



経営の散歩道

川中経営研究所
所長 川中清司

▼「ごことを言ってくださるお客こそ、お店の宝と思え」——竹部登美男・タケベ無線社長は、社員にこう教育している。

「安さよりも店の大ききよりも、お客に信頼していただくことが一番だ」。北陸一の単独サービスセンターを備え、常に見つたなしのパトロール態勢をひく。納品してから一週間内に必ず調子を尋ね、三年間は半年ごとのチェックを欠かさない。

武生店のタケベ360は七億、神明のらくらく館は五億五千万円を売り、それぞれ一万五千人のシンパ顧客で賑わっている。

安売り広告で一時的に他店にひかれるお客も、かならず戻ってくる。顧客回帰性の原点は信の一字。年商は二十五億円。▼政治もまた信頼の場である。

「万策尽きた。もうリクルートの話じゃない。政治資金規制の話になってる」——竹下首相の元秘書・青木伊平氏は、自殺のまえに、金丸信・元副総理に身

代わりの苦衷を訴えていた。

法にふれないから良い、株をもらつてなぜ悪い、政治にや金がかかるんだ、とうそぶいていた。不信政治家たちも、動員した検事五十二人、検察事務官が百五十九人、取り調べた人は延べ三千人という司直正義の前



に、とうとう「けじめ」に追いかまれた。

▼「一人当り四百万円」。上海市の郊外で二十四人が死んだ高知学芸高校生らの遺族と、中国側との賠償交渉がこのほどまとまった。

当初、日本側は一人当り五千万円を要求したが、今の中国では千年分の所得にあたる。同じ程度の事故で、中国人に支払われた賠償は八万円にすぎない。

それと比較すれば、けたはずれの金額だった。

中国は、事故の責任は十分に認めながらも、要求の巨大さに逆に強い反感をいだき、日本の侵略戦争の犠牲に対する賠償問題にまでさかのぼって、政治道義の批判が燃えあがった。

▼中国側は、怪我人を日本の病院に移したのは身勝手だ、病気の程度も分からないし、補償額の算定もできないと主張する。

日本側は、十六才の少年が言葉も通じず、病状を訴えるすべ

第十二回

信頼の土台

もない。むしろ日本へ移すのが当然ではないか、と反論する。

こうした双方の法律や習慣のちがいが障害となり、交渉は暗しようにのりあげ絶望となった。

▼しかし、お互いを貫く信義の思想が活路を開く。

中国側の交渉の当事者は、上海交通局の次長・孔令さん。孔子の七十四代の子孫にあたる人だった。相手の立場を尊重し、信義を話し合いの基本に置いた。

交渉の場所も、事故現地国ですという中国の法制度を破つて、交互に日本でも開くことにした。断絶のさなかにも孔氏が単独で日本を訪れ、日本側弁護団長の関氏と、熱心に個人的な接渉を重ねていた。

▼中国側が四国に遺族を吊問したとき、霊前に供えてあつた漢字の遺筆をみて、日本の高校教育の深さに感銘した。何よりも恨みと悲しみを耐えた遺族の丁重な応対に、感動したという。

交渉はやがて金額を越えて、「信義」を共通土台に、解決にむけての相互努力が築かれていった。

遺族側は、中国の経済力の低さや国民感情を理解し、孔氏の誠実に心を打たれ、中国側は心から遺族の沈痛をくみ、事故の責任の重大さを反省。そして到達した「四百万円」だった。一周忌には遺族を上海に招き、現地で慰霊の催しが行われた。

▼数千年の歴史の中でつちかわれた「信」が、今も民族をこえてお互いの血の中に生きている。商売で儲ける——とは諸人を信者にするの道。単なる金集めのテクニクでは商業といえぬ。商いは信頼の華だ。