

# 明るい「はい」は商人の原点

富山短期大学名誉教授 川中清司

## あいさつで会社が伸びる

あいさつで笑顔で  
いー活き活きと  
さー先にこちらから  
つー慎ましく、ていねいに  
明るくいあいさつで職場が活気づく。お客さまが増える。会社が伸びる。

あいさつは自分から進んでほしい。目下から先にするというのもう古い。たとえ相手が部下であっても気付いた方からするのが良い。笑顔で目を合わせると親しみが増える。「青木さんおはよう」、名前をつけるとゲンと親近感が増す。欧米では名づけあいさつが常識だ。

## 進んで押す

あいさつの意味は深い。元々は禅宗の用語で修行僧が問答を交わし、お互いの悟りへの深さを試すことで、「一挨拶」（いちあいちさつ）と言った。「挨拶」は押し進める、近づぐことであり、「拶」も押し進め開くということ。いずれもこちらから進んで相手に差し上げるといふものだ。

笑顔のあいさつでは滝川クリス

テルさんが話題となった。昨年九月七日、アルゼンチンのブエノスアイレスでの国際オリンピック委員会（IOC）総会で、笑顔のスピーチ「お・も・て・な・し」が、東京オリンピック招致の決定へと導いた。

「おもてなし」は、相手のために尽くすという仏教の「お布施」の心から来ている。笑顔で差し上げることを「七施の笑顔」という。あいさつの根本にはこうした深い真理がある。

## 役所の対応も変化

役所のOBが民間企業に入っても、お客さまに「ありがとうございます」が言えない人がいる。役人が無愛想で対応が悪いのは、住民が役所を自由に選べないからだ。気にいらなくても、渋々そこで手続きを済ませるしかない。だから役人は「ありがとうございます」を言う感覚が欠けている。

だが、最近の役所はそうしたイメージも変わってきた。受付の対応もスムーズで笑顔も良い。市長や議員が選挙で選ばれ、市民の声が行政に反映するからだ。

## 拝・配・背・三つの意義

経営は、指令ー応答ー実施ー報告で展開されていく。とりわけ「応答」と「実施」が要で、日常の「はい」という明るい返事こそが基本となる。「はい」には拝・配・背の三つの意義がある。一つは仕事を拝む「はい」。二つには気を配る「はい」。三つ目は企業を背負う「はい」だ。

人間が生きがいを感じるのには、自分が世の中に役立っていると実感できるときである。

働くことは生活の糧を得るための手段だが、仕事を通じて社会に役立つという使命感が生きがいにつながる。仕事は社会と自分を結ぶ尊い場である。

芸術家は絵画や音楽で、教育者は人を教えるで、医者治療を施し、商人は良い商品とサービスを差し上げる。

その仕事に就ける喜びと感謝で仕事を拝む。この気持ちこそ「はい」に表したい。

## お客さまのために生きる

福沢諭吉は「世の中で一番楽し



福沢諭吉

高齢社会が急速に進み、認知症の患者数は二〇〇万人に達した。郊外SCに行けない人が増え、住居近くでの買い物が必要となってきた。今こそ「消費者の身近にいてしっかりと生活を守る」という日専連信条が発揮されるときだ。

### 一隅を照らすこれ国宝

くて立派なことは、一生涯を貫く仕事をもつことである」と言った。商人はお客さまの暮らしを支える役割を果たす。「商いは牛のよだれ」だ。飽きず、弛まず、細く長く続けるものだ。

「たった一人のお客さまのために誠意をつくそうよ」「小さな店を恥じることはないよ。その小さな店にいつばいの真心を満たそうよ」。これは商業指導家で詩人の岡田徹（一九〇四〜一九六七）の言葉で、今も生きている。その魂を受け継いだ商人が美しいお店を展開している。

シャッター通りと呼ばれ、元氣のない商店街のなかにも、ピカッと光り輝いている専門店がある。そこで人びとの心が癒され、暮らしの活気を取り戻す。地域に潤いと元氣が湧いてくる。これは日本の宝なのだ。



伝教大師・最澄が開いた比叡山・阿弥陀堂

これは比叡山を開いた伝教大師・最澄が説いた言葉だ。天台宗の根本精神であり、中国の史話から引用されている。その昔、中国の魏王が「私の国

には直径一寸の玉が一〇枚もあって車の前後を照らしている。これが国の宝だ」と言った。これに対して齊王は、「径寸一〇枚これ国宝に非ず。一隅を照らすこれ国宝」と応えた。

「私の国にはそんな玉はない。しかし、自分の持ち場をしっかりと守っている人材がいる。それぞれが自分の守る一隅を照らせば、車の前後どころか千里を照らす。これが国の宝だ」という意味だ。

家庭や職場など自分が置かれているその場所で、精一杯努力し明るく照らすことのできる人こそ、何ものにも代えがたい国の宝である。

一人ひとりがそれぞれの持ち場で最善を尽くすことによって、社会全体が明るく照らされていく。

### 気を配る 職場責任を果たす

第二の気を配る「はい」は、商品構成に気を配る。お客さまの意向に気を配る。人、もの、金の調和と活用し気を配る。特に事故には気をつけたい。事故の原因の八〇％は人のうっかりミスで、設備や資材で起きる割合は少ない。しかも事故には必ず予兆がある。小

さい事故のうちに原因を調べて取り除いておくことだ。ハイリッヒの法則は、「一つの重大な事故には二九の軽微な事故と三〇〇の小さな事故が潜む」という。

日ごろのヒヤリとする小さなことなので「ヒヤリ・ハット」の法則とも言われている。人間には「正常性のバイアス」が働く。自分だけは安全だ、まあ何ともないだろうと判断してしまう。これが大きな事故を引き起こす。

### ●食材偽装の続発

昨年の秋から食材の偽造が明るみにでた。三越、伊勢丹、高島屋などの有名百貨店やオークラ、帝国ホテルなどの一流ホテルで軒並みに行われていた。「車海老のテリーヌ」が「ブラックタイガー」だったり、国産の「栗の甘露煮」が韓国産とか、「贅沢霜降りハラミ重」に、牛脂を注入処理した肉が使用されていた。

どうしてこんな偽装が起こったのだらうか。頭を下げる社長らから「メニュー表示は取引業者を信頼し、あらためて確認しなかった」とか、「現場まかせで十分な管理が欠けていた」などの釈明が聞かれた。

## ●原価高の実態

食材を偽装表示した企業は、日本百貨店協会で六六%、日本ホテル協会では三四%の会員に及ぶという。

納入業者はデパートなどから納入価格の引き下げを求められている。逆に食材の原価は上がり、特に最近の円安のせいで輸入品の原価が上がった。だが品質を落とすことは許されないという苦しい状況にある。

法的な規制では、スーパーなど小売店の食品表記は、日本農林規格（JAS）法で厳しい罰則がある。だが外食産業は基本的にJAS法の適用外で行政の監視もゆるい。

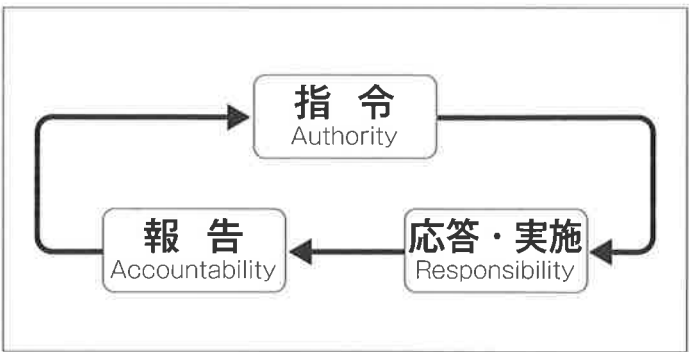
利益を上げるために行ったものとは思いたくない。欠けていたのは、基本的な気配りだったのではないのか。

## 持ち場を背負う

第三は自分の持ち場を背負う「はい」だ。経営は一人ではできない。経営層―管理層―監督層―実施層の四つの層があり、権限の委譲で連なっている。トップからミドルへ、さらにワーカーへと受

け持っている職責を果たすことによって、企業の大きな目的を果たすことができる。中小企業では一人二役、三役を兼務してこなすことが多く、任せられる範囲は広くなる。

経営は指令から報告までの段階を経て遂行されていく。上司は「指令」する権限をもち、受けた者はしっかりと「応答」し、責任をもって「実施」し、結果を「報告」する。



経営の遂行サイクル

指令はオーソリテイ（Authority）で権限の意味がある。応答や実施はレスポンスビリテイ（Responsibility）で、受け持ち部署と使命を認識し、実行を誓うという意味がある。報告はアカウンタビリテイ（Accountability）で、説明、報告、責任の意味をもつ。これらの用語には責任を持って果たすという内容が含まれている。

## 一、十、百、千、万のリズム

企業を背負うのは人である。みんなが共通の目標を持ち、励みし合って進むことが一番大事だ。私実践している例を紹介しよう。こんなリズムで毎日を明るく進んでほしい。

- 毎日、一回、大感謝。寝る前に「ありがとう」
- 一〇回、大笑い。脳が活性化し、ガン予防の効果がある
- 一〇〇回、あいさつ。こちらから先に笑顔で贈ろう
- 一〇〇〇文字書く。考える力がつき論理が深まる

● 万歩、歩こう。血流が良くなり、足腰を鍛えられる

以上、だまされたかと思って試してみてはいかがだろうか。