

# 経営支援ニュースレター

※※御社の経営に役立つ情報を、毎月わかりやすくまとめてお伝えします※※

＜今月の主な内容＞

- 風景の良い職場になれば、数字も自然とついてくる
- リーダーは、「言葉と感性」を常に磨いていかなければいけない
- そのための書籍「ひと言の奇跡」のご紹介
- 社長の仕事は決定をすること、それを実行する組織を作ること
- 謙虚に、謙虚に！ただし、自分の芯をしっかり持つておくこと

Tokyo  
Metropolitan  
Consulting  
Group

東京メトロポリタン税理士法人

TMコンサルティング(株)／(株)クイック経理

代表／税理士 北岡 修一

## 風景の良い職場を作りましょう！

お元気様です！税理士の北岡修一です。

いよいよ夏本番ですが、皆様夏バテせず元気にお過ごしですか？私は8月生まれなので暑い夏は好きなのですが、誕生日前2ヶ月位はバイオリズムが落ちていると聞いたことがあります。そんなことを聞くと確かにそうかなあ・・・などと思ってしまうのですが、気を入れていけばそんなことも関係なし！

ということで、今月も「経営支援ニュースレター」を始めさせていただきます。

### ■風景の良い職場とは？

たまにご紹介する三優BDOの長山社長のメルマガには、いつも大変いいお話が載っています。その中で最近ご紹介いただいた金平敬之助氏の講演のお話がとても良かったので、一部ご紹介したいと思います。

金平氏は、住友生命常務、スミセイ・リース社長を経て、大学講師や執筆・講演活動、コラムニストなどを行なっている方です。

金平氏が言うには、「**風景の良い職場**」を作れば、自然と人が動いてくれ、数字も上がってくると

いうことです。

風景の良い職場とは、笑顔が溢れていて皆が声をかけ合い、「どうしたらお客様に喜んでいただけるか？」を仲間と共に考え、工夫し、一つの家族のような雰囲気をかもし出している職場であるとのこと。

皆がお客様のことを本気で考え、お互いに助け合っている明るい職場であれば、それがお客様にも伝わり、きっと実績も上がってくるだろうな、と確かに思います。本当にこんな職場ができれば、働いていても気持ちがいいし、ストレスもあまりたまらないでしょうね。是非、私もこんな職場を作っていきたいと本当に思います。

では、こんな職場を作っていくには、どうしたらいいのでしょうか？金平氏が言うには、これはもうリーダーの感性(人柄)しかないということです。まずは、リーダーが「純粋にお客様に喜んでいただきたい」という心を追求すること、これを皆に伝え、浸透させていくことです。そのためには、

#### 1. トップがまず在るべき姿を追いかける

組織はトップ次第です。メンバーはトップをよく見えています。トップが少しでも損得議論をすればメンバー

はヤル気をなくします。働く人がプライドを持って胸をはれるように、トップが率先して在るべき姿を見せて働いていく必要がある、ということです。

## 2.ほっとけない心が原点

仕事の原点は不自由な人がいたら声をかけて「自分がなんとかしてあげる」という、ほっとけない心が原点です。なぜなら人を喜ばせたいというのが人間の本质であり、自分がプロである技術で「喜ばせたい」を実現することが、自分の喜びにもなるはずで

## 3.心と言葉を行き届かせる

相手の心を考え、自己重要感を刺激し「瞬間主役」にしてあげるべく、良いシーンを切り取り褒めてあげることが大事です。リーダーはそのための「言葉と感性」を磨く必要がある、ということです。

さりげない一言で相手を褒め「瞬間主役」にしてあげること、これはそう簡単にはできないことです。これができる「言葉と感性」というのは、日頃から意識していないとなかなか身につくものではないと思います。褒めることにより「お客様に喜んでいただける仕事をする心になっていただく。」・・・金平氏のこの言葉が非常に印象的でした。

## ■「ことばのご馳走」シリーズ

そんなことで金平氏に興味を持ち、本は出していないのかな？とアマゾンで調べてみたら、たくさん本が出てきました。中でも「ことばのご馳走」シリーズは、10数年も前から出されており、6巻まで出ていました。「やさしい言葉」、「温かい言葉」、「元氣がでる言

葉」のお話がたくさん載っており、とても気持ちがやさしく明るくなる本です。先ほどの「言葉と感性」を磨くためにはとても参考になる本ですね。私はこのシリーズは知りませんでした、皆さんの中には知っている方、読んでいる方も多いのではないのでしょうか。

その他にも「ひと言の奇跡」や「肉じゃががいいは、魔法の言葉です。」などの本もあり、アマゾンで数冊買いました。それにしても10数年前の本もあるのに、アマゾンで探せば一気に買ってしまう、というのは本当に凄いことですね。昔であれば、10数年も前の本を探したり、買うのは相当大変だったでしょうね。今は当たり前でできますから、アマゾンはビジネスとしても凄いですが、社会的価値としてもすばらしいものがあると感じました。

話はそれてしまいましたが、金平氏の本から1つだけ紹介したいと思います。

## ■書籍紹介「ひと言の奇跡」



### 「ひと言の奇跡」

著者：金平敬之助

出版社：PHP

価格：1,100円＋税

初版：2006年2月17日

ことばのご馳走シリーズと同様、短編の“いいお話”がたくさん載っています。はしがきの冒頭に次のように書かれています。「日ごろ口に出す『ひと言』を大切にしたい。たった『ひと言が』奇跡を生むこともあるからだ。」これは本当に肝に銘じておきたいことです。ひと言が奇跡を生むこともあるし、逆に取り返しのつかないことになる可能性

もあります。最近の政治家の失言などまさに取り返しつかないことになっていますね。調子に乗っている時ほど、乱暴な思いやりのないひと言を言うてしまうことがよくあります(私など)。深い意味でなく、悪気もなく言っている言葉が誤解を招くことは、本当に損だし情けなくなります。この本を読んでみて、やはり意識してやさしい言葉、いい言葉を使っていこうと思いました。本のなかからいくつかその「ひと言」を紹介します。

- 赤字からもの凄い入園者数の動物園に変身した旭川の旭山動物園が変わったのは、「うちのだってすごい。」というひと言。
- 定年退職したKさんの家のリフォームをするにあたって、社長が言ったひと言。「この改装にはKさんの残りの人生がかかっているんだよ。」
- 絵のうまいお姉さんの後に中学に入学した妹の絵を見て美術の先生が言った致命傷のひと言。「(お姉さんに比べて)なんだ、たいしたことないな。」このひと言で、以来妹は絵を描くのをやめた。
- 大手銀行の常務が長い支店生活を振り返って、「元気のよい会社には共通項がある。トップが社員によく声をかけていることだ。大企業も同じだ。社長が孫会社のパート従業員にも話しかけている姿も見たことがある。その会社は不況の今日でも元気がよい。業績を伸ばしている。」
- 小出義雄監督の高橋尚子選手を褒める指導法「おまえ、いい足をしている。くるぶしから下が特にいい。いいキックをしている。」このくるぶしから下を褒めるセンス。本人も気がついていない長所を発見して具体的に褒めるのがコツ。などなど、いいお話がたくさんあります。

## ■社長の仕事は決定をすること、 それを実行する組織を作ること

株式会社武蔵野の小山社長は、知っている方も多いかと思います。「儲かる仕組みをつくりなさい」とか、「決定で儲かる会社をつくりなさい」などの本も出版しています。また、経営品質賞を取ったり、会社見学会なども実施して、目に触れる機会が多いのではないかと思います。非常にユニークな社長ですね。とにかくやる事が徹底している、という印象があります。私は、以前にもお話を聞いたことがありますし、本なども何冊か読んでいます。今回、たまたま浜銀総研の雑誌で小山社長の講演録を拝見し、大変面白かったので、一部紹介します。

「(株)武蔵野の採用基準は明確である。まず優秀な人は採らない。しかも小山昇と同じ価値観でないと採らない。たとえば、社員旅行に行ったときは全員ゆかたで、トレーナーを着たらクビ。中小企業は、全社一丸となるときには同じ格好をしないとだめなのです。それは個人の自由だというのがいたら、お客様は自由に言っているけれど、会社は自由ではない。会社は社長しか責任が取れないのだから、社長の仕事は決定をすることであり、社員はそれを実施していくことが仕事である。」

本当に明確ですね。かなりユニークな施策をとっていたり、言い方が大変直接的なので、聞いたり読んだりしただけでは、誤解する人もいるかも知れません。でも、本質は上記のとおりだと思います。特に個人の考えは自由なのでは、というところは誤解されやすいと思います。しかし、同じ会社に所属してやっていく限りは、皆のベクトルを揃えていかない限り、会社の力・組織の力は存分に発揮することはできな

だと思います。多少窮屈であっても、TOPが決めたこと、考え方(理念・ミッション)は同じにしていかなければいけないのだと思います。この点、中小企業は明確にしていない(できない)会社が多いような気がします。そして、その後の小山社長の話が面白いです。

「では、社長が間違っただけをしたらどうするか。なんで儲からないかという、社長が間違っただけをしたときに、幹部社員があれば間違っているからとやらないからです。それが間違いなんです。社長が間違っただけを決めたとき、みんながワーツと応援したら、社長が早く気づくので傷が浅いんです。だめな会社は、それは間違っているからと、社長が決めたことをやらない。では、今度新しく変えたからといってやるかという、またやらないんです。ですから社長の仕事と社員の仕事はまったく違うのです。」

社長が間違っただけとしてもそれをやる。それが大事ということです。これをずばり言い切るところが小山社長の凄いところですね。ただ、間違っているかどうかなどは、その場ではわからないと思います。すなわち、社長が決めたことはとにかくやる風土を会社の中に作らなければいけない、ということです。社長は、会社がつぶれたら無一文になり、家もとられるから必死です。当然、間違えたことがわかれば、方向転換をするはず。皆が社長を信頼してやってくれる状態になっていけば、社長もおいそれと変な決定はできないですね。そういう緊張感を良い景色の中でも作っていくことが大事だなと思います。

## ■謙虚に、謙虚に！

人は知らず知らず驕ってしまうものだと、つくづく思います。少し会社の業績が良くなったり、エラくなった

りすると態度や言葉が変わってしまうような人がいます。そうすると、いずれは会社が傾いていく、そういう例は私もいろいろ見てきました。

その中ですごく腰の低い先輩がいます。同じ大学の4年先輩ですが、私が大学に入学したときは既に卒業しており、OBとして新歓コンパに来てくれてちょっと面識があったという程度です。顔を見た程度でその後は覚えていません。何しろ当時は15分位でつぶれていましたから... その先輩とは、私が独立した頃から何かの縁でお会いすることになり、その後浅い付き合いではありますが、ビジネスでも多少の関係を持ち、年に数回は会議などでお会いする関係が続いています。そのW先輩が、実に腰が低い方なんです。私に会っても後輩なのに常に腰が低くて、言葉も丁寧で、何かと良くしてくれます。こちらも恐縮して、いろいろ協力しないといけないな、と常に感謝の気持ちを持っています(自然とそうならざるを得ないような感じですね)。

そしてW先輩の会社は、どんどん大きくなり、まずは店頭公開、そして2部上場、ついに数年前には1部上場までしてしまいました。もちろん、会社の技術力とか販売力があってのことではあります。私には、W先輩いやW社長が常に腰が低く、どんなに会社の業績がよく、大きくなっても、常に謙虚に、謙虚にしてきたから、そこまでの会社になったのだと思う気持ちの方が強いんですね。とは言え、謙虚だけでは決してそこまでにはならないでしょう。これはW先輩を知るある友人の評ですが、「W先輩はすごく腰が低いけど、でも決して自分の考えは変えないよね。」ということをしていました。そうなんです。謙虚であるからといって、人のいうことをハイ、ハイと聞いてきたわけではないのです。自分の芯をしっかりと確立した上で謙虚であること、謙虚であり続けること、



これが大事なのだと思います。

ということで、今回も最後までお読みいただきありがとうございます。

**●ご意見、ご感想、ご質問は、下記まで。**

東京メトロポリタン税理士法人 <http://www.tm-tax.com>

株式会社クイック経理 <http://www.quick-a.co.jp>

発行人: 代表/税理士 北岡修一 [kitaoka@tmcg.co.jp](mailto:kitaoka@tmcg.co.jp)

〒163-1304 新宿アイランドタワー4F 私書箱1653

TEL: 03-3345-8991 FAX: 03-3345-8992