

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。

### リーダーに求められる5つの要素

右掲は、広島の木原先生が社内の方々に毎日発信されている「デイリー・メッセージ」の10月29日号です。先生は、10年前に癌で胃を全摘され、去年は肝臓癌が発見されて治療に取り組みながら、社員さんにメッセージを送り続けておられます。この日は、リーダー論を取り上げて

- ・ベースに「素直さ」と「謙虚さ」の2要素が備わっている
  - ・その上に「前向き」、「利他心」、「反省」の3要素が必須
- と言われています。

ベースの「素直さ」や「謙虚さ」は、自分では分からないもので、他人から見た評価であり「人格」の骨格をなすものです。他人の評価という点が非常に重要なのです。自分では、素直で謙虚な性格と思っても、他人、特に、利害関係のある方からは率直な意見を聞く事はないので気づく機会が少ないのです。

次に、「前向き」、「利他心」、「反省」の3要素ですが、これは、自分でも気づき易いものですが、それでも、他者の見方が違う場合があるので要注意です。まず、「前向き」ですが、ベースには健康でなければなりません。その為には、健康管理が大切です。特に、精神面での健康管理が重要で、例えば、家族や友人との間でうまく行っていないと気になるので、公的な場面の行動にも影響します。余計なトラブルを作らない事が大切です。次に、「利他心」ですが、よく「Win-Winの関係」と言いますが、故船井先生(船井総研の創業者)は「Give&Giveの精神」とおっしゃっていました。「得る」よりも「与える」という積極的な精神が大切とおっしゃっていたのです。その背景に「報恩の原則」という物が働き、多くの方は「与えられると借りを返す」という心理になるのです。しかし、

**DAIRY MESSAGE** ~デイリー・メッセージ~  
 平成28年 10月29日(土) 木原 伸雄 No.7196

リーダーが書くべき3つの姿勢(小宮一雄氏)

- 「散歩のついでに富士山に登った人はいない」と言われるようにボツとして働いたリーダーになれる訳はない。リーダーの持つべき真実について松下幸之助さんは「素直さ」と「謙虚さ」をあげている。素直さも謙虚さも持ち合わせておらず、自分の意見に凝り固まって他人の意見を聞かない人は、そこで成長が止まり、真のリーダーにはなれない。
- 「素直さ」と「謙虚さ」はリーダーの資質の基礎の部分であり、その上に「前向き」、「利他心」、「反省」の3つの姿勢を築く必要がある。松下幸之助さんは「6割やれると思ったらやる」と決め、残りの4割の部分は「努力と熱意でカバー」と伝えらる。6割という数字はリーダーにより変わるとしても、チャレンジする姿勢を持つことが人切だと思える。
- チャレンジを恐れる後ろ向きのリーダーは「やれない理由ばかり」数えて一歩が踏み出せない。「前向き」は基本精神。「利他心」とはお客さまや周りにいる人、社会のことを第一に考えることである。お客さまに良い商品・サービスを適正価格で提供するというビジネスの基本を守ること。良い仕事をすること、自分も高めたすべての人を利すること。
- 最後に「吾、日に三たび吾が身を省みる」とあるように「反省」はビジネスに不可欠。反省しない人はうまく行かなかったときにその原因を追究しない。そして往々にして失敗の原因を他者に求めがち。反省するためにはそのベースとして正しい考えを持ち、それに照らして自らの行動を反省するべきだ。「前向き」「利他心」「反省」を身に付ける努力が大切である。

### リーダーに必要な習慣は「前段取り」!

これは、最近、怪しいものになっています。

私は、最後の「反省」が特に重要と考えています。この事も故船井先生は、「1日働けば、1日分の食い扶持と明日への蓄えが残る」とおっしゃっており、毎日の売上と儲けを計算して終わるようにと話されていました。船井総研の日報報告には、当然、今日した事柄を書く欄があるのですが、最後に、「本日のルール化」という欄があり、ここが「明日への蓄え」になっています。これをキチンと行い、それを個人で管理して、他のお客様で「今月のトピックス」と題して、コンサルの初めに他社の動きを話されていた方がおられました。この方は、本もたくさん出版され、お客様も多くなり、早く役員になられました。毎日の終わり方の違いで人生が大きく変わるという事を体験したのです。

よく「PDCAサイクルを回す」と言いますが、Plan(計画)Do(実践)Check(評価)Action(対策)の循環なのです。毎日の実践を反省して、その中から明日の計画を練ってから終るという事が大切です。例えば、一般的な販売の世界でも今日の売上を集計する事はされていると思いますが、「儲け」という面で検討されているケースは少なくなります。また、受注残から明日の納品一覧表を作成して、在庫から出す物は夕方に出庫しておき、翌朝、仕入先からの納入を加えて納品活動を展開するという段取りが風土化していると営業効率が格段に向上するのです。

まさにCheck(評価)Action(対策)Plan(計画)までを前日の終りに済ませるのです。日報報告を書くので精一杯という事もありますが、明日のスタートをスムーズにする為の前段取りをして終わるようにしたいと思います。このように書いている私も長年の慣れで「前段取り」を疎かにしていると反省しているのが現実です。単に「段取り」ではなく、前日に行う「段取り」に意味があるのです。この事を再確認したところです。

### ワンポイント・アドバイス

「前段取り」を書きましたが、慣れで単純な「段取り」になり、その「段取り」も疎かになるという流れに気づきました。前日に段取りしておけば、万が一の欠品などにも対応する時間余裕があるのですが、当日の段取りで欠品では大慌てになり、間際の欠品なら重大なクレームに発展する危険度が高いのです。前日の段取り習慣を身に付けてポカを防止したいですね。

