

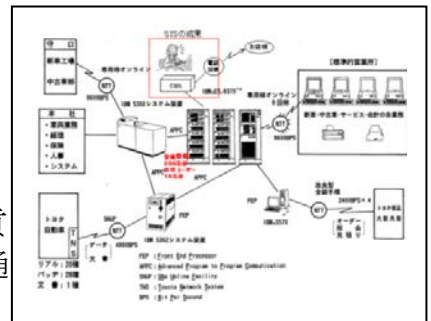
「過去オール善」

1. 「愛語回天」

トヨタ系販売店勤務時代にトヨタの担当員から「愛語回天」という言葉を学びました。「愛語」は相手を本当にいつくしみ愛する心から発せられる親切な言葉。「廻天の力」は天子の心をも動かす力があるという意味だそうです。私は「相手を思っかけて言葉でその方の人生が変わる」と理解しています。その時に、自分への「愛語」を思い浮かべ、

- ・故福井社長・「ポケットマネーで買ってやる」でシステム開発の願いを叶えて頂いた
 - ・故十河専務・「トヨタに勤めた心算でエリートを忘れるな」と戒めて頂いた
 - ・故西治先生・「企業が大卒に求めるのは調べる能力」と卒業時に教えて頂いた
 - ・IBM灰本課長・「社長にA4で1枚で良いから毎月レポートする」と報連相を教えて頂いた
 - ・母・「どんな事があっても自分の道を曲げるな」と就職にあたって戒めてくれた
- などを思い浮かべました。

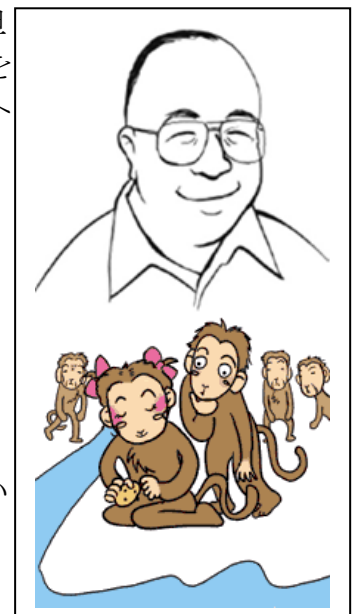
その後、経営企画室長になり、トヨタ物流改善プロジェクトのモデル店を誘致して改善のリーダーとして営業現場の改善やOJT活動に従事しました。右掲は、平成4年当時、私がリーダーで開発したシステム構成の概略図です。□で囲んだテレマーケティングが最後の開発でしたが、故福井社長から頂いた「クルマが売れるコンピュータ」の使命を車検案内のテレコールで「これからセルシオを買いに行く」という情報を拾い出しアリストを買ってもらったという逸話を生み出す貢献をいたしました。OJT活動としては「水曜日に車検案内を10通発信し、金曜日にテレコール」というシンプルな流儀で業績低迷の営業所をトップグループに立て直して「クルマが売れるコンピュータ」の使命を実現しました。



2. 「縁・運・つき」

笑福亭鶴瓶師匠がNHK「家族に乾杯」という番組で若い女優に「芸能界で活躍するには縁・運・つきの3つがポイント」と話していたのですが、私は「人生は縁・運・つきの3拍子」と考えています。例えば、平成4年に事情があつて関連会社のIBM特約店に移りましたが、この会社で勤務している時に自分を光らせる為に経営コンサルタントを目指して、当時、タナベ経営や日本LCAも経営コンサルタント養成をしていましたが、船井総研の客員経営コンサルタント養成学校を選びマーケティングを学びました。右上は故船井先生の似顔ですが、担当講師の宮内先生から指導を受け無事に資格を頂きました。この資格をシステム開発に活かす筈だったのですが、支持してくれた役員が東京へ転勤して、他の役員が認めなかったので開発案件の終了を待って平成7年7月に有限会社エー・エム・アイを創業して今日に至っています。

故船井先生から直接指導を受ける機会は無でしたが、担当の宮内先生を通して「船井流」を学びました。右下は故船井先生著「百匹目の猿」をイラスト化した物ですが、コンサルティングの原理であり「イモ洗い」という「形の場」すなわち「やって見せ」が出来るスキルがポイントであり、そのスキルをお客様の一人に教え、その効果で他者を巻き込む「形の場の形成」を行なう事を学びました。私のユニークなスキルは「FaxDM」であり、その効果で事例を作り「手順・ツール・トーク」をOJTで教えるというスタイルを身に付けて今日まで27年間、経営指導が出来ています。船井総研を選んだ「縁」で、船井流のエッセンスを学び商品化して「運」を呼び込み、お客様にトコトン貢献して「つき」を共有しています。



3. 「すぐやる、トコトンやる」

私は「感動」＝「商品」＋「意外性」と定義して、お客様の感動を得るには「意外性」がポイントと考えています。その「意外性」は「すぐやる、トコトンやる」というシンプルな事です。人間の世界は曖昧な部分が多いので完璧を求めると動けなくなります。帰納法と言いますが、結論に対して可能性のある事を幾つも拾い出して、やり易い順に実行して結論に近づいて行く手法です。この「やり易い」が「すぐやる」のキーポイントです。例えば、些事優先と言いますが、すぐ出来る事を優先しないと忘れてしまうのです。些事を後回しにすると難しい事に時間を取られるので両方とも出来ない事態になりかねません。

次に、「トコトンやる」ですが、「すぐやる」で着手すると必ず課題が発生します。故船井先生は「3回安定10回固定の法則」と教えて下さいましたが、出来る事から連続3回着手すると難しいものでもコツが見えて来ます。コツが見えれば「勢い」がついて次への「流れ」が出来ます。この「流れ」で10回連続になると自分の「流儀」が出来るのです。「トコトンやる」と自信が付き、それが「オーラ」となって表れます。このレベルになると「意外性」は「光るモノ」になり武器になります。「一生折れない自信」と言いますが、この「トコトン」で磨いた「光るモノ」が支えになります。

帰納法の反対は演繹法ですが、アリの眼のように目の前の事を一生懸命にするだけではチャンスを掴めないのです。目前に「福の神様」が現れた時に捕まえる俊敏性が必要なので、目の前の事に追われない「ゆとり」が必要です。最近、情報化社会なので多くの情報に接しますが、最終は人対人なので「縁・運・つき」の3拍子がポイントです。出会いをよい「縁」にするには「すぐやる」が大切で、それを良縁にして幸運にするには「トコトンやる」がポイントで、その「流れ」で「つき」を味方にする必要があるのです。「つき」には他者の支援も含まれます。トヨタでは「7人の友達」というそうですが、平素より異分野の方と交流しておくことも重要です。

4. 「過去オール善」

右上は、故船井先生に教わった「過去オール善」の図です。何かに着手しようとする時、それは過去の経験値の中から選ぶ事が重要なのです。よくある話ですが、経営者が良いと聞いた話を社内に持ち込んでも誰も反応が出来ないという事実です。経営者の判断は自分の経験から出ている筈なので、社員に丸投げでなく山本五十六元帥の「やってみせ、言ってきかせて、させてみて、褒めてやらねば人は動かじ」の訓のように、まずは一緒に着手して「勢い」をつけ「流れ」に変える事がポイントです。

そして、この訓には「話し合い、耳を傾け、承認し、任せてやらねば、人は育たず。やっている、姿を感謝で見守って、信頼せねば、人は実らず。」と続くのです。右中は改善の「支援の四原則」ですが、人材育成の重要なポイントで、右下は稲盛さんの著書「成功への情熱」から図式化したものですが、「考えさせる」と同時に視野を広げさせるためにも「仕掛け」や「パートナー」という視点も重要になります。何も本人一人に任せるのではなく、支援の意味でも「仕掛け」や「パートナー」で支援する事が大切です。

弊社は「仕掛け」として「FaxDM」からスタートして、業務改善の支援として「システム」でも支援が出来るように社内体制が整備出来ています。実際に、お客様の身近なDX化に貢献するサブ・システムでRPA化を実現しています。データでビジネスする時代なのでRPA化すれば、現場作業の方だけでもレベルの高い納入品質を生み出す事が出来ています。IT要員と作業者の関係ですが、IT要員を弊社にアウトソーシングされてハイレベルに運営されています。



【AMIニュースのバックログは <http://www.web-ami.com/siryu.html> にあります！】