

「船井先生の教え」の実践法

1. 社員との距離感

右掲は、故船井先生の教えです。まず、成功する人の特長として「素直プラス発想勉強好き」を第一番にあげておられます。この「素直」という二文字に大きなウエートがあります。経営コンサルタントとしてお客様と接していて、この「素直」か否かの相違は指導の難しさに直結して痛感いたします。特に、中小零細企業のお客様が主なので社員との距離が短いので、この「素直」という所が大きな要素なのです。

成功する人の特長
1. 素直プラス発想勉強好き
2. 時流適応力相応一番主義
3. 「直感力」
by故船井幸雄先生

何故なら、私たちが指導して下さった宮内先生は、「受容」という言葉を使われていましたが、相手の立場を受け入れる事が、中小企業の場合、非常に大切なのです。社員との距離感が拡大している場合、その主な原因が「受容」の欠如であると言えるのです。さらに、私は、この「受容」に付け加えて「労い」が大切だと考えています。社員の方が行ったことで、その成否に関わらず、まず「ご苦労様」と労いの言葉をかけてから状況を訊くことが大切なのです。「訊く」と書いたのは、単に「聞く」や「聴く」では本質に迫れないからです。具体的には「積極的傾聴法」という手法があり、「聞く」では相手の心がオープンにならず「聴く」あるいは「訊く」と相手の本質に迫り気づかせるものなのです。「なるほど、君は～～なのだね」と受け止めながら確認して行くのです。この「～～」を繰り返すことで本人もハッと気づく事が起こってくるのです。

最近では、日報などもグループウェアを介して行うケースが多くなっており、社員の業務報告に対して書き込むだけという現象が起こっているのです。これは非常にまずいのです。社員が書いている事はホンの一部分だけなのです。その記事に隠れていることが沢山あるのですが、それを無視して一方的な指示を書き込むと社員が抱く印象は非常に微妙なのです。私も営業時代に一方的に赤ペン先生をされた経験がありますが、この時は「あなたはどうなんだ」と内心憤慨した物でした。こんなリスクを回避する為にも重要な事柄には直接確認するという事が大切とご指導しています。

2. 「聞く、聴く、訊く」

うちのお客様で「〇〇はよう分からん」という話があったのですが、私が「挨拶という漢字はどちらも心を開いて迫るという意味がある」と話して、〇〇さんと定期的に直接聴くように決めたのです。しばらくするとこの社長さんが話を聞くと〇〇の考えている事がよく分かるようになって、もっと自分の考えで行動するように決めたとおっしゃったのです。

このように、お互いに直接会話する事で距離感が縮まり人間関係がよくなったのです。次の段階として、「聞く、聴く、訊く」の違いになったのです。「聞く」は英語のHear、「聴く」はListen、「訊く」はAskと話したのです。Hearでは単純に聞いている状況だが、Listenはある事に関心を持って聞いている状況になり、さらに、Askはこちらから尋ねることになるのです。1対1の会話では、まず「聴く:Listen」が大切です。何について相手の状況を聴くかと絞り込みが必要なのです。これがないと相手のペースで雑談に終わってしまう可能性が高くなるのです。最後の「訊く:Ask」は相手が本題に入らない場合に「あれはどうなっているか」と訊くことなのです。やはり、自分が関心を持っている事を外さない為にも「訊く:Ask」が必要なのです。

「挨拶」から「聞く、聴く、訊く」になりましたが、距離感を詰めるにはお互いに会って話すのが一番であり、前述のように「受容」や「労い」を忘れずに積極的傾聴法を展開すると殆どの場合、距離感の問題は解決するのです。

3. 素直プラス発想勉強好き

このように「素直」という二文字だけでも大きな意味合いがあるのです。その上「プラス発想」という言葉ついているのです。1対1で会話すると精神的ダメージを受ける場合も多いのです。この時に、「ぎゃふん」となるようでは成功できないのです。「なんとかならないか」という気持ちで物事を見直すのです。「ぎゃふん」となるような事柄でも必ず「解決の途」があるのです。少し気持ちに余裕をもたせてマクロに見てみると思わぬ協力者や手法が思い浮かぶ事があるのです。

この「思いつき」を「直感力」と信じて行動に移せるか否かが「プラス発想」の分岐点になります。「直感」→「行動」という事に時間をかけないのです。時間をかけるとマイナスな面が見えてくるので動けなくなるのです。即ち、「直感」即「行動」という姿勢が「プラス発想」なのです。しかし、物事は単純には行かないのが常ですから、「行動」を「成功」するまで現実対応しながら推し進めることがキーなのです。私は、この現実対応で推し進めることが「勉強好き」と考えています。現場であれこれと知恵を捻り出すことが「勉強」なのです。間違っても本で学ぶことだけではないのです。現場の知恵こそ重要な事なのです。

4. 時流適応力相応一番主義

前述で「直感力」も触れましたので残るは「時流適応力相応一番主義」なのです。まず「時流適応」ですが目先の「流行」に惑わされない事なのです。例えば、IT関連で言えば、世の中はクラウドが主流になりそうですが、実際には、個別の企業ではフィットしないソフトを使わされることになるのです。歴史的な背景を考えるとパッケージ・ソフトがあり、それをFit&Gapしてカスタマイズする時代がありました。それが「業界別パッケージ」となり、業界の個別性を反映したものになり、喜ばれたものですが、自社の現状とのGapは残っているのです。そこで、当社は三男にお客様の個別性を盛り込んだソフトづくりをさせています。大手ソフト会社が踏み込まない規模のお客様に、より現実にFitしたソフトを提供する方向で進めているのです。

これは、表の時流がクラウド化ならば、裏側に零細企業の個別性が残るといって時流を読んでいるのです。このような例は、例えば、筆や万年筆という筆記具の世界はパソコンの普及で使用する機会が少なくなったのです。極端には、インターネットでいろんな手続きを済ますようになりボールペンすら使わない時代なのです。しかし、教養という点では筆や万年筆での自筆は価値が増しているのです。パソコンなどで書いた文書に自筆で署名するようなケースが増えているのです。その意味では、高級な筆や万年筆の需要が残るのです。そういう逆転の発想で時流を読むのも必要なのです。

「力相応」は当然のことなのですが、よく聞くのは「〇〇がないからダメなのだ」というネガティブな話なのです。どんな事でも答えは幾通りもあるのです。〇〇だけが解ではないのです。こういう事をいう人は「やらない」というスタンスが身についた方が多いようです。ともかく「ある物」で「ある金」で行なえる事を考える、すなわち、「とりあえず」という出来ることを見つけて進めるのが真の「力相応」と考えています。

最後は「一番主義」です。これも「力相応」をプラスすると自分の周辺で「一番」とも置き換えることが出来るのです。ところが、財務内容で言えばトヨタ自動車のような超優秀な企業と比べると人がいらっしやるのです。銀行に貸してやるという企業と同じではないのです。この辺を弁えておかねばなりません。やはり、自社に近い存在の中でベンチマークして「追いつけ追い越せ」という姿勢を貫くことが大切です。本当の意味で「力相応一番主義」で行きたいものです。