

# 「徹底的に」で、会社が変わった

## 当たり前前の励み方が差を生む

厳しい寒さの日々、お変わりございませんか。私は、このところ、山形、奥能登に出掛けていました。どちらも、寒さのきわめて厳しい地域。折からの大雪の影響もあって、寒さに震えました。インフルエンザも蔓延しています。どうぞ、ご自愛ください。そして、次回の例会である「身延山登山」に向けて、十分な準備も怠りなきように。

### ある若い経営者に教えられたこと

さて、今回は、一人の若手の経営者から学んだことを、みなさんにご紹介しましょう。先日、私の主宰する『青年塾』の出身者の話を聞きました。その人は、坪内洋輔君。愛媛県松山市にあるホテル奥道後の社長です。まだ若いのですが、図らずも最近、社長の立場に立ち、涙ぐましいばかりに辛酸をなめ、苦勞しています。

このホテル、かつては、「再建王」としてその名を馳せた坪内寿夫さんの牙城でした。全国各地から、坪内さんに経営の指南を受けるために、実に多くの人達が、ホテル奥道後に次々に押しかけてきたのです。私は、当時松下電器で働いていたから、はっきりと記憶しています。松下グループのあちらこちらの事業場が、何台ものバスを仕立てて、「奥道後詣で」をしていました。

### 行き詰った経営再建の「牙城」

言わば、経営再建のシンボル、牙城であったホテルが、数年前に経営が行き詰り、愛知県のホテルチェーンの資本傘下に入りました。

経営の再建に当たり、思い切った改革を進めていくには、若い社長の方がいいだろうとの判断から、坪内寿夫さんの遠い親類筋に当たる坪内洋輔君が抜擢されたのです。経営難に陥ったホテルを再建することは、若い社長にとって、まことに過酷な試練でありました。

坪内君は、新しく資本を握ったホテルグループから、経営指導を受けました。具体的には、「次の五つのことを実行するように」という、それだけの指示でした。

- ① お客さんに対しては、必ず、「お客さま」と呼ぶこと。
- ② 会議には、必ず、五分前に集合すること。
- ③ 清潔な身だしなみをする事。
- ④ スタッフ同士が名前を呼ぶ時には、「さん」を付けること。
- ⑤ スタッフの間であっても、丁寧な言葉を使うこと。

以上の実行を言い渡されたのです。はじめて、その内容を知らされた従業員の反応は、共通して、「何だそんな簡単なことか。それならば、今までもやってきたこと

だ」と、少しばかり小ばかにしたような態度でした。まことにその通りです。五つの項目のどれを取り上げても、極めて当たり前のことであり、誰もが知っていることばかりでした。

## 「何が違うのか」と考えた末に

それなら、今まで何が足りなかったのだろうか？みんなで考えました。そして、ようやく分かったことは、五つの項目の前に、「徹底して」、「徹底的に」という言葉が付いていなかったことでした。すべて、今までもやってきたことばかりではあるが、「徹底してやってきたか？」と聞かれたら、「そこそこ、やってきた」ことに気付いたのです。

何が違うのか？同じやるにしても、「そこそこやるか」、あるいは、「そこまでやるか」の徹底の仕方が、違っていたのです。それに気が付いて、「やる限りは、徹底的にやろう」と、みんなで約束し、実行し始めました。朝は、再確認のためにも、全員で、五つの誓いを唱和するようにしました。ところが、あちらを直せば、こちらが元に戻る、`モグラたたき`のような日々に、根負けしないように踏ん張ったそうです。

## 徹底すれば、何かが変わる

すると、本当に不思議なことに、経営内容が好転し始めたそうです。特別なことをしたからではありません。みんなが、「そんなもの当たり前のことでしょ」と頭で分かっていることを、「徹底的に」実行しただけのことです。徹底して取り組み始めると、「お客様をお呼びする時には、お名前でお呼びしよう」といった、さらに一步前に出た提案も出てくるようになりました。

私は、いつも、「真理は平凡の中にある」と言っております。難しいことや特別なことばかりを追い求めてはいけないのです。誰でも知っている当たり前のことを、誰よりも、どこよりも徹底して取り組もうと決めた瞬間、人生も会社も、変わり始めるという、具体的な証拠です。

余りにも目先の変化が速い社会に生きてると、どかく、「何かてっとり早くすぐに効果が上がる方法はないだろうか」と浮足立つものです。浮足立つと、人は、精神的に追い詰められるものです。「私だけが遅れているのではないか」、「私だけが取り残されているのではないか」といった、相対比較の苦しみに陥ります。そのために、今の世の中、精神的に病んでいる人の、なんと多いことか。

## 人間の本質は、まったく変わっていない

人間の本質は、大昔も今も、まったく変わっていません。あるいは、洋の東西も問わず、同じです。二千年前も、三千年前も、人の本質が何も変わっていない証拠に、今もクリスチャンは、二千年前の聖書を人生の指針にしているし、孔子の教えをたずねて論語を学ぶ人はどんどん増えています。

私達の普段の生活において、差がどこで生まれるか。能力や育ちなどが原因ではありません。「どこまで徹底してやれるかどうか」です。