文字通り知識・知恵そして情報をフル活用して行うものと考えています。「ハートワーク」は文字通り「心配り」が基本で対人関係を円滑に進めることや関係性を深めるのに重要な要素であります。また、「フットワーク」は文字通り行動力のことを指すのですが、これは一番時間効率が悪いものです。

3大ワーク ・ヘッドワーク ・ハートワーク ・フットワーク

この3大ワークを進めるのに重要な要素は人の顔にある「目・耳・口」なのです。まず、「目」ですが、ボケっと見ている人と何かに関心事を持っている人とでは同じものを見ている「情報」としての捉え方が大きく違ってきます。まさに「関心フィルター」を持っているか否かによります。従って、そういうマインドがない人に植え付けるには上司の適切な指導が必要です。吉田松陰の松下村塾での情報に基づく議論のように自社の全員が「情報」を話すことを義務づける会議が望ましいのです。

次に、「耳」です。よく「聞く」ということでも「聞く・聴く・訊く」の3段階があると言います。まず、「聞く」(Hear)は対面して会話しているような状況です。「聴く」(Listen)は音楽を聞くとかラジオを聞くなどの一方的に受け身で聞く状況です。「訊く」(Ask)は自分から尋ねる状況です。どの「聞く」も重要なのですが、対人関係、特に営業の場合「訊く」(Ask)が重要なのです。まず、相手の状況を伺うことから会話が始まるのです。その状況に応じて対案を提示しながら相互の思いを同じにして商談と発展して行くのです。この意味で、飛び込みによる訪問販売の方々には特別な能力を持っておられると感心しています。

最後の「口」ですが、「情報」があっても「困っている事」が解っていても、「こうではないですか」と相手を気遣いながら迫って行くには「口」が重要な要素になります。最近では、ネットが発達して無人で販売しようとするのですが、人という付加価値がゼロに近い為に真の顧客満足を得ることができず、永遠に価格競争の泥沼にはまり込んでしまうのです。最近、「集める」よりも「集まってくる」というキーワードを使うようになりました。関係性を構築するのも最終的には「人」による感動を起すサービスなのです。この辺が重要なポイントなのです。

4. 巻き込む

「飛耳長目」や「草莽崛起」という吉田松陰にまつわる四字熟語から学んで来ました。一人の予言者が「妄想」して、右腕になる方が「構想」にしてテスト試行で成功モデルをつくり、そのコツを部下に教えて出来るようにする事が重要なのです。船井先生の「百匹目の猿現象」で示されているように「同調者」がないと「共鳴」も「伝播」も起こらないのです。

この流れをスムーズにするには「巻き込む」という姿勢が必要であり、情報共有と言いますが同じレベルになるように「ささやき」で啓蒙する事が重要なのです。大きな流れには「ささやき」の他に「暗示」が重要になります。「将来、こうなる」という時流感が重要なのです。時流感を具体化すると合言葉にもなるのでパワーが生まれてくるのです。巻き込む力が強いと人数も増えて行くのでパワーとなって威力を発揮するのです。「一人でこつこつ」も重要な姿勢ですが、それでは、集団としてのパワーにならないのです。

「暗示」は大抵は「妄想」の段階なのです。しかし、「妄想」でしかないことを右腕に話して、一緒に「構想」として具現化する事によって誰もが理解して「実践」できるようになるのです。この「右腕」を持っているか否かにより大きく違うのです。何事も一人では出来ないのです。信じられる右腕が現れるように、あるいは育て上げることが重要なのです。