

本文で創作落語をネタに書いています。「〇のメガネ、Xのメガネ」と言いますが、X(バツ)ばかりを指摘すると名選手になる素材の方でも凡人に終わってしまうそうです。〇(マル)を見て褒めて育てるというスタイルが大切です。 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、品質づくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

「ガンタベール」に学ぶ

右掲は、落語家の森乃福郎師匠です。「ガンタベール」という創作落語を聞く機会があり、背景を原作者の八幡さんが話されたのです。お兄さんが重篤なガンになられて余命1週間という宣告を受けたが、ご本人の希望もあって抗がん剤やモルヒネの点滴などの延命治療を止めて、ホスピス治療に変わられたのです。このホスピス(終末期緩和ケア)を受けたことで奇跡が始まり、医学的治療が優先する中で、人間が本来的に持っている免疫力などの治癒能力の偉大さを痛感されたのです。

企業も人の集まりですから、この話は非常に参考になります。確かに、西洋医学的に客観的な数値で欠点を指摘する事は大切な事ですが、「気」という大きな課題があるのです。特に、お客様に直結するお店や営業マンという視点では「活気」という事が大きな要素になるのです。例えば、同じような内容でも「お前に騙されるなら仕方ない」と思わせる人と考えれば、やはり、明るい人になると思います。

故船井幸雄先生が「はやらないお店にはツキのない商品が顔を利かせている」と教えて下さったのを思い出します。お店に活気がなくなると商品の入れ替わりが遅くなり、ついには長期間居座ってしまう商品が多くなるのです。この逆、すなわち、コンビニを見ると旬の商品に満ちているのです。有名な話ですが、賞味期限が真近になると強制的に廃棄するので勿体ないという声が起こり、値引き販売をするようになったという位、旬の商品にこだわっているのです。一般客も安心して買えるのです。

このように、企業の元気には、「商品」と「活気」が不可欠なのです。「商品」には、技術やサービスという局面もあるので、過去の成功体験に依存せずに脱マンネリを常に仕掛ける事が大切です。この「脱マンネリ」をど



「桃栗3年、柿8年」..今や8年以上かも知れません。

のように仕掛けるかが課題になります。ある方が「人間も哺乳類なので、基本は怠惰なものなのだ」とおっしゃり、「怠惰」=「マンネリ」にならないようにする事が大切とおっしゃっていました。すなわち、「十年一日の如く」という言葉がありますが、長く続けるにも隠れたコツが必要なのです。私には分からないのですが日清食品の「チキンラーメン」という袋ラーメンの元祖がありますが、発売以来50年以上経過して、袋などは同じように見えますが、しかしながら、中身は毎年のように変わっているそうです。「チキンラーメン」というブランドにアグラするのではなく、ブランド・マネージャーは「お客様に飽きられない」ために一生懸命に仕掛けているとの事です。

このように、「脱マンネリ」を行うには、現実を直視する必要があるのです。お客様も、年々、加齢するので同じところに留まっていたらギャップが出ます。このギャップを埋める努力が大切なのです。森乃福郎師匠の「ガンタベール」から始まりましたが、常にイキイキと輝いている為には隠れた努力が必要なのです。これは、どんな企業でも同じなのです。自社もドンドン加齢するので「脱マンネリ」の為にも若い力が育つ必要があります。

故船井幸雄先生は「長所伸長法」を貰っておられました。各自の長所に着目して、それを得意技となるように指導されていました。得意であれば楽しいのです。少なくとも楽しくなれる筈なのです。ところが、長所が自社の環境にピッタリと合えば幸せなのですが、多くの場合、現実との間にズレがあるので、このズレを克服することが大切なのですが、極端な場合、非常な苦痛になるケースもあるのです。「桃栗3年、柿8年」という格言がありますが、現実には「柿8年」という長い時間をかけてあげねば「長所」が長所にならないのです。

ともかく、「元気」になるには、企業では「人が育つ」ことが基本になります。最近長い時間をかけて一人前に育てる覚悟が必要になります。「あせり」こそ最大の「ガン」なのです。気長に成長を見守ることがキーとなる時代です。

ワンポイント・アドバイス

「笑う」というパワーが大切です。笑っていると自然と免疫力が高まり健康になれるそうです。お店も企業も「笑う」をキーにしましょう。「スマイル=ゼロ円」は、マクドナルドで有名ですが、笑顔で挨拶、笑声で対応が重要です。会社にかかってきた電話に出る時も「笑声」が大切なのです。コツは語尾を上げるように話す事と教わっています。「..です！」を練習したいです。

