

はじめに

この解説書を作成した理由、それは企業理念に対する理解を深めて頂き、少しでも自由な環境で皆さんに活躍をして貰いたいからです。ルールや規則は時代背景や社会的状況に応じて変化する“囲い”みたいなものです。しかし企業理念は「会社が大切にしたい価値観・会社の存在目的」ですから、どんな状況下でもブレてはいけない“軸”なのです。会社が大きくなるにつれ、ひとりひとりと話せる機会は減ってしまいましたが、この解説書を通し皆さんとの距離感を少しでも縮めることが出来れば幸いです。

株 式 会 社 ●●●●
代表取締役 ●●●●

◇ 企業理念とは何か

企業理念とは、●●●●が社会に存在する目的、全員で共有すべき価値観が込められた組織の信念であり経営における全ての軸となるものです。生きた企業理念を持ち共有している会社と、企業理念を持たない会社の差は歴然と表れてきます。それは強い磁力を帯びて鉄を引き寄せる磁石と、単なる鉄との違いのようなものです。企業理念を持つと、会社の目的が「多くの人を幸せにし、世の中の役に立つことである」ということが明らかになり「正しさ」が立ち上がってきます。そこに説得力、感化力が生まれ「発展」の原動力になるのです。

1) 企業理念 mission(ミッション)・value(バリュー)

●●●●が最も大切にすべき価値観と存在目的を表す、当社の基本となる精神です。

2) 経営方針 policy(ポリシー)

「企業理念」を実現する為の意思決定と実行の基本的な方針、方向性となるものです。

3) 行動指針 guideline(ガイドライン)

日々の判断と行動の基準（モノサシ）です。積極的に実践すべき事柄であり、メンバーが成長し良い仕事が出来ようになる為の基本となる具体的方法です。

4) 全社目標 vision(ビジョン)

企業理念を具体化するために全社を挙げて取り組むべき目標です。これを達成した状態が、企業理念の実現なのです。



株式会社●●●● 企業理念

皆の笑顔を喜びとし 信頼の輪を築き上げる「幸せ創造企業」

<経 営 方 針>

1. 学習を習慣化し、一人ひとりが成長し続ける組織をつくります
2. 「人で勝負できる会社」を創るためのマネジメント力を発揮します
3. 正しい考え方を共有し、一人でも多くの味方を増やします

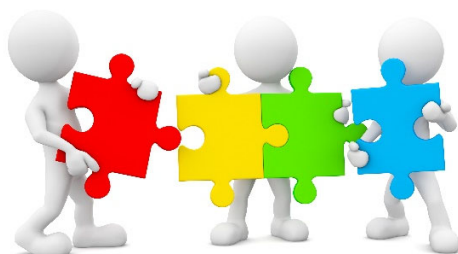
<行 動 指 針>

1. 「コミュニケーション力」を高め、“良き変化”を起こします
2. 「プロ意識」を強く持ち、顧客に安心と満足を提供します
3. 「凡事徹底」を習慣化して、信頼の基礎を築きます
4. 「プラス発見能力」を磨き、自分も周りも幸福にします
5. 「発展マインド」を持ち続け、自分と会社を豊かにします



目 次

はじめに	1
企 業 理 念	4
経 営 方 針	8
1. 学習を習慣化し、一人ひとりが成長し続ける組織をつくります	8
2. 「人で勝負できる会社」を創るためのマネジメント力を発揮します	10
3. 正しい考え方を共有し、一人でも多くの味方を増やします	12
行 動 指 針	16
1. 「コミュニケーション力」を高め、“良き変化”を起こします	16
2. 「プロ意識」を強く持ち、顧客に安心と満足を提供します	19
3. 「凡事徹底」を習慣化して、信頼の基礎を築きます	22
4. 「プラス発見能力」を磨き、自分も周りも幸福にします	24
5. 「発展マインド」を持ち続け、自分と会社を豊かにします	27



企業理念

皆の笑顔喜びとし 信頼の輪を築き上げる「幸せ創造企業」

1. メンバーの笑顔の為につくられた●●●●の企業理念

最初にある「皆の笑顔」という言葉は、まず皆さん自身のことを指します。皆が笑顔になる為に●●●●は「二つの報酬」を用意することを考えています。

一つ目は「心の面の報酬」です。それは、多くの仲間が出来て、強い絆を結べるようになることです。人間は一人では生きていけません。周りの人を笑顔にすることに喜びを感じる様になると、自分自身の人生が明るく開かれていきます。人のことを先に考えられる様になると、人から信頼され必要とされる人間になるからです。企業理念を理解しながら仕事をしていくうちに、人格が磨かれ必要とされる人間に成長することができ、多くの人たちとの「信頼の輪」が広がっていきます。

二つ目は「経済面の報酬」です。●●●●の目標の一つは「業界改革」です。当社が中心となって業界の質を高めることで、この業種に関わる人達と世間の認識を変え皆の社会的地位を向上させたいのです。その為にこの企業理念をつくりました。お客様や取引先等から感謝され、皆がこの仕事に誇りを持てる様にし、その対価もしっかりと上げていきたいと思ひます。それを実現する為には皆が企業理念に沿った考え方で仕事をする事が不可欠です。メンバー全員がそうになると会社は必ず大きくなり、業界を変えていくことが出来ます。そうすると、皆さんの報酬を引き上げることが出来ます。業界改革を進め、皆さんの報酬が業界平均を大きく上回る様にしていきたいと思ひます。ただし、お金を第一の目的にする会社や個人は発展しません。お金を追うとお金も人も逃げてしまうものです。逆に多くの人の役に立てばお金は必ず後から付いてきます。これから企業理念を学び共に実践していくことで、多くの人の役に立てる様になり、それに伴い収入を増やし全員で豊かな人生を歩んでいきましょう。人間的にも経済的にも大きくなり影響力を持ってこそ、これからの世の中を明るくしていくことが出来るのです。

2. ●●●●の存在目的は「幸せの創造」

●●●●は関わる全ての人の為に「幸せ」を創造する会社です。全ての人に共通することは「皆が幸せを求めて生きている」ということです。人が幸せを感じるのには「自分を大切に思ってくれる人がいる」「自分を理解してくれる人がいる」と感じる時です。その幸せの合図が「笑顔」なのです。会社が大きくなればなるほど幸せになる人が増える。それが●●●●の存在目的です。

3. 「創造」とは何か

創造とは、現在の仕事に創意工夫を重ね、今までになかった商品やサービスを発想したりすることで新しい価値を生み出すことです。企業理念の「幸せの創造」を実現する為には「どうしたらもっと相手に喜んで頂けるのか」を常に考え、日々の仕事を工夫していくことが大切です。

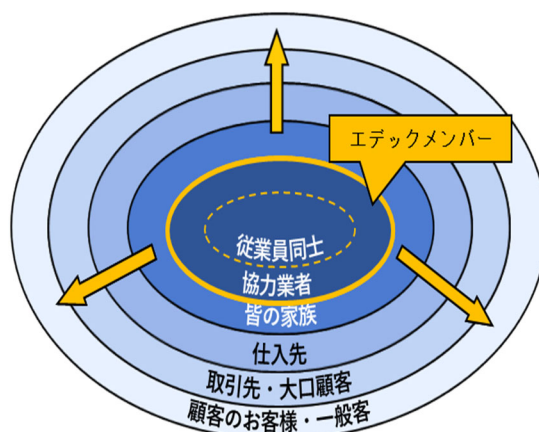
4. 「皆の笑顔喜びとする」ことは、自分が幸せになる一番の方法

世界的富豪アンドリュー・カーネギーは「人を幸せにする人が幸せになる人だ。人を成功させる人が成功する人だ。まずは与えよ、さすれば与えられん」という内容のことを語りました。自分だけが幸せに成りたいと思っても、周りの人はあなたを幸せにしたいとまでは中々思ってくれません。反対に常に他の人を幸せにしたいと考えている人のことを周りの人は放っておかないものです。これは人と接するサービス業を営む当社のメンバーにとって、とりわけ重要な考え方です。自分の

存在価値とは人を通してしか分からないのです。孤島に一人で優雅に暮らしたとしても人の役に立てなければ、幸福感を感じることはきっと出来ないでしょう。もし、あなたが見返りを期待せずに相手に尽くすことが出来たとしたら、あなたが与えたものは、あなたが必要とするモノに姿を変えて必ずあなたに返ってきます。相手の笑顔を自分の喜びとすることで、それと同じ喜び、もしかするとそれ以上の喜びが返ってくるのです。皆を笑顔にすることで感じる幸せは、決して奪われることがない最高の幸せなのです。

5. 「信頼の輪」を広げる

●●●●は幸せを創造する為に「内から外へ」の順序で信頼の輪を広げることを目指します。内側からの結束を強め、信頼の輪を分厚く大きくしていくことによって、最終的には外側にいるお客様の幸せを創り出すことが出来るからです。



* ●●●●では、社員・アルバイトを「従業員」と呼び、それに協力業者を含める場合は「メンバー」と呼びます。

6. 「信頼の輪」を広げる対象

① 従業員 [思いやり]

一番近い存在である仲間同士の信頼関係を作ることから、先ずは始めたいと思います。一人から一人、また次の一人へと仲間同士の間に固い絆を広げていきたいのです。そして、その仲間達が段々と外側にいる人との信頼関係を築き、最終的には取引先やお客様に至るまで、その輪を広げていきたいと思います。そこで仲間同士での信頼関係を築く為に必要なことが三つあります。一つ目は信頼の元には「思いやり」が大切です。信頼は「信じ、頼る」と書きますが、それが出来るのは、お互いに思いやる心を持っている者同士です。人は思いやりを受けると、その気持ちに応えようとします。そんな関係が信頼に発展していくのです。そして、その様に信頼関係が築けると、その相手が信頼している他の人のことも自然に信頼することが出来るのです。二つ目に大切なことは「自分から相手を信頼すること」です。疑う気持ちを捨て信じることで、相手も信頼に応えようとするものです。信じる力が人の良心を引き出すのです。三つ目に「善悪を明らかにすること」です。人間は間違いをする生き物であり仕事に失敗はつきものです。ですから反省が大事なのですが相手がその失敗に気付いていない時には、やはり仲間として伝えてあげることが必要なのです。そして反省が出来たなら、それを温かく受け入れる組織でありたいと思います。このように仲間との信頼を築くと自由度が増し益々仕事が楽しくなります。仲間同士の強固な信頼関係を築き「最初の輪」をここで創っていききたいです。

② 協力業者 [共に成長する思い]

協力業者は社員という位置づけではありませんが、競合相手ではなく当社のメンバーです。ですから“下請け”という扱いは致しません。彼らはもっと良い条件で他社を選ぶことも出来たかもしれない。しかし、当社の未来や可能性を信じ、苦楽を共にするパートナーになってくれたのです。彼らの存在を抜きにして当社の発展はありません。彼らの中には、仕事に対して非常に前向きな方が数多くいます。これからも、そのような協力業者がたくさん集まって来てくれる会社にしていくことがとても大切です。その為に、協力業者とも仲間としての信頼関係を築いて欲しいのです。本当の仲間ならば、そこに遠慮は要りません。一線を引く様な態度も必要ありません。本音で語り合える様な良い仲間になって頂きたいと思います。そして仲間として、協力業者とWIN-WIN の関係を育てることが大事です。彼らにしっかりと稼いで貰い、取引先も喜び、当社にとってもよい関係を築いていきましょう。私達が彼らの仕事に対する向き合い方から学べることも沢山あります。学ぶべきは謙虚に学び、相手には思いやりの心を抱き、当社と共に未来を切り拓く仲間として共に成長する思いを持って頂きたいと思います。

③ 皆の家族 [誠実さ]

家族から信頼を受け、応援してくれる様な会社にしていきたいと思います。近い存在ほど味方にする努力が必要です。家族が味方になってくれることは、仕事に集中して成果を出す為の最大の力になるからです。家族から信頼を得るには、家族に対して常に誠実であることです。誠実であるためには家族に嘘をつかず隠し事をせず、やましいことをしないことです。また家族に向き合うことが大切です。話しをするのを面倒くさがったり自分から壁を作ってしまったりと、自分が手足を縛られたように不自由になるものです。反対に相手を思いやると「鏡の法則」で、相手もこちらを思ってくれるようになり信頼関係が深まります。自分が疲れている時にこそ気合を入れ優しく接してみてください。必ず様々なことが良くなってくるはずです。そして家族に対して自分が勤める会社の良い所を伝えてみてください。その肯定的な言葉の力で家族は安心して皆さんの仕事を応援してくれるようになりますし、自身も会社を益々良くしていこうという意欲が湧いてくるのです。

④ 仕入先 [力強い交渉力]

仕入先との信頼の基礎になるのは豊富な情報量と「力強い交渉力」です。まず相手の欲する情報を提供することが大事です。例えば、これから始まる現場やメーカーの動向、業界の流れなどが分かる情報等です。そして、これらの仕事にどの様に挑み、どの程度の購入を予定しているのか？という当社の計画を数カ月先、年間、数年後まで構想し話しをすることで、仕入先は数字のヨミが立てやすくなり準備を行なうことが出来るのです。また、当社の販売企画部は「どこよりも安い仕入・販売に挑み続けます！」というミッションを掲げています。ですから、お客様の期待に応える為に仕入価格を極限まで下げてもらう必要があります。その際に大切なのが力強い交渉力です。「交渉」とは未来を切り拓く力です。強く値引きを求めることに後ろめたさを感じるかもしれませんが、当社の可能性に値引きという形で協力をしてもらうのです。そして当社もその期待に応えるべく発展を約束するのです。その為にも真摯に向き合う姿勢が大切です。勝負に競り負けた相手にはその要因をしっかりと伝えてあげてください。価格交渉は基本的に一発勝負です。最安値を提示してくれた先に追加値引きをお願いすることがあったとしても、その最安値を他社との交渉材料に使うことは致しません。常に機会（チャンス）は平等、結果に公平であり続けたい

と思います。また、交渉を行う際には仕入量の見通しや同業他社の相場など、出来るだけ多くの交渉材料を準備し相手に真剣勝負を挑むことが大事です。その代わり仕入先からの要求が強くなることも覚悟をして下さい。月末や期末の売上に対する協力や販売ノルマへの付き合いまで、相手も本気になり挑んでくるはずです。そういったやり取りを何度も繰り返し行なうことで信頼関係が築かれていくのです。力強い交渉は互いの未来を切り拓いていく力となるのです。

⑤ 取引先 [隙の無い仕事]

信頼される為の基礎は「隙の無い仕事」をすることです。これを日々積み重ねることで信頼度が増します。「隙の無い仕事」とは、もちろん仕事そのものをキッチリとこなすことが基本ですが、作業だけに限ったことではありません。取引先は、身なり、挨拶、共用スペースの使い方など「礼節」の部分を意外と見ています。そして、礼節のある人にこそ安心して仕事を任せたいと思っているのです。その場だけつくろうとしても必ずボロが出てしまいますから普段から「凡事徹底」を心掛け、良き習慣を身に付けておくことがとても大切です。そして直接の仕事以外にもニーズはあります。出来る範囲で手伝いをしたり、取引先を清潔に保ったりすることなどです。そのような前向きな姿勢が信頼を築く力になります。また取引先が不満に思っていることや不便に感じていること、困っていることに注目してみましょう。そして気づいたことがあったら適切なタイミングに「何かお困りのことはありますか?」「何か私にできることはありますか?」と声を掛けてみて下さい。相手は喜んでくれるはずです。このように取引先の要望やニーズに応えようとする姿勢が大きな満足を与えることに繋がります。要望やニーズを意識する習慣を身に付け、先読みして積極的な提案が出来る様になれば、最終的に大きな信頼を得ることが出来ます。



⑥ お客様 [顧客ロイヤリティ]

得意先の顧客が「お客様」です。ですから「隙の無い仕事をする」「ニーズに応える」ということが、得意先に対してするのと同じく大切です。そして、お客様に対してはそれより更に一段上の「ニーズを創り出す」という仕事をして頂きたいと思います。「ニーズに応える」ためには、お客様に関心を持つことです。それがお客様から喜ばれる仕事の原点です。興味関心を持ち相手の言葉に耳を傾け、相手の立場になって考えると何を望んでいるのか（ニーズ）が見えてきます。そのニーズを満たすことで信頼を得ることが出来るのです。さらに「ニーズを創り出す」ためには「今この仕事が、お客様の先々にどう繋がっていくか」に思いを巡らせお客様の為になる提案が必要です。この提案力が身に付くと「顧客ロイヤリティ」が生まれます。顧客ロイヤリティとは、お客様が当社に対して感じる愛着のことです。「次回も絶対に●●●●●に頼みたい」と思って頂けることです。顧客ロイヤリティを伴うお客様の事をファンと言いますが“満足”を超えて“感動”した時、そのお客様が「ファン」に変わるのです。その為にお客様に感動を与える、より質の高いサービスの提供を目指しましょう。

経営方針

1. 学習を習慣化し、一人ひとりが成長し続ける組織をつくります

学習すると知識を得ることが出来ます。目の前の課題に対して正しい知識を持って取り組めば、大抵のことはクリアすることが出来ます。そして、その知識を使い乗り越えた経験は、知恵として蓄積され実力が高まります。その為の学習の一つとして、本（良書・名著）を読むことをお勧めします。そこには人生の達人たちの知恵が詰まっていて色々な場面に対応できる知識を与えてくれます。そればかりか、やる気や勇気なども同時に与えてくれるからです。また、自分の周りに居る人に「教えて欲しい」「力を貸して欲しい」と素直に聞いてみることも大切です。そうすれば多くの人を巻き込み学習することが出来ますし、もしその課題を乗り越えた経験のある人に出逢い相談することが出来れば、実体験に基づいた貴重な知識を得られ内容の濃い学習が出来るでしょう。そして自分の課題だけでなく仲間の課題についても、一緒に考え共に乗り越えていくという姿勢を持って頂きたいです。なぜなら仲間の課題をも自身の経験値として蓄積ができ、同時に仲間との信頼関係も深まるからです。そして、学習を楽しく習慣化できるものです。こうやって多くの仲間と共に成長し続ける組織にしていきたいと思えます。

実践項目

① 知識を身につける

今の自分には解決できそうもない課題に取り組む時には、そのテーマについての本を読んでみると意外なヒントを得る事が出来ます。壁に打ち当たっている時にタイムリーに読んだ本の知識を使い実際に課題を解決する経験を味わって欲しいと思えます。そのような本の内容は記憶に刻まれやすく、知識を使う実力が高まります。すると次に同じ問題が起こった時には悩まずに解決できたり迷いが無くなったりする為、大幅に時間が短縮できます。その時に自分の成長を実感することができ、それを積み重ねていく事で自信も湧いてきます。「自信は成功の素」です。実力に裏打ちされた自信を付けることが、とても大事なのです。更に少しずつ本を読む習慣も身につけましょう。最初は抵抗感があると思いますが一日に1ページからでも構いません。「知は力なり」です。人生にも仕事にも色々な課題がつきものですが、多くの良書を読むほど知識を身につけられ問題解決能力を高めることが出来ますし、目標を達成する為にも役立ちます。このように読書に対する抵抗感を克服するだけの価値はあるので、ぜひ取り組んでみて頂きたいと思えます。



② 困難に挑戦し、実力を高める

仕事をしていると“面倒なこと”“想定外のこと”が起こるものです。“無理・難題”に直面することも度々あるかもしれません。そのような時について上司や先輩や周りの人に頼み、そのまま済ませてしまうことがあるかと思えます。しかし、実はこの時が自分にとっての成長のチャンスであり、この困難を乗り越える事に意味があるのです。その為にはまず自身でやり遂げる意思を持ち

解決方法を考えてみて下さい。分からないことは出来る限り調べ、それでも自力で解決できない問題については先輩達に相談してみるべきです。ただし”人任せ”にするのではなく、先輩の知恵は借りても自分の力で解決しようと努力をしてみてください。そのように「自分で何とかしよう」と考えることで、あなた自身の実力は更に高まるのです。



③ 理念学習は成長の原動力

人は何をする場合でも明確な情報を少しでも多く持っているほうが行動に移しやすいものです。なぜなら人は過去の経験や今ある知識を通して、その情報を判断し行動を取るからです。仕事においてもこれは同じで、例えば「とりあえず、やってみて！」とか「行けば分かるから」など、情報がほとんど無い状態で指示を受けたとしたら、不安ばかりが残り中々行動に移すことが出来ないはずです。そして合っているのか間違っているのかも分からない横に居る人を見ながら、ただ自分の行動を他人に同調させるだけになってしまいます。これでは自分の力を発揮することも、良い結果を残すことも出来ません。特に成果を上げたい人や期待に応えたいなど責任感の強い人ほど、このような情報が無いことへのストレスは多くなるのです。これは会社の組織運営にもそのまま当てはまります。企業理念を知ることによってその会社が何を目指しているのか、何を大切にしているのかが分かります。登山に例えれば「どの山に登るのか」を知ればどんな準備が必要なのかがある程度 想像がつくということです。また目的地もハッキリしているので皆が同じ方向を向き協力し合うことが出来ます。そして理念の学習や実践での振り返り（実際の仕事と企業理念を照らし合わせていくこと）を行うことで、更に会社のことを深く理解することが出来ます。そうすると行動の仕方や自分の活かし方が分かり判断の自由度が高まるのです。その反対に会社に理念がない状態や理念を学ばない状態で行動すると、会社の根本的な考え方や存在理由が分からない為、何をすれば良いのかが見えません。ですから自分の活かし方も、周りを見ながらの判断になってしまいます。また皆の意識の統一も図れず協力し合うことも難しくなります。この様に企業理念を持ち共有している会社と、持たない会社の差は歴然と表れてくるのです。企業理念とは●●●●が社会に存在する目的、共有すべき価値観、ビジョン、方針、行動指針が込められた組織の信念であり、経営における全ての軸となるもののなのです。企業理念を全員で学習することで会社の目的が「多くの人を幸せにし、世の中の役に立つことである」ということが明らかになり、共有できるため「正しさ」が立ち上がってきます。そこに説得力、感化力が生まれ「発展」や「成長」の原動力になるのです。

突然「学習」などと言われ少し困惑するかもしれませんが、各自が会社から求められている役割に対し、それぞれが その道のプロとして活躍して貰いたいと思っています。その為には先ず自分の身を置く環境が凄く重要であり、ふと横を振り向いた時に「皆も頑張っているんだ、自分も頑張ろう」と思えるような状態を築き上げたいと思います。そして、ひとり一人が良好な環境づくりに主役意識を持ち、周りの人を奮起させられる存在に成って頂きたい、この「学習」を経営方針の一番初めに入れました。学習の仕方はそれぞれです。自分で調べたり、先輩に教えてもらったり、失敗という経験を糧に学んだり。色々な方法があるかと思いますが、その時にちょっとだけ想像してみてください。周りと違うことをプラスするからこそ、そこに面白味があるのです。本を活用するのは一例に過ぎません。でも他がやっていないことに、あえて挑戦するからこそ同業他社を引き離すチャンスがあり、その姿勢が皆の未来にも繋がるのです。

2. 「人で勝負できる会社」を創るためのマネジメント力を発揮します

●●●●は「人をつくり、人を育て、人で勝負できる会社」を目指します。「人をつくる」とは技術は勿論のこと考え方や仕事に挑む姿勢や立ち振る舞いに至るまで、各自がその道の専門家「プロ」として認められる人をつくることです。人の脳は3歳までに約80%が完成し、能力・性格・思考パターンの土台が築かれるそうです。それと少し似た感覚なのですがプロとして送り出すまでのこの時期に何を教わるかが凄く重要で、プロとしての人格形成がこの間に行われるのです。だからこそ、この期間に指導者側の人は「人をつくる」という気概を持ち、技術指導を通しながら一番重要である「考え方」を教えて頂きたいと思います。もしこの期間に技術が先行してしまうと、後から正しい考え方を伝えても中々受け入れて貰えませんので注意をして下さい。そして「人を育てる」とはプロになった後も見守り続け、人間的成長を促していくことです。プロとなり余裕が出てき始めるとミスや問題が発生しない限りは、誰からも何も言われなくなります。出来て当たり前の世界だからこそ、褒められたり注意されたりする機会が一気に減り随時評価がされなくなり、段々と“やりがい”を感じられなくなってしまうのです。自分で目標設定が出来る人ならモチベーションを保つことが出来ますが、ほとんどの人はプロになった後の次なる目標が見つけれず達成感が味わえなくなってしまうのです。だからこそ、プロになった後の目標について一緒になって話し合う必要があるのです。



目標を決め、見直しのチェックポイントを定め課題を与えること。そしてその成果を一緒に分かち合うからこそ、自分が会社に貢献出来ていると実感が湧き「やりがい」を感じられるのです。また自分で目標設定ができる人の場合も目標を共有し達成感を分かち合うことが大事です。人は感情に流されやすい弱い生き物です。途中で間違った方向に踏み外さない様に、少しずつ責任の範囲を広げていくことが大事なのです。人を育てること、人間的成長を促すには長い時間を要するのです。自分自身の力で目標を立て課題を設けて自身で

マネジメント出来る所まで手助けをする必要があるのです。そしていつしか「周りの人の幸せを自分の喜びとして感じる」様に導いて欲しいと思います。最後に「人で勝負できる会社」とはメンバー皆がどこに行っても、誰からも「あの人、良いね」と言われる様な、人に満ちた会社にすることです。会社が発展し続ける為に「人で勝負できる会社」を●●●●の強みにしたいと思います。これからも新しいメンバーが次々と加わってきます。そのひとり一人に技術を教え、考え方を丁寧に伝えることを社風とし、忍耐強く「人をつくり」「人を育てる」ことが「人で勝負できる会社」の実現に繋がるのです。

実践項目

① 自分をコントロールできる人が自由になれる

当社では、自由な気風の中でこそ人が最大限に力を発揮出来ると考えています。ですからルールや規則は最小限にしたいと思います。信頼できる人に対してはルールで縛る必要も無ければ「こうしなさい」と言う必要もありません。それは自身をコントロール出来るからです。コントロールには「支配・管理」という意味がありますが、自分の考えや行動を支配し管理してこそ周りか

ら信頼されるのです。また人は自分自身を律する力を鍛えなければ、楽な方に流されてしまうものです。だからこそ仕事に於ける自己管理には責任感が必要なのです。責任感の強い人には安心して仕事が任せられます。それは期限内に質の高い仕事をやり遂げ、難題であっても工夫をして最後まで役割を果たしてくれるからです。このような人は多くの人から信頼を得られ、同時に自由度も増していくのです。当社では自由度の高い仕事をする為に、全員に自己管理が出来るようになって頂きたいのです。

② 自己管理を可能にするマネジメント

自己管理は一人の力だけでは難しい場合もあります。だからこそマネジメントが必要です。相手に寄り添い目指すべき理想の姿を描けるように導き、近い将来の向上した自分の姿がイメージ出来るようにすること。それによって努力することが楽しくなり、自身で具体的な目標を設定しやすい様にサポートすることが大事です。そして目標の共有が出来たら達成感を味わえるチェックポイントを多く作ることです。時には目の前の壁を越える為のアドバイスや目標を思い起こし自らがモチベーションを保てる様にフォローをしていきたいと思います。ぜひ、やる気のある人達がたくさん集まる環境を創り出していきたいです。

③ 寛厳自在の教育を行う

人をマネジメントすることには責任が伴います。ですから、心構えとして「私心を去る」ことが必要です。100%相手の成長を願う思いを根底に持つことが教育する側の正当性であり条件なのです。そこで大切なのが「寛厳自在」という考え方です。優しさと厳しさの両面を持ち指導に当たることです。良い結果を出した時には十分に褒める。間違いを犯しても反省がない時や、出来ない理由ばかりを探し困難から逃げている時には厳しく叱る（注意：ミスや失敗に本人が気付いていて反省している時には叱る必要はありません）。その時に私心があると「嫌われたくない…」「誰かがそのうち言うだろう…」という意識が働いてしまいます。しかし、それは決して相手の為にはならないし心にも響きません。反対に私心がなく本気で相手を思い発した言葉は、たとえ厳しくても必ず相手の心に届きます。私心とは「事なかれ主義（荒立てたくない）」「自己中心（面倒くさい）」などです。教育する側の人自分が自分を厳しく律する力を養う努力をしているからこそ、人を導く正当性が出てくるのです。

④ 強みを生かし、短所を無効化する組織の構築

人の強みと弱みを書き出してみると「弱み」の方が目に付きやすいことに気づくはずですが、しかし意識して探し続ければ必ず強みも見えてきます。相手の話を聴き、得意不得意・好き嫌い・趣味などの情報を集め傾向性を掴むことです。もし本人が気付いていない強みを発見し伝えられれば相手に喜びを与えることが出来ます。ただし自身で気づけていない強みを納得し受け入れてもらうことは、そう簡単なことではありません。強みを伝えても「いえ、いえ」と否定し中々受け入れないことも多いのです。ですから、日頃から強みを伝えておくことが凄く大切です。

自分にとっては苦手なことが、他の人にとっては得意であったり、その反対に誰もが苦手と思う様なことが自分にとっては得意で何時間やっても飽きないという場合もあります。強みを伝え、強みが活きる適材適所の配置をしていくと、個としての弱みや短所を無効



化し会社全体として成果を上げることが出来るのです。組織をつくる目的は、個の長所を生かし短所を無効化することで個では成し得ない成果を上げる為です。このようにメンバー全員がお互いを尊重し合う社風こそ●●●●が目指す「信頼の輪」の姿です。

3. 正しい考え方を共有し、一人でも多くの味方を増やします

国によって法律が違いうように会社もそれぞれの歴史や文化が違ふ為、大切にしたいことが異なります。正しい考え方とは、何を大切にしたいかで変わってくるものですが、当社では「戦いとは、敵を減らすことではない。味方を増やすことである」という考え方を大切にしたいと思います。そして、それぞれのメンバーが社会生活を送る上で「人としてどうあるべきか」を土台とし、●●●●が社会に存在する目的、全員で共有すべき価値観などを「正しい考え方」として言葉に表したものが、この企業理念なのです。企業理念に基づいた正しい考え方をまず自らが実践して頂き、さらに実践する仲間を増やして欲しいのです。なぜなら価値観を共有できる仲間が増えるほど信頼関係で結ばれた、魅力的で素晴らしいチームをつくることが出来るからです。そして、この「幸せを広げる」という目的を持つ理念を周りに発信し多くの人に理解して頂くことが出来れば、必ず共鳴してくれる人や味方が増えていきます。メンバーや家族をはじめ同業他社・仕入先・取引先・お客様がどんどん味方になって下さるということです。そうすると「味方の信頼に応えたい」という思いが更に湧いてきます。これがエネルギーとなって発展への勢いが加速していくのです。そして正しい考え方としてもう一つ大切なことが「お金」に対する考え方です。誠意を尽くし善なる仕事によって得た利益は皆の生活環境や仕事環境をより良くする為、そして発展の為の“大切な資金”となり、より盤石な会社へと成長させていくことが出来るのです。ですから「利益は善である」という考え方を持って頂きたいと思います。

実践項目

① 戦いとは敵を減らすことではなく、味方を増やすことである



同業他社を蹴落としたり、他社の規模が縮小したりすれば自社のシェアは増えます。しかし、それでは何とも言えない違和感が残ります。それは同士やライバルが減っていく寂しさです。当社では「彼らの力をも借り、お互いが発展する道」を作っていきたいと思います。そこで皆さんには、同業者や取引先の人と出来るだけ積極的に話しをする機会を持って頂きたいと思います。彼らと“気心の知れた仲”になることが大事なのです。話しをしてお互いに理解し合うことで、より良い仕事出来る様になるからです。●●●●は「味方を増やす」ことで更なる発展を目指します。

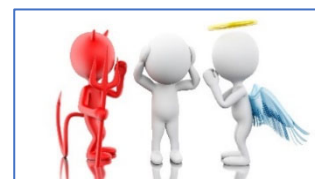
② 最も重要な仕事は企業理念を自らが実践し、浸透させることである

企業理念を実践することで、人望が厚く自信に溢れ言葉に重みのある人間に成長することが出来

ます。そうすると、ひとり一人が明るい未来を拓くことが出来るようになります。ですから、ぜひ企業理念を心から受け入れて頂きたいのです。「実践」とは日々の仕事を企業理念に照らし合わせて考えることで、自分のものにし自然と行動に移せる習慣を身につけることです。そして、アウトプットは最大のインプットになります。企業理念を理解し他の人に語るほど、自分のモノに成っていきます。実践したことを語れる様な皆さんになって頂きたいと思います。

③ 分からなくなった時には「人として何が正しいか」で判断する

当社が事業を行っている目的は世の中を少しでも良くする為です。ですから、まず私達ひとり一人が「人として」正しく、優しく、美しい気持ちを持つことが何より大事です。仕事をする上で決断を迫られることも多くあるはずですが、そこで「人として正しく生きる」ということを考え、判断をして欲しいと思います。恥ずかしいとか周りにどう見られるかとか、そのような気持ちが邪魔をして、せっかく気付いているのに良い行動が取れない人をたまに見かけることがあります。道路に落ちているゴミを拾うとか困っている人に声を掛けるなどといったシーン一つをとってもそうでしょう。しかし当社のメンバーなら、例えば時間に追われながら現場に向かう途中に人が倒れているのを見つけたら、迷うことなく駆け寄って倒れている人を助けることを優先して欲しいのです。当社がそのような集団であってこそメンバー同士の結束が固くなり、お客様を喜ばせることができ良い会社を創っていくことが出来るのです。



④ 未来に繋がる仕事を選ぶ

当社はメンバーを限界まで我慢させてしまう様な仕事は受けません。勿論、メンバーのわがままや意向に沿えない等の個人的な理由は論外ですが、目的も利益もなく皆が幸せにならない仕事は、しっかりとお断わりをしていきます。ただし問題がある仕事の中にも可能性を秘めている仕事があることも事実です。特に価格面や環境面などでやる人が居なくなり当社を頼ってきてくれた場



合などは交渉の仕方によっては大きなビジネスチャンスを生み出す可能性がありますので、積極的に交渉を行ない環境を良くしていきたいと思っています。また利益面では多少薄い仕事でも会社や皆の未来に繋がるものであり技術的にも人としても成長ができそうな仕事であれば喜んでその仕事を受けたいと思います。しかし、ここで重要なのは赤字を出してはならないということです。少ない

としてもしっかりと利益を出すことを忘れないで下さい。

⑤ 顧客の創造（社外の顧客・社内の顧客）

社外の顧客とは、当社のサービスを利用してくださる取引先やお客様です。当社の目的は売上や利益の追求ではありません。お金は会社が存続し発展する為に、もちろん大切ですが目的ではなく結果です。真なる目的、それは「顧客の創造」です。売上や利益が第一目的になっていたり、自己中心的に物事を考えていたりしていると顧客は離れていきます。顧客の創造とは「顧客がどんどん増えていく状態」のことです。そう考えると「何を為すべきか」が見えてきます。それは多くのお客様に喜んでもらえるようにすることです。日々その為の準備をして技術やサービスを磨き上げることです。その結果、働く私達も嬉しく、更にやる気が湧き会社にもより活気が出て

きます。お客様の喜びを実感することで日々の仕事への向き合い方も変わってきます。顧客に目を向けニーズを探り、魅力あるサービスを提供することに集中するようになるのです。時にはお客様に直接ニーズを訊くことも大事です。また常に顧客に関心を持ち「自分がおお客様の立場だったら」と考えることです。日頃から顧客の立場で発想する習慣を身に付けることが出来れば、必ず売上や利益は後から付いてくるのです。

一方、社内の顧客とはメンバー（社員・協力業者・その家族）のことです。彼らを「自分の仕事を支えてくれている顧客」として捉え、相手の立場を想像してみてください。そうすれば自分の仕事を支えてくれている人達への気遣いや心配りが自然と生まれてきます。そのような優しい気持ちから相手の笑顔を喜びとする心境が芽生え、お互いの仕事がよりスムーズに流れるようになるでしょう。特に協力業者の方々は、私たちがその様に心掛けることで居心地の良さを感じ、より協力をしてくれるでしょう。それが味方を増やすことに繋がっていくのです。



⑥ サービスを顧客に合わせ、自ずと売れるようにする（顧客の創造方法1. マーケティング）

マーケティングとは「売り込みをしなくても売れる仕組み」を創ることです。マーケティングを成功させるには、顧客の気持ち・現況・興味関心事・困りごとに注目し、顧客の立場で発想することです。

当社が取り組んでいる「販売を不要にするマーケティング」は、取引先の「実務」を引き受け「任務」に集中して頂くことです。現場において、管理、人集め、手配、行程組み、資料整理などは、元々は取引先が行っていました。しかし、彼らの本来の任務は営業活動によって顧客を増やすことです。営業に伴う実務は彼らの効率を妨げていたのです。そこで、出来る限りの実務を当社が担う様にしました。すると取引先は「任務」である営業活動に集中することが出来る様になりました。すると、より受注が増え取引先も喜んでくれます。そして受注が増えた分、実務も増えますから当社の役割はより重要なものになってくるのです。

このように、お互いの“Win”を両立することで自ずとサービスが売れる様にすること。これがマーケティングの目指すべき所なのです。メンバー皆が相手の立場で発想する習慣をつけ、これからは新しいマーケティングを発想していきたいと思えます。



⑦ 機会を発見し、良き変化を起こす（顧客の創造方法2. イノベーション）

環境は目まぐるしく変化しています。変化のスピードが速い現代、顧客の要求も非常に高度化し、

それに合わせ技術・サービス・商品も向上しているので、これからもさらに便利になっていくでしょう。そのことに気付かず変化を後追いしている企業は直ぐに取り残され危機に瀕することになります。そこで必要になるのが「イノベーション」です。イノベーションとは日本語で「変革」です。今のやり方をより良いやり方に変えていくこと。しかも、“一度限り”ではなく、常により良い方向に変化し続けられる様に体質化する必要があります。しかし人は変化を嫌うものですから現状に満足し安住してしまうことがあります。ですから、いつもやっている仕事にプラスして“会社づくり”に加わるということは皆にとって大変なことかもしれません。しかし、そこに皆の知恵や工夫が加わればイノベーションを起こし新しい方法・仕組み・サービスなど、より良い満足を生み出すことが出来るのです。

当社が取り組むイノベーションは、取引先に対するマーケティングと連動しています。情報収集・分析・受付・管理・事務・交渉・法令など協力業者さんが面倒に思う部分を引き受けることで、その時間を施工や得意分野に集中してもらうことが可能となります。施工数が増えれば売上が増え生活も安定するため、更にお客様を笑顔にする心のゆとりが持てます。また、お金に対する不安が減れば人も増やしやすくなります。するとより前向きな気持ちになり当社に対してもより協力的になってくれるでしょう。こうして取引先に対しては受注量を増やすことを支援し、協力業者に対しては安心して仕事をして頂く環境を作ることで「需要と供給を大きくする」というイノベーションを行なっているのです。その為に当社では事務方の社員が多く働いています。それは単なる施工会社という立場から、総合サービス業へのイノベーションを図る為なのです。このように当社は成功や発展の機会を見つけ業界や社会に対し、常に“良き変化”を起こす姿勢をこれからも貫いていきたいと思います。



⑧ 利益を上げ、コスト意識を高める

事業の目的は「顧客の創造」であり、利益は第一目的ではないということを述べてきました。ただし、これは決して利益を度外視するというものではありません。

誠意を尽くした仕事によって得た利益は皆の生活環境や仕事環境をより良くする為、そして発展の為の“大切な資金”となります。利益があつてこそ学習材料の購入や新しい設備・機器を購入し仕事環境を良くしたり、貢献してくれた人には給料や賞与を上げ生活環境を良くしたりすることが出来るのです。また会社の内部留保（貯蓄）を増加させることは発展の為の次なる資金となり、より盤石な会社へと成長させていくことが出来るのです。

また、コストに関する考え方も大事です。会社が大きくなり売上規模が増え、お金の使い方に対しての危機意識が緩んでしまうことがあります。規模が大きくなるほど同じ金額が小さく見えてくるからです。節約や倹約という言葉を使うと「細かい、うるさい、小さい」というイメージを抱くかもしれませんが会社が大きくなるにしたがってコスト（経費）に対する意識を高めなくてはなりません。利益はメンバーや多くの人の努力の結晶です。そのことに感謝し、お金を大切に扱う人になって頂きたいと思います。会社の発展と人の成長は比例していかななくてはならないのです。

行 動 指 針

1. 「コミュニケーション力」を高め、“良き変化”を起こします

コミュニケーションとは、お互いの意思を伝え合うことです。情報、感情、考えを伝達・交換して、お互いに理解し合うことです。主に言葉が中心となりますが身振り、表情、文字などもコミュニケーションを取る為の手段です。さて、コミュニケーションはなぜ大事なのでしょう。それは、その目的が「良き変化を起こす」ことだからです。そう考えるとコミュニケーションには“成功”と“失敗”があることが分かります。相手との間に良き変化が起きれば、成功したと言えます。反対に良き変化が起きなければ、あるいは状況や関係が悪化したなら失敗したということになるのです。人間は一人で生きることは出来ません。仕事においても、家庭生活においても毎日誰かとコミュニケーションを取っています。そしてその度に成功か失敗のどちらかをしているのです。失敗が多いと良い人間関係を築くことが出来ませんから仕事もプライベートもうまくいきません。コミュニケーションに成功する習慣をつけることで、多くの人との関係に良き変化を起こすことが出来る様になり、協力者が増え周りを一緒に成長させる力が湧いてくる様になります。それが社会生活における成功の基なのです。また良き変化とは“その場しのぎ”ではありません。後々まで信頼関係が続くことが大事です。ですから対象が誰であっても真心と愛情を持ち相手の立場に立って発想することが大切です。



このように、コミュニケーション力は、企業理念の核である「皆を笑顔にする」為の技術でもあります。メンバー全員が「良き変化」を起こしていけば、笑顔になる人が増え信頼の輪が広がっていきます。

そして、コミュニケーション力を発揮するためには「真摯さ」が大切です。真摯さには二つ意味があります。その一つは「誠実であること」です。言い換えれば、“嘘のない人格”です。もう一つは「一貫性があること」です。心の中の「思い」と「言葉」と「行動」の三点が一致していることです。この二つの意味が統合された姿が「真摯さ」です。これを欠いてしまえばコミュニケーション自体が上辺のものになってしまいます。真摯な人の言葉には嘘がありません。それが説得力になるのです。

実践項目

① 相手の話に耳を傾ける

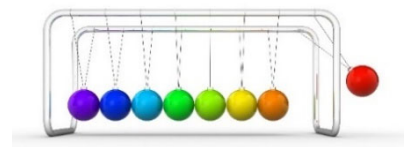
コミュニケーションを成功させる第一歩は相手に興味を持ち、話を聴く態度を取ることです。こちらの考え方を一方的に伝えるのではなく、しっかりと聞く耳を持ち話しやすい雰囲気をつくることで相手が心を開いてくれます。そして相手が大切にしているものを大切に扱うと相手も同じ様にしてくれるのです。心が開いていない状態でコミュニケーションを取ろうとしても会話が表面的なものになってしまいます。ですから、まず相手を理解して心を通わせることから始めることが大事なのです。

② 素晴らしい点を発見して伝える

相手の話を聴きながら合間に承認の言葉を入れると、信頼関係を早く築くことができます。自分を心から肯定されると親近感が湧き、また自分の考え方に自信を持つことが出来ます。そこで、相手の長所や素晴らしい点を見つけたら、それを自然に伝えることが大事です。相手の美点を発見できるということは、その美点を自分自身も潜在的に持っているのです。ですから、人の長所を発見し、肯定する習慣をつけると自分自身も長所を増やすことが出来るのです。

③ 相手にとっての「良き変化」を考える

心が通いコミュニケーションが取れる態勢が出来たら、次は相手にとっての「良き変化」を考えてみて下さい。「どうしたら相手の目が輝き、素敵な笑みを浮かべてもらえるか」と想像するのです。もちろん内容によっては一回で良き変化が起こるとは限りません。その場合は「最終的に良き変化を起こす」と考え一歩を進めてみましょう。相手にとって良き変化を起こせば、必ず自分にも返ってくるものです。「振り子」は、片方に振り上げた高さと同じだけ反対側の高さに戻ってきます。これと同じ様に相手の笑顔を自分の喜びとすると、相手に与えた分が喜びとなって返ってきますし、もしかするとそれ以上になって返ってくるかもしれません。



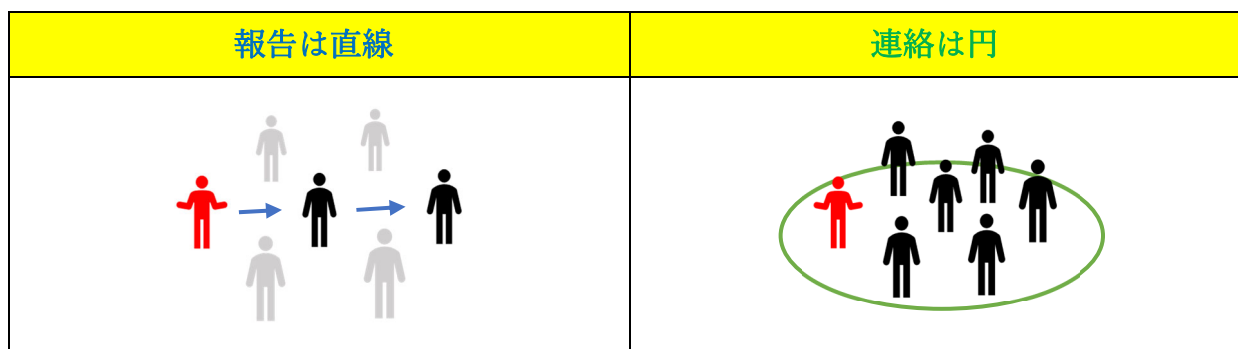
④ 質問力で良き変化を起こす

仕事とは取引先やお客様、上司など相手の役に立ち、成果を上げることです。その為には相手のニーズを掴むことから始まります。ニーズとは「相手が望むこと」です。「私に出来ることはありますか?」「どうなったらベストな状態になりますか?」等の質問をすると相手のニーズを知ることが出来ます。そのニーズに応えることが「成果」なのです。相手のニーズが掴めれば、何をすれば良いのかが分かります。相手のニーズを満たす為により良い提案をすることも出来ますし、それを実現する為に計画を立て粘り強く行動し、成果を上げることも出来るようになります。また、質問力は、部下や後輩の成長を促す力にもなります。後輩の成長を促すためには、「教える」とことと、質問し「考えさせる」ことの組み合わせが大切です。「教える」とは相手が十分な知識を持っていない場合に正しい考え方を伝え、時には答えを示してあげることです。しかし「教える」という導き方だけでは、その効果は意外と短く応急処置にしかならないことが多いのです。そこで相手に適切な「質問」をして、考え方に正しい方向性を与え、本人が自分で答えを出せるようにすることが大事です。人に言われたことよりも自分の考えた事、決めた事の方が深く受け入れ長く守ることが出来るものです。このように質問には人の成長を促す力があるのです。部下や後輩の成長を促す為の大前提は「人は変われる」と信じることです。この前提が大事で変われると信じるからこそ指導に熱意と思いやりが込められ、その誠実な思いに相手は応えてくれるのです。自分を信じてくれる人を裏切りたくないという気持ちは誰もが持っているからです。また相手は変われるという前提があってこそ、一つずつ積み上げていくという建設的な指導が可能になるのです。

⑤ 「報告・連絡・相談」は大切なコミュニケーション

「報告」とは、与えられた役割や任務に対し予測、進捗状況、結果をタイムリーに知らせることです。報告の目的は、業務を進めながら問題を発見し回避する為の**情報と認識の共有**です。です

から報告を迅速かつ的確に行うことで業務の効率化を図ると共に意思疎通の機会が増えるのです。また問題が起こった際の適切な対応も可能となり充実感も高まり、業務に取り組む姿勢も評価され信頼度もアップします。このように信頼関係や仕事の充実、問題の回避など報告がもたらす効果は絶大なのです。そして「連絡」とは該当する関係者に対し知り得た情報を知らせることです。連絡の目的は迅速に**全ての関係者と情報を共有**することです。連絡には「お知らせ」や「通達」など様々な方法がありますが、簡素かつ正確にまとめ伝えることで、皆がこれから起こり得る事態に備えることができ、誤解や行き違いも無くなりスムーズに業務を遂行することが出来ます。そして連絡には重要性や緊急性の面で報告以上に重要な内容から、それほど重要ではない内容までとても幅広いので、内容や対象者、緊急度や重要度に合わせて伝達手段を選ぶ必要があります。最後に「相談」とは問題が起こってしまった時に、良い解決策を得るために周りを巻き込み**知恵を借りる**ことです。相談の目的は自分の力で疑問や問題を解決する為の方法を得ることです。自分では判断が出来ない時や迷った時、自分の考えが正しいかを確認したい時、情報が欲しい時などに周りの人にアドバイスをもらい参考にすることです。もし問題を放置し一人で抱えていると業務進行の遅延や大きな問題となり深刻化する恐れがあります。ですから業務に関する疑問や問題に対しては“個”ではなく組織として捉え周りに相談し、早期解決することが大切なのです。



「報・連・相」を行うべき情報	
「変化」に関する情報	「機会」に関する情報
ヒト…メンバー・顧客・仕入先等の、人の変化 モノ…商品情報やクレーム、事故などの破損状況 カネ…利益・損失	・ 予期せぬ成功や失敗 ・ 顧客が感じているギャップやニーズ ・ 業界内に起きている変化

⑥ 「企画・提案」は発展の種

報告や連絡は正しい判断をするための材料ですから「事実だけを正確に伝える」ことが基本となりますが、更に進化させ「企画・提案」を最後に付け加えられる様になって頂きたいと思います。

「より良い状態にする為にどうすれば良いか」というアイデアを提案することが大きな価値となり得るのです。メンバー全員が企画・提案力を身に付け付加価値を生み出せるようになると、会社がアイデアで満ち溢れ、それが未来の商品・サービス・事業を生み出す発展の“種”となるのです。



⑦ 情報共有は信頼の証

情報は出来るだけオープンにするように心掛けましょう。秘密主義は疎外感を生みます。重要な情報を共有することで「自分は信頼されている」と理解してもらうのです。そして同じ情報を元にする事で お互いの意思も通じ合うのです。その際に大切なのが「伝え方」です。背景や経緯をしっかりと説明して理解してもらうことが大事です。良い知らせは、ありのままに伝え“良くない知らせ”は相手がどう感じるか、人から人にどのように伝わるか、という後々の影響を考えプラス発想が出来る様に伝えることが大切です。ただし秘密情報は守秘して下さい。公開すると誤解を生み、かえってマイナスになる恐れもあるので守秘義務を守ると同時に会社を守ることに繋がるのです。



2. 「プロ意識」を強く持ち、顧客に安心と満足を提供します

アマチュアとプロの違いは、成長・進化し続ける姿勢にあります。良い仕事には終わりがありません。

常に上を目指し自分を磨き続ける姿勢を持っているのがプロフェッショナルであり、それがお客様に安心と満足を提供する条件です。ある程度仕事出来るようになった時点で“これでよし”としてしまうなら、それはアマチュアレベルでしかありません。最初は誰もが上司の保護や管理が必要なアマチュアからのスタートです。その中で、プロに成るべく努力をし続けることで、やがて「自立」することが出来ます。自立した状態とは上司が安心して仕事を任せられる段階です。ただし、自立してからも上司の指示を素直に聞くことが大切です。上司はもう一段上の視界から全体を見ているからです。さらに努力を続ければ「自由」に仕事出来るフィールドに立つことができます。取引先、仕入先などとの交渉事を任せられる様になり自分が提案したことを実現する権限も与えられますから、活躍する場はどんどん広がります。この自由な段階がプロフェッショナルレベルです。ここまで仕事を進めると自分を磨き高めることが習慣化され成果を上げる実力と自信あふれる姿になることでしょう。

実践項目

① 探求心を持ち、高品質とスピードを追い続ける

プロとして大切な心掛けが「探求心」です。本来は矛盾する“品質”と“スピード”を両立することがプロの仕事です。仕事の精度を高めること。一定時間で多くの仕事量をこなすこと。その為の方法を常に探求し続ける姿勢がプロ意識であり仕事能力を高める秘訣です。品質とスピードの両立を追い求めていくうちに矛盾していた二つの能力が統合され高いパフォーマンスに変貌するゾーンに入ります。それが出来る様になると、お客様が見て喜ぶ“エンターテインメント性”にまで高まるのです。ぜひ、そこまで能力を極めて欲しいと思います。仕事の「量(スピード)」は、やがて「質」に転化していきます。自分の限界を超えようとする気持ちを常に持ち挑戦し続



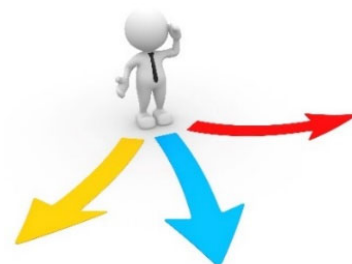
けて頂きたいと思います。

② 顧客の“困りごと”を解決し、「経験値」を高める

今まで経験したことのない顧客の困りごとには「自分の経験値を高めるチャンス」と捉えて頂きたいと思います。そして面倒臭がらずに問題の原因を徹底的に調べる様にして下さい。これは時間が掛かる仕事ですから、前に述べた「スピード」とは相反する様に感じるかもしれませんが、しかしその問題を解決すれば、それがあなたの経験値となります。経験済みの問題が再度起きた時には、最短でその問題を解決できるようになれるのです。ですから、困りごとを解決し経験を積むほど、結果的にスピードアップに繋がります。反対にいつも問題から逃げていると経験値は得られませんから、常に様々な問題に悩まされ続けることになってしまいます。顧客の困りごとに関心を持ち正面から取り組むことでプロとして経験値を積むことが出来るのです。

③ 正しい道を選択する「勇気」を持つ

お客様の中には、出来るだけコストを下げたいと考える方もいます。また取引先の中には“その場を収める”ことで精一杯になっている方もいます。その為、本当は良くないと分かっている方法を頼まれる場合があります。しかし、後々のことまでを考えて不具合の元になることが予測できる場合には、勇気を持って「お断り」することが大切です。そして、その際にはコミュニケーション力を発揮して出来るだけ丁寧に、そして簡潔にその理由を伝えれば誠意が伝わりやすくなります。もし、その時に「融通の利かないヤツだ」と思われたとしても、そこは耐えるべきです。何もかも言う通りにすることがサービスではありません。最終的にお客様の利益にならないことに対しては、しっかりと“ノー”と言えることがプロとしての信頼感を高めるのです。



④ 善なる仕事で利益を上げる

お客様の目に見えない箇所に安い粗悪な材料を使えば、一見利益は上がります。しかし耐久性が劣り 後で問題が起きることもあります。また、お客様の利便性よりも、こちらにとって都合の良い手間の掛からない方法を提案することも出来ますし、手抜きをすることも出来ます。しかし「分からないからいいや」という気持ちでいい加減な仕事をしてしまうと、後々支障が出て信頼を失い大きな損失に繋がってしまいます。商品の耐用年数を出来る限り延ばし、お客様が心から喜んで下さる正直で誠実な仕事が●●●●の品質であり、その積み重ねが信頼の輪を築いていくことを肝に銘じて頂きたいと思います。自分に嘘はつけません。「見えない所にまで誠意を尽くす」それがプロ意識です。

⑤ 「飽き・マンネリ」を乗り越え、その先にあるものを掴む

飽きると仕事を辞めてしまう人が多く居ますが、残念で仕方がありません。なぜなら、せっかく自分の仕事や技術が“飽き飽きするレベル”まで高まり、ここからがようやく“本番”になる所だからです。「仕事にどう向き合えばいいのか?」「自分自身はどう在りたいのか?」などを深く見つめ直す最高の機会であり、更に「このマンネリをどう楽しむか」を見つけるのもプロとしての醍醐味なのです。もしこの境地に達することが出来れば、後輩への指導に説得力が増し、取引先や上司への要望等にも厚みが出て通りやすく、より良い環境を創り出すことが出来ます。また「類

は友を呼ぶ」という通り、その領域に達すると社内外問わず同レベルの達人たちと出逢う機会が増え、ライバルとしてお互いに高め合い仕事を楽しむことが出来るのです。そうすると、いつの間にか飽きる・飽きないの迷いは一切なく、周りの雑音すら入らなくなります。せつかくこの道に入ったのですから、ぜひ自分自身の力でこの領域まで駆け上がってきて貰いたいと思います。



●●●●はプロ集団を目指します。現場に出ているメンバーは勿論のこと、それは内勤者も上層部も同様にそれぞれの役割でのプロフェッショナルということです。「プロ（プロフェッショナル）」とは、一流の仕事をし尊敬される立場にある人、また優れた技術や才能を生かして仕事をする人、娯楽や趣味の域を超え立派な職業人としてお金を貰って仕事をする人です。そして、プロとは成長し続ける人でもあります。是非ひとり一人がプロとしての「自覚」と「責任」を持ち、自分を高めるために挑み続けて頂きたいと思います。

3. 「凡事徹底」を習慣化して、信頼の基礎を築きます

凡事徹底とは、誰にでも出来る平凡なことを誰にも出来ないくらい徹底し続けることです。

「徹底」という言葉には平凡なことを無意識にやるのではなく、ひとつ一つに熱意を込めるという意味が込められています。そこに“そこそこ、ほどほど”の人とは雲泥^{うんでい}の差が生まれます。薪を担ぎながら本を読む銅像で有名な二宮金次郎（後の尊徳）が残した言葉に「積小為大^{せきせうゐだい}」という言葉があります。つまり「小さい事が積み重なって大きな事になる。だから大きな事を成し遂げようと思うなら、小さい事を疎かにしてはいけない」という意味です。一日一生の思いで平凡なことに熱意を込め打ち込むことで、必ず非凡の高みに至ることが出来るのです。そこで先ず凡事徹底の基本として頂きたいのが「時を守り、場を清め、礼を正す」です。これを徹底し続けることが出来た人は、数年後には必ず人生の景色が大きく変わっていることでしょう。凡事徹底は人として立派に成長する為の出発点であり、依存心を克服する力になります。環境や周りの人に甘えて依存している人は責任回避や責任転嫁をし、これがミスや事故の最大の原因になります。また凡事徹底する姿は人としてカッコ良いものです。なぜなら自主独立の精神を養い、自分を律し、自分に勝てる人の姿だからです。そのような態度を身に付けた人は人生において成功することが出来ます。また、日々の積み重ねによって自信と誠実さが出てきます。それがオーラになって悪しき物事を遠ざける力になるのです。反対に凡事徹底が出来ていないと心が弱く、無責任な小さな人間に見えてしまいます。その雰囲気が不運を呼び込んでしまうのです。結局、凡事徹底は自分の人生の足腰を強くし、周りの人から信頼される為の大きな力になるのです。



実践項目

① 時を守る

「時を守る」とは、時間を守ることです。期日や納期などを守ることこそですが、大切なのは相手との日々の「小さな約束」を守り、相手を尊重するということです。「少しぐらい遅れても大丈夫だろう」という時間に対してのルーズさや、「事情があるから期限を過ぎるのは仕方がない」という身勝手さは自己都合の押しつけであり、相手の信頼を失ってしまいます。この小さな約束をきっちりと守り自分の信用を積み重ね、世間や周りの人々の信頼を寄せられてこそ、大きなチャンスが巡ってくるのです。

② 場を清める

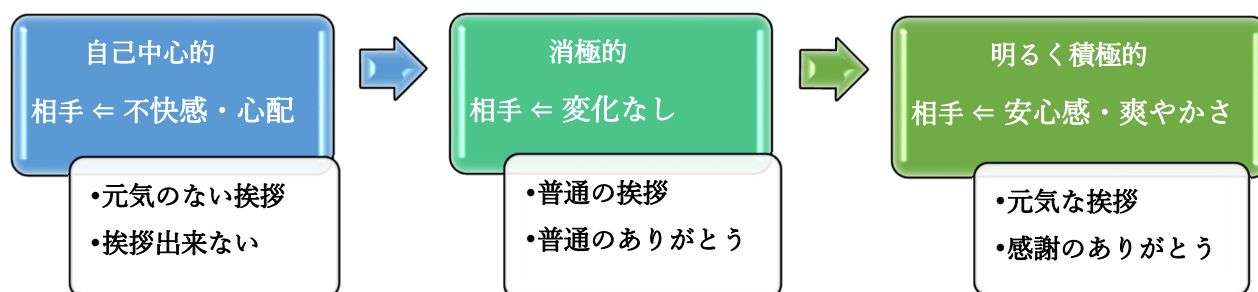
「場を清める」とは、整理・整頓そして清掃を行うことですが、ここで大切なのは仕事をしやすい環境を整えることで、「気付く力」が出てきます。主に清掃とは作業になりますが、いつも綺麗な状態を維持することでちょっとした汚れや変化に気が付くことが出来ます。また、清掃を通じ問題点やムダを発見し創意工夫を凝らし改良を行なえば、必要なものを必要な時に取り出すことが出来るのです。

また、これ続けることで自分だけではなく前任者の工夫や周りの人の優しさにも気付くことが出来ます。そうすると、自然と謙虚になり感謝の心が芽生えてくるはずです。

このように「場を清める」ということは、実は自分自身の心を清めることになるものなのです。

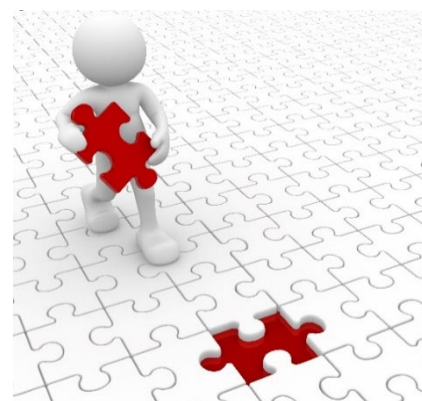
③ 礼を正す

「礼を正す」とは、基本は挨拶や返事をするのですが、大切なのは相手を敬う気持ちを表すことです。挨拶の意味は「心を開いて相手に近づく」ことです。ですから相手が挨拶をするかどうかは余り関係がなく、自らが行う行為なのです。朝出勤した時、取引先やお客様のお宅に伺った時に「これから良い仕事をします！」という気持ちを伝える為に、元気よく、気持ちの良い挨拶を心掛けましょう。その思いは必ず相手に伝わり何らかの形で応えてくれるようになります。そうすると相手を喜ばせたいという思いは更に湧いてくるはずです。また、「ありがとう」は「お礼」の言葉です。謙虚になり“相手にしてもらったこと”に注目すると感謝の気持ちが自然と芽生え「ありがとう」の言葉が素直に言えることでしょう。この様に「元気な挨拶」と「感謝のありがとう」が言えると、相手に安心感や気持ちのよさを与え、調和した状態で仕事をする事が出来ます。「礼を正す」ことによって、相手を敬う気持ちを表すことで、より良い人間関係を築き、スムーズで自由な環境を作ることが出来るのです。



④ 小さな変化に気づけるように凡事徹底を習慣化する

凡事徹底は鍛錬です。最初のうちは窮屈かもしれませんが慣れてしまえば自然にクセ(良い習慣)となってきます。もし、そのクセとなっているはずのことが出来なくなった時には、自分も周りも、その変化に気づきやすくなるのです。変化に気づくことができれば「いっぱい一杯になっているから少し注意しよう」とか「一旦、心を落ち着かせよう」など自身でコントロールし、ミスやクレームを遠ざけることが出来ます。また、周りが気付ければ「大丈夫か?」「一緒にやろう!」などの声掛けも出来ます。このように仲間同士がお互いに相手を思いやることで、信頼関係も深まるのです。反対に凡事徹底が出来ない人は、心にも行動にも波があり自身でも小さな変化に気づきにくいのです。「嫌な予感」とか「長年の勘」という言葉を聞いたことがあると思いますが、これは凡事徹底によって自分の“小さな変化”を敏感に捉えられるようにならなければ身に着けることは出来ません。更に自身が気付けないことは、周りも気付いてくれるはずはありませんから、仲間の協力を得ることも出来ないのです。このように、凡事徹底とは自分や周りも“小さな変化”を捉える為の共有シグナルでもあるのです。また凡事徹底を通して日々鍛錬することで、平常心が身に着き、成功のきっかけを掴む大きな力となるのです。



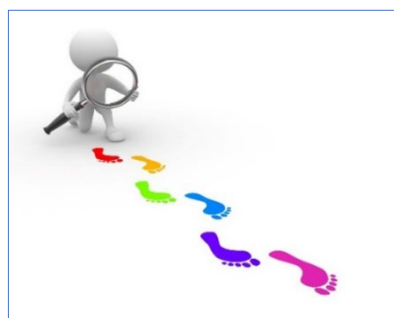
4. 「プラス発見能力」を磨き、自分も周りも幸福にします

人は物事のマイナス面を見つめて嫌な気持ちになるものです。しかし、あえてプラスの面を見出す努力をすることが幸せを掴む秘訣です。もし、困難の中にあつたとしても「今 出来ることは何か」と明るく考えることが出来れば必ず道を開くことが出来ます。また多くの人を幸せにする為には、まず自分が「幸せを感じ取る力」を身につけることが大事です。今ある状態の足りていない事に捕らわれていると、心が不平不満でいっぱいになってしまい、それは決して「幸せ」な状態ではありません。人間は在りのままに生活を送っていると、不足していることや不平や不満にどうしても心が向きやすい面があります。しかし、これは訓練によって克服出来ます。「今、自分に与えられている幸せを発見すること」が大事なのです。あえて与えられていることに注目することで感謝の気持ちが湧いてきます。毎日感謝の思いで生きられる人は幸せな人です。“類は友を呼ぶ”という通り、感謝の心は幸運を引き寄せるのです。当社の人事考課では「機会における平等・結果における公平」を大切にしています。つまり、全てのメンバーにチャンス（機会）があるということです。“世間の目”というものは実に確かであり、人と成りや努力の仕方を周りの誰かが必ず見ているものです。本当に優れた人材がいつまでも放置されていることはなく必ずチャンスが巡ってきます。ですから、今の状況に不満を持つのではなく、目の前にある“機会”に気づき自らの努力によって成果を上げて下さい。なお どのような職場でも高い評価を得ることが出来るのは「有用」な人です。これは「有能」とは違います。有能とは能力が高いことを言いますが、有用とは人や組織の為に能力を役立てることです。そういう人は必ず評価されるのです。ですから有用な人材になることを目指して頂きたいと思います。

実践項目

① すでに与えられているものにフォーカスする

どんなに成功したとしても、「足りないもの」は必ず残ります。これは「心の習慣」なのです。しかし既に自分に与えられていることに目を向けると、自分がいかに恵まれているかということが分かります。その為に、あえて「感謝」「ありがとう」探しから始めることをお勧めしたいと思います。「こんなに遠くまで来れるのは車を作ってくれた人のお陰だなあ、感謝しなくちゃ。」とか



「今日この日を迎えられるのは母親が自分を産んでくれたからなんだ、ありがとう。」など、切りがないほど出てくるはずです。当たり前すぎて子供じみている様に思う人も居ると思いますが、でもそれに気づくと「足りないもの」に目を向けていた時よりも明るい気持ちになり、ポジティブな発想が出来る様になるはずです。その上で「今、自分に与えられているものを最大限に活かしたら何が出来るか」と考えられれば、どんな状況下にあっても、必ず道は開けていくでしょう。

➤ 設立当初から見た現在の仕事環境

●●●●が有限会社として設立されたのは1999年(平成11年)のことでした。

六畳一間からのスタートでした。それも間借りをしていた為、ミーティングも自宅前の道端で行っていました。パソコンもなく事務方も一人しか居なかったため、現場メンバーが自分達で完了

漏れがないかどうかを確認し手書きで請求書の前段階までを行なっていました。求人の面接などは近くのファミレスで行ない、仕入交渉や部材発注、営業、接待、クレーム対応まで、その全てを当時は現場メンバーが行なっていたのです。さらに会社が安定していない時期には一週間も仕事がないこともざらにあり「数か月後に会社があるのだろうか？」と切実な危機感を持っていました。ですから仕事があること自体が嬉しく、迅速かつ丁寧に真心を込めた良い仕事をしてお客様に喜んで頂き、少しでも良い評価をもらうことだけが明日以降の仕事に繋げる唯一の方法だったのです。今では、請求書の作成やデータ管理、資料の保管や電話対応などは総務部が、給料計算から労務管理や人の採用などは人事部が、倉庫や資材の管理、仕入価格の交渉などは販売企画部が、それぞれ担当してくれています。創業メンバーは今の環境を理想として、この状態を創り上げる為に努力を積み重ねてきたのです。そのようなことがあり現在ではそれぞれの仕事に集中できる仕組みが出来上がっているのですが、多くのメンバーは創業時の苦勞を知りません。現在の環境になってから入社した人にとっては、この環境が当たり前でしょう。もちろん会社がそのように発展することが出来たのですから、現在の環境を当たり前と思うことは決して悪いことではありません。ましてや現在でも、まだまだ足りない所だらけなのだと思います。ただ●●●●がここまで来た道のり、そして諸先輩方の努力の積み重ねが結果となり、今の環境があることを少しでも知って頂きたいのです。そう捉えることで皆さんが心をプラスに向けることができ、不足している所よりも、既に与えられていることに目を向けられ「これだけ揃っているのだから決して悪い環境ではない！」「これから、もっと良くしていこうじゃないか！」とプラスに捉えて頂きたいのです。そういう思いから出発し与えられた環境を最大限に活かし、それぞれがプロフェッショナルとしてこれからも成果を上げて欲しいです。

② 一見マイナスの物事にプラスの意味を持たせる

誰もが雨天よりも晴天のほうが好きでしょう。雨に降られたら心地よくはありません。しかし“ものは考えよう”であり、子どもが新しい長靴や傘を買ってもらったら「早く雨が降らないかなあ」と待ち遠しく思う様に、一見マイナスに感じることにプラスの意味を持たせることで日常生活に幸福感を増すことが出来ます。当社においても「雨は“出会いの雨”“始まりの雨”であり、新しいことや、良いことが起きる日だ」と考えられています。新しい仕事が始まる時や初めての方とお逢いする際の「ここぞ」という場面では必ず雨が降っていたので、今では大切な場面で雨が降ることを心待ちにしている程です。そしてこれは日常の仕事においても同じです。「なんで、自分がこんな事をしなきゃいけないんだろう」とか「こんな仕事つまらない」などと思っている人は、“やらされている感”が強い様に思えます。そのような人は、やらなくて済む方法や、そこから逃れることを考えがちです。しかし、その考えは答えが出ないムダな時間です。なぜなら、そ

MOTIVATION



の一見つまらない仕事も全体から見れば重要な仕事であり、避けて通ることが出来ないからなのです。そこから逃げていると当然、成果も上がらず達成感を得ることは出来ません。その反対に、どんな仕事であっても必要性を見出したり、目的や楽しみを見つかったり、自分を成長させる為の材料だと思って取り組めば、この小さな変化によって、その仕事をプラス

に変えることが出来ます。誰にでも出来る様な単調な仕事を与えられた場合には「つまらない」ではなく「日本一速く、そして正確にやろう」、「どうせなら、この仕事でのトップを目指そう」という感じで取り組めば単調な仕事であっても自然と楽しみながら一流の仕事に変えることが出

来ます。また、つまらない仕事でも喜びを見出せている人の姿は、周りから見ても気持ちがよく、そういった人にこそ重要な仕事が集まるのです。これは誰もが高められる能力なので、是非プラスの意味を発見してみてください。

③ 仲間の“見えない努力”を発見する

同じ会社で働いているメンバー同士でも、当然、所属する部署も違うし、同じ部署内でも各人が置かれている役割は少しずつ違うものです。そういった環境の中で自分に影響する仕事をしている人の足りない部分に目がいき「あの人の仕事は詰めが甘い。不十分だ」という思いが出てきた時には、相手の置かれている立場や環境を見ることが大事です。相手の立場に立ってみると、今まで気付かなかった努力や工夫が見えてきます。もちろん経験の差、実力の差はあるでしょうが、その人なりのベストを尽くしているのです。ですから自分に影響する人の仕事が手薄に見えたら、むしろ、その足りない部分をカバーする心が大事です。そのように責任の範囲を広げられる人が皆の信頼を得られ成功する人なのです。

④ 利他の思いを持つ

世間一般的に「成功すれば幸せになれる」と思っている人が多くいるかと思います。しかし本当は「幸せだから成功する」のです。もっと正確に言えば「与えられている幸せを感じ取り感謝できると成功する」のです。成功している人に共通するのは、成功を収める前から与えられている幸せを感じ取り、感謝する心があることです。感謝が深まると自分のことよりも他の人のことを優先して考える習慣がつきます。そして恩返しのつもりで色々な人のために尽くした結果が自分に跳ね返ってきて、大きな成功を手に入れているのです。他人から何かをしてもらうことを期待せず、足りないことや不満に感じることを出来るだけ小さく見て感謝の気持ちを持つことが大事です。そして人や社会の役に立とうとして努力すると、形を変え自分の元に返ってくるものです。これが成功という結果です。相手を優先するからこそ返ってくるものは無限大になるのです。

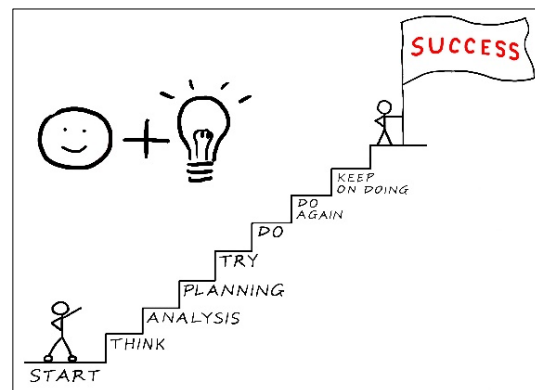


何かを頼まれた時に「面倒くさい」と思うことがありますが、私は「頼まれごとは、試されごと」と考える様にしています。ましてや忙しい時に限って頼まれることが多く、そんな時には「これは試されている」「窮地に追い込まれた時ほど人の真価が問われる」「どうせなら相手の期待以上の結果を出そう」と考えることで自分をやる気にさせています。そして、そうやって結果を残していくと、その仕事そのものの「目的」や、なぜ自分がその仕事を頼まれたのかなどの「意味」にも気付くことが出来るのです。

また、これは問題が起こった時も同じです。「人は、自分に合った事件に遭う」ものです。それはあなたが次のステップに上る為の試練が問題となり目の前に現れたのです。それを乗り越えてこそ人としての成長があるのです。人間的成長は仕事と人生を成功に導くカギです。全てをプラスとして捉える「心の習慣」を身につけることこそが、人間的成長を遂げる秘訣なのです。

5. 「発展マインド」を持ち続け、自分と会社を豊かにします

「発展マインド」とは、明るく積極的で何事にも前向きな考え方をもち、プラスを積み上げていく建設的な姿勢のことです。「発展マインド」を持っている人には、他の人を“惹き付ける力”があります。「明日は今日よりも良くなる。明後日は明日よりも更に良くなる」と信じられる人は、自分の心を明るく保て周りの人の心をも明るくすることが出来るからです。人は、未来に対して漠然とした不安や恐怖心を持ちやすいものです。しかし「思いは実現する」のです。良いものであっても、悪いものであっても強く継続的に心に持ち続けた思いは実現します。ですから、心が不安でいっぱいになっていると、その恐れるものを引き寄せてしまうのです。そのような否定的に考える傾向性を変えていく為には「発展マインド」を心の中心にすえることです。たとえば「自分は絶対成功する」、「会社を発展させてやろう」という発展的な思いで、否定的な感情を消し去って頂きたいのです。そのようにして恐怖を希望に置き換えることが出来る人が、人生と仕事において成功を収めることが出来るのです。



実践項目

① 自主自立の精神を持つ

良い人生を送る為には、今日よりも明日、明日よりも明後日に向けて発展していくことが大事です。発展する為には、「自主的」で「自立」した考え方を持つことが必要です。「自主的な人」とは「こうすれば良くなるのではないか」と考え、自ら進んで取り組む積極的な態度を持つ人です。このような人は周囲から期待されチャンスも巡ってきます。キツイ仕事や大変な仕事を自らが買って出る姿勢を貫いていると周りの人は必ず気付き感謝してくれるものです。そのような生き方をしようと“腹をくくる”と かえって心が自由になり“楽”になりますし、巡りめぐって自分に返ってくるものも多くあります。反対に常に困難や面倒なことを避けようとする消極的な人は“やらされ感”が強くなり不平不満が溜まって苦しくなります。また、災難に遭いやすいなど運も悪くなり、当然チャンスに恵まれることもありません。「自立」とは自分で責任を引き受け、その範囲を広げていく考え方です。自分の仕事を前倒しに片付け、さらに「自分がここまでやっておけば、周りの人が楽になるのではないか」という考えを持ち周りの人をカバーしようとする人が発展する人です。自立の反対は被害者意識であり、責任回避、人のせい、言い訳などのネガティブなマインドです。「そのうちに、誰かがやるだろう」という他人任せの考え方を持っていたら、責任のなすり合いになり絶対に成果を出すことが出来ません。結局、自主自立の精神の根底には相手を思いやる気持ちがあるのです。自分の労を惜しまず、お互いが他の人のことを考えて仕事をする事で互いに大きく発展することが出来るのです。

② 明るく豊かな未来を描く

自分自身が活躍し、会社が大きな発展を遂げる未来の姿を観て欲しいと思います。ここでは“見る”ではなく“観る”という漢字を使っていますが、これは映画を観る様に自分の未来をスクリ

ーンに映して観るように想像して欲しいからです。それも、遠い未来までを観て欲しいと思います。思いきり楽しく豊かであり、ワクワクして人に話したくなる様な未来を思い描いて欲しいのです。会社が良い経営をする為には達成すべき目標があります。この目標の必達はもちろん大事なことです、それに留まらず 更にメンバー全員が本気になった時に達成できる様な高い目標を立てることが出来たら素晴らしい未来を創造することが出来ます。5 年先、10 年先にどうなっていたいかを考えてみて下さい。「結婚して家建てたい」「子どもが何人欲しい」など、自分と家族の豊かな未来を描いて下さい。そして、その時に自分の仕事がどのようになっていることが理想なのかを考えて頂きたいのです。会社はメンバー全員の理想の未来を創る場です。ですから、まず遠慮なく自分と家族の為に理想の姿を描いて下さい。次に他のメンバーや会社にどう貢献しようかと考えてみて下さい。貢献とは人の役に立つことです。人の役に立つ良い仕事をすれば必ず自分に跳ね返ってきます。これは世の法則ですから必ずそうなります。世の為、人の為に役立とうと努力を惜しまない人には明るい未来が開けていきます。そのような利他の思いを持つ集団となって、多くの人の役に立ち会社を発展させていきましょう。



③ 富を追い求める

富とは豊かさのことです。当社のメンバーには収入を増やし続け、いつまでも豊かな生活を送って欲しいと願っています。ですから富を求める気持ちを強く持ち続けて欲しいのです。「人の笑顔を喜びとし幸せを創造する」という企業理念を実践する皆さんが豊かになることは世の中にとっても凄く大切なことなのです。人間的な成長は勿論のこと、ぜひ経済的にも大きくなることを受け入れて下さい。人はそもそも安定を好み変化を嫌う性質を持っています。そして欲もありますし誰にでも“怠け者”の側面もあります。ですから現状の働き方のままで所得を上げられる方法を探ったり、楽をして儲けられる方法に惹かれてしまうこともあるかと思いますが、人間的な成長がない限りそれは難しいのです。誰もがピークを過ぎると年齢を重ねていくに連れ体力や記憶力、頭の回転など様々な部分が衰えていきます。能力を発揮しづらく以前のような成果が出にくくなるのです。その反対に生活費や住宅費、子供の教育費や親の介護など人によっても違いますが責任も費用負担も増していくのです。分かりやすく言えば収入は中々上がりづらくなるのに出費はどんどん膨らんでいくのです。昨日までと同じ働き方をいつまでも続けていては、いずれ助けが必要となってしまうのです。だからこそ「稼ぎたい」、「収入を上げ続けたい」と強く思うことが成長や発展の原動力になるのです。そう思うからこそ変化を受け入れ、次々に起こる問題に耐え忍ぶことができ、創意工夫で更なる発展を遂げることが可能となるのです。出費の抑え方を考えることも必要ですが、経済力を大きくし豊かになることを考える方が何倍も楽しいはずで

④ チームの輪を太く、大きく育てる

➤ どんなチームを創るか

●●●●の理想のチーム像は「個人戦も強いが、団体戦になると更に強い」です。各自がその道のプロとして会社の代表となり戦うこともできるしチームで戦う時には協力しあいチームプレーを発揮出来る集団です。自分を鍛えることをせず言い訳をし傷をなめ合う様な人が集まり輪を作ったとしても、それは“烏合の衆”にしかありません。(烏合の衆とは、ただ寄り集まっているだ

けの集団のことで、カラスの集まりが無秩序でバラバラであることが語源の言葉）数が多ければ強いわけではないのです。それは見せかけにしかすぎず、“水鳥の羽音を聞いて逃げ出す様な集団”でしかありません。そのような弱々しい「輪」であれば、変化の激しい厳しい環境下では勝ち残ることが出来ず、●●●●メンバーの幸福や成功も実現しないのです。ですから私達ひとり一人が強くなり会社の代表者としての自覚を持つチームとして成長を遂げたいと思います。個人として勝負できる様に自らを鍛えている人、そして周りのメンバーの強みを理解し互いに認め合える集団こそが最強のチームを創り、その輪が多く笑顔と幸せをもたらすことになるのです。

➤ 自分よりも能力の高い人を認め、仲間にする

チームの輪を太くし強い組織を創っていく為に、必要な心掛けがあります。それは自分よりも能力の高い人を認め受け入れることです。ところが自分よりも仕事出来る人を簡単に受け入れられるものではありません。人間には自己防御の本能がある為「この人が入ったら、自分が要らなくなってしまうのではないか」「自分が会社から大切にされなくなってしまうのではないか」という思いが頭をもたげてくるからです。しかし、実はその反対であり自分よりも能力の高い人を認め受け入れることが出来る人は「器」が大きな人なのです。そして、そのような大きな器を持つ人こそ会社が必要とする人材なのです。



本来、組織（チーム）をつくる目的とは「個では成し得ない大きな成果を上げること」です。少ない人数では良い仕事をして笑顔に出来る顧客の数は限られます。しかし人数が増え、太く大きな輪をつくっていくことで、より多くの顧客の笑顔を創り出すことが出来ます。それこそが●●●●の発展の秘訣であり、全メンバーの仕事の喜びと経済的成功を実現する唯一の方法なのです。



皆さんがこの「発展マインド」を発揮して会社目標を達成した後に得られるもの、それは「自信」です。皆さんが一生懸命に会社の発展に携わった経験そのものが今後の自分を長きにわたり支えてくれる「武器」となるのです。会社を大きく何倍にも育て上げる過程で得られる知識や経験は、他社ではそう簡単に学ぶことが出来ない貴重なものです。そこに参加して結果を残すことで、自力で未来を切り拓く力を持った「自立者」になることが出来るのです。SNSなどの普及により多数決で周りに流されてしまう人や、一般論を振りかざし正論ばかりを唱える人が多い中で、自分の目で見えて感じ何が正しいかを的確に判断し自らの責任において決断できる自立者の存在は、今後も増々社会から必要とされるようになります。人の笑顔を自分の喜びと出来る皆さんが発展マインドを持ち、人間的にも経済的にも大きくなり影響力を持ってこそ、これからの世の中を明るくしていくことが出来るのです。それこそが「幸せ創造企業」としての●●●●の存在目的なのです。

どんなチャンスが待ち構えているか

Before（ピンチ）	プラス発見能力 発展マインド	After（チャンス）
業界全体が人手不足で現状の人員確保も困難なピンチ状態	⇒	人員確保さえ出来ればライバル会社との無理な争いも避けながら自由な展開が可能、取引先からは重宝され、単価もこれからは上がる一方、労働時間や働く環境の改善も以前よりも提案が通りやすく、全てに於いて最大のチャンスである！
コンプライアンス（法律や資格）厳守、そして労働環境の改善やハラスメントなども厳しくなる一方	⇒	何か起こる度にしっかりと改善出来れば、どんどんクリーンになりホワイト企業に近づいていく。そして多くの取引先も管理が疎かな業者やブラック企業との契約をリスクと捉え排除していくため、当社にとってのチャンスは多く、仕事は増大傾向にある。
人口の減少と高齢化	⇒	人口は減少しても世帯数は増加しており、家電の需要は世帯数に比例するため必ずこれからも増える。高齢化が進むとお客様自身で出来ないことも増え、同時に専門職の需要は必ず上がる。



Make everyone smile!

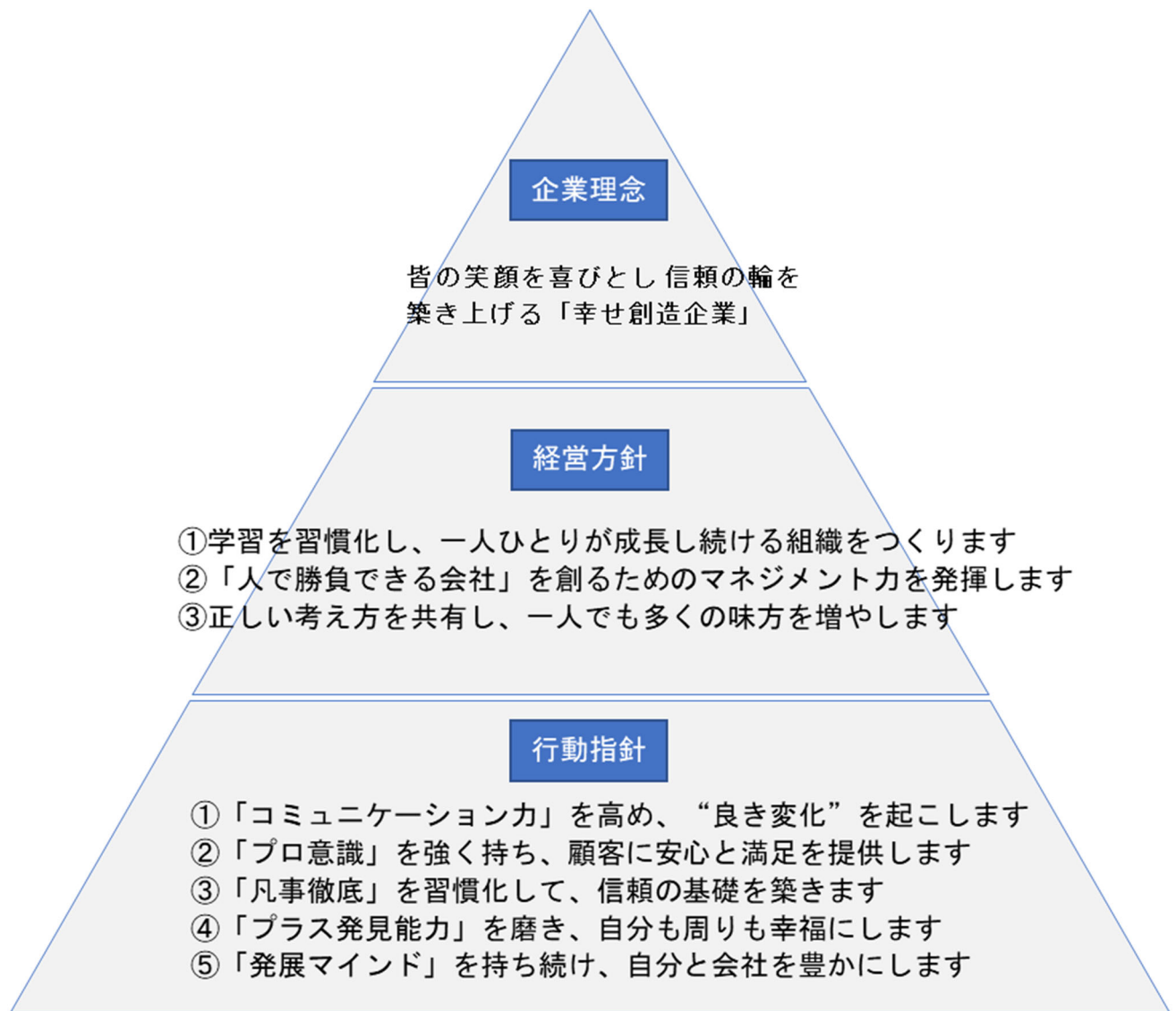
(みんなを笑顔に！)

——If we make everyone smile, happiness will follow us.

(みんなを笑顔にすると、幸せは後からついてくる)



サービスとは、お客様を笑顔にすること。時にはユーモアも…



TeamWork

name