

「五心」と習慣化

1. 「五心」の唱和

右掲は、広島の木原先生のディリーメッセージにあった「五心」です。毎朝、唱和されているとの事です。このメッセージで木原先生は、「謙虚」という事に触れられています。人は、常に自分は謙虚であると内心で思っているのですが、実は、気づかない内に「謙虚」の対極である「傲慢」に振る舞っているケースが多いのです。

例えば、「〇〇してあげたのに・・・」という不満は、誰しも経験がある事と思います。商売人である限り「謙虚」な姿勢が望ましいのは言うまでもない事です。経営者と一般社員では心の持ち方が大きく違うケースが多いのです。

サラリーマン根性というモノが浸み込むとお客様への感謝の気持ちやお客様に嫌われるというリスクへの恐怖心が薄いので、何事も「してあげる」という気持ちが働きやすいのです。「普通なら、この程度だが、あなたには、さらに、〇〇をしてあげる」というケースは、普通に見かける光景です。よく、「今回だけですよ」という言葉も耳にしますが、よくよく考えれば、傲慢な言葉でしかありません。

毎朝、全員で唱和して習慣化されているので言葉としては身につけていると思いますが、頭と実践とのギャップは否めないものです。実は、そのギャップに自分では気づいていないケースが多いのです。この「五心」の唱和を実りあるものにするには、毎日、反省するという事が重要であり、例えば、日報などに「本日の【五心】反省」という欄を設けて、強制的に書いてもらうという事でもしない限り、その場限りの唱和に終わってしまうように危惧するのです。

「五心」
・はい、という素直な心
・すみません、という反省の心
・私がします、という奉仕の心
・おかげさまで、という謙虚な心
・ありがとう、という感謝の心

広島の木原先生の記事より

2. 「ありがとうカード」

木原先生の会社では、「謙虚」を実践する為に「ありがとうカード」を社員に書かせておられます。私は、「ありがとう」は個人が感謝の気持ちを直接伝えるのが当たり前だろうと思っていたのですが、先生によると強制的に書かさないと「気づき」が起こらないとの事です。「〇〇してもらうのが当たり前」という方が多いのです。人との関わりで無言で終わる訳ではないと思います。何かしらの感謝の言葉が発せられていると思うのですが、それでは、不十分なのだそうです。

「ありがとうカード」は一日の締めくくりを書くものなので、今日一日の振り返りに丁度よいツールなのです。改めて「ありがとうカード」を書く段になると一日の出来事を思い出す必要があるのです。何もかも自分一人で進めているように思っているでも、振り返るといろんな方のお世話で自分の仕事が進んでいることに気づくのです。気持ちを落ち着けて、それこそ、「謙虚」な気持ちで振り返ると「感謝」が見えてくるのです。

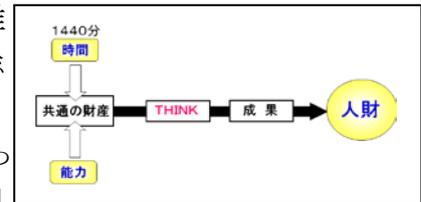
このように、「謙虚」と「傲慢」の対比から「謙虚」と「感謝」の関係が浮かんでくるのです。結論的に書けば、「感謝」が沢山思い浮かべられるようにならないと「謙虚」な心は育っていないのです。昔、お名前を忘れましたが、トヨタの方が講話で「愛語回天」という言葉を教えてくださり、今までに自分にかけて頂いた「愛語」を思い出すように教えて下さったのを思い浮かべます。

「愛語」は、時として、自分に厳しい言葉である場合もあります。「魂とは鬼と云うという字で構成されていて、魂に響くには、鬼になって言うことが重要だ」と言われたのです。そして、「営業所の顔が冷えている」という警告を寄せられました。「仕事での注意はあっても、個人に関わる指導がない」という状態なのです。このような状態を「捨て育ち」と言うのですが、こんな状況では「部下育成」が出来ていないのです。それから、約25年経過しましたが、この状況は、さらに酷くなっているように危惧されます。

3. 「唱和」と「カード」でシステム化

このように、木原先生のところでは、朝は「唱和」でスタートし、晩は「ありがとうカード」で「五心」の習慣化を実践されています。現場に直結している中小零細企業では、社員教育と言って「座学」による形式では時間がとれないので、どうしても、OJT型になりがちで、さらに、誰が誰を育成するかへの指示もないという状況が殆どです。これでは、OJTは名だけの状態です。確かに、仕事に関する指導は、直接、業績に影響を与えるので、まだ、OJTで実践されるのですが、そのOJTすら疑問なケースが多いのです。まして、部下の人生に関わる「人間性」という点では寂しいのが現実なのです。

「人は安きに流れる」とか「朱に交われれば赤くなる」という格言の通り、現場での人材育成を疎かにすると先輩社員がダラーンとしてくるので「やる気」に満ちた若者も染まってしまうのです。右掲は「人財育成」の構図を表したものです。1日は24時間なので、誰でもMax1440分しかないのです。また、潜在能力という面では、総合的に見れば、個人間で大差ないので、「時間」と「能力」は誰にも共通する財産と言えるのです。しかし、その「共通する財産」からのアウトプットは格差が出るのです。「THINK」すなわち「考える」という習慣を身につけさせないと「成果」にも「人財」にもつながらないという考え方を示した図です。木原先生は、「唱和」と「カード」で人間性を磨く習慣化をシステムとされて日常に組み込まれているのです。この仕組みで継続力を発揮されているのです。「シンプル イズ ベスト！」ですが、まさに、その通りを実践されています。



4. 「習慣」= Σ (ちよつとの差)

企業風土と言いますが、個々の現場で身についた習慣は、他社が真似ようとしても一朝一夕では出来ないのです。「皆が当たり前」に実践しているという習慣は、非常に大きな影響力を持っています。「プラス」に働くと業績を格段に伸ばし、「マイナス」に働くと生産性が低下して業績に悪影響を与えるのです。例えば、1日8時間労働とすると、フルに活動する現場と2時間ロスするような現場では、ランチェスターの面の法則(集団戦)に従うので、その式は

$$8^2 : (8 - 2)^2 = 64 : 36 \div 1.8 : 1$$

となり、極端に表現すれば「僅か2時間の差で業績を倍にする」と言えるのです。これは、大企業と中小零細企業との格差を生む原因にもなっているのです。一人当たりの付加価値生産で見ると1000万円と400万円程度と2.5倍にもなってしまいます。

中小零細と大企業との最大の相違点は、「組織風土」です。大企業は、役職者が昇進という意欲をもって部下育成をする仕組み(例: 目標管理やOJT)と組織的に行う「座学」による教育に時間が割けるのです。何故なら、大企業は、上流に位置しており、チャンネルで中流があり、その先に下流のお客様と対峙する小売の現場があるのです。下請が物を作り、さらに、販売はチャンネルを通して行う構図なので時間が割けるとも言えるのです。

私は、大企業の真似をせよと言っているのではありません。私は「ちよつとの差」が大きく分けると言っていますが、日常管理の中でシステム化して「品質」を高めることが大切だと考えるのです。まさに、「習慣」= Σ (ちよつとの差)なのです。現場で習慣化していることを点検してください。マイナスに作用している習慣がありませんか。「長年のツケ」と言いますが、「ツケ」の代償はドンドン大きくなってしまいます。こんな中で「よい習慣」を身に付けさせるには、トップの強制力とシステム化することが大切だと木原先生は教えてくださっています。ご参考にしてください。

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