

唱和で刷り込む！

今回、「日常の五心」を取り上げています。どの言葉も重要なのですが、それぞれ、余り使われていないケースが多いのです。毎朝、唱和するというシンプルな方法ですが、自動的に頭に刷り込まれて、徐々に効果が出てくるものです。 栩野

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

「日常の五心」

右掲は「日常の五心」と呼ばれているものです。出所は曹洞宗などという説もありますが、シンプルなものだけに不明という方が多いものです。

まず、いの一は「はい」という素直な言葉が取り上げられています。「素直」という事は人に好感をもたれる要素の中でも重要な要素です。しかし、「はい」という返事が身につけていない方が多いのです。明るく大きな声で「はい」と元気よく応答されれば、発した側は、非常に気持ちよくなるものです。「はい」と反射的に返事できるようになって欲しいと思いますが、声が小さいを含め、なかなか返事のない方が多いものです。これは「躰け」の問題ですから、上司が率先垂範して躰けて行くようにして頂きたいものです。

次は、「すみません」という反省の心、「おかげさま」という謙虚な心と続きますが、これは、必要以上に使う方がおられて、返ってマイナスになっているケースがあります。矢鱈「すみません」と言ってから話し出す方がおられるのです。これは、卑屈な態度にも繋がりますので要注意です。その点、「おかげさま」は謙虚な表現であり、連発しても「損」する点は少ない言葉と思います。「おかげさま」と相手の労を労う言葉にもありますので、これは、多く使う方が得することです。

しかし、4番目の「私がします」という奉仕の心が、非常に重要です。ある方が、例えば、床にゴミが落ちていたとすると、誰かが拾わねばならないなら自分が拾うという方がおられました。積極的な奉仕の精神です。まさ

『日常の五心』

- 一、「はい」という素直な心
- 一、「すみません」という反省の心
- 一、「おかげさま」という謙虚な心
- 一、「私がします」という奉仕の心
- 一、「ありがとう」という感謝の心

「誰かがやる」は「自分がやる」と置き換える！

に、その方の行動原理の通りなのです。ところが、「誰かがやるだろう」と全員が思ってしまうと、何も片付かないのです。私は、サラリーマン時代に当時の社長様から「アメリカの上流社会では、公衆トイレで手洗いしたら、その手で洗面台をキレイに洗い、汚れを次の人に渡さない」という習慣・風土があると教えて頂きました。私は、毎回、やっているかと問われれば、決してそうではないのですが、できる限り洗面台の清掃に心掛けるようにしています。これは、意識の問題のように見えますが、躰けや風土の問題なのです。全員がキレイにするように動いている集団・組織では、それが「当たり前」になるのです。このレベルが重要です。

最後は、「ありがとう」という感謝の心なのです。意外にも「ありがとう」という言葉は、日常、余り発せられない方が多いのも事実です。しかし、営業の方をウォッチしてみるとトップ・セールスの方ほど「ありがとう」という言葉を連発されています。感謝の心と書いていますが、「労う」という意味も多い言葉なのです。会話の中で、ちょっとした事にも「ありがとう」と労いの言葉を投げかけて、お客様の心をオープンにされているのです。本当に、重要なパワーを秘めた言葉なので、できる限り使うようにしたいと思います。

このように、「日常の五心」はシンプルですが身につけると得する言葉なのです。ある会社では、朝礼の締めには「日常の五心」を唱和されています。「当たり前」な事柄を凡事徹底して「当たり前」に躰けて、よい風土を築かれています。やはり、「日常の五心」を張り出しておき、唱和するというスタイルは必要ですね。当社も採用して行きたいと思っています。

ワンポイント・アドバイス

「唱和」という事

よく「経営理念」を唱和されている会社様の話を伺いますと、社員にどれ程、浸透しているかが疑問だと言われます。しかし、唱和以外の方法で「経営理念」を刷り込む方法があるでしょうかと逆に質問すると他にないので、「そうでしょ！」と確認しています。

