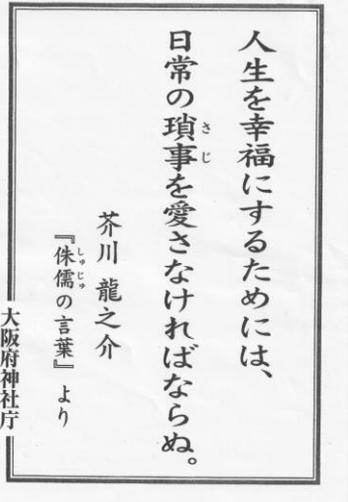


MMQCとは「もっと儲かる業務改善」で「業務改善は、人づくり、品質づくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

### 「些事優先」

右掲は3月の大阪府神社庁のお札で芥川龍之介の言葉として紹介しています。「日常の些事を愛せよ」と言っています。「些事」は「取るに足りないこと・極めて小さくつまらないこと」と辞書に載っています。よく似た言葉に「凡事」があり、辞書では「ありきたりなこと。あたりまえのこと。」とあります。「取るに足りないこと」と「あたりまえのこと」では意味合いが大きく違います。



まず、「些事」では佐賀藩の藩書「葉隠」にある「些事優先」の教えがあります。「大事なことは自分一人では片づけられないから皆の動きに任せて些事を優先せよ」という意味合いです。「ものごとが起こって手に付かない」という方がおられますが、その「ものごと」は自分だけで解決できるなら優先させるべきでしょうが、そうではない時は心が浮ついて手に付かないのでは日常の事が片付かないので目の前の事柄をしっかりと処理する事が責務なのです。

一方、「凡事」では「凡事徹底」とか「凡事一流」と言われます。「当たり前」のことを徹底することが重要です。例えば、工場などでは「4S」は「当たり前」の事なのですが、なかなか上手く展開できない現実があり、これを徹底して行っている工場は見学者に感動を与えるのです。つまり、「4S」という「凡事」を徹底すれば他者が感動して「一流」と呼ばれることになるのです。芥川龍之介の言葉に「些事を愛さなければならぬ」とありますが、「凡事」も同じで反復する中で「コツ」などをつかみ「楽しそう」に行なうことで持続できるのです。

### 脱マンネリを意図的に



左掲は「好きな事」＝「仕事」というイラストですが、「仕事」を好きという方はどれ位いらっしゃるでしょうか。随分前ですが、あるお客様で「先生、仕事が楽しかったのは忘れる程前の話で、今は仕事が好きとは言えません」と返って来た経験があります。確かに、役職が上になり、自分だけの事ではなくなっているという背景もありますが、「楽しい時はチャレンジしている」と定義するとその方たちはチャレンジを忘れてワンパターンを繰り返していたのです。つまり、脱マンネリを意図的に行う必要があります。ある営業課長ですが、月に1回は飛び込み営業をしていると話されてイキイキとされていました。「飛び込み営業」は勇気のいることですが、「運」が良ければ案件が出て来るのです。私の経験ですが「昔のお客様に訪問して、他社に発注しようとしていたタイミングで日参して押印した注文書を破棄させて、注文をとった」という経験があり、「工場改善」でソフト開発を行い、営業所から物件の進捗具合が端末で分かるようにして感謝された事があります。

#### ワンポイント・アドバイス

「好きな事」＝「仕事」というイラストは「笑顔」で描かれています。お客様で経営理念を「笑顔」として「共に語ろう、共に育とう、共につかもう笑顔あふれる幸せを」とされています。つまり、語り合い、ベクトルが同じになることを謳っています。会話が「些事」となるレベルになれば「会話」が楽しくなり、集団としてのパワーを発揮するのです。ホントです。



「タイパ」の時代ですが、管理職になって自分ばかりでなく部下の面倒を見る責務が加わりますが、「飛び込み」や「再訪」を行なうことで脱マンネリを図る事で充実感を取り戻す事が出来ます。「飛び込み」や「再訪」を「些事」と出来る事で、部下指導の言葉が重みを増して腑に落ちるのです。実際に奈良の自動車販売店で古参社員に「再訪」を勧めたら、「最初のお客様は亡くなられていたが、孫さんがクルマを買うタイミングだったので売れました」と嬉しそうに報告を受けた事を思い出します。ホンマ「温故知新」ではないですが「再訪」は意義のある事と確信しています。