

2006年7月31日発行

ぱるす

四季の会・コーザーズ・サービス

212号

発行人 浅沼 邦夫

拝啓 酷暑の候、先生におかれましては益々御健勝のことと存じます。

異常気象や災害も多く、地域では大変でした。心からお見舞い申し上げます。さて、笑いで会計事務所を良くしよう。私たちも毎日、お客様の問題にぶつかっています。当り前だと思ってプラス発想、明るく、笑い声で乗り越えましょう。「笑いがニッポンを救う」(江見明夫氏著)の中から参考に書きました。

笑いが会社を良くする

毎日を感動・感喜・感謝で暮らす「三感思考」で生きる！「喜べば、喜びごとが喜んで、喜び連れて喜びに来る」という素敵な言葉があります。どんなに小さなことでも喜べば、何と喜びが五倍になってやってくるのです。これが逆になって、何かにつけ腹を立てたり、悲しんでばかりいると、腹の立つこと、悲しいことばかりがたくさんやってきてしまうのです。私は毎日、「感動」10回、「感喜」100回、「感謝」1000回を心掛けています。私はとても早起きです。たいていは太陽が昇る前に起きています。そして、太陽が顔を出すと、その美しさに感動します。「今日もいい日だ」と喜びます。そして「ありがたいな」と感謝します。毎朝、自転車に乗って出かけます。美しい環境に感動し、こんな景色の中を自転車に乗って走れることを喜び、それができる自分の健康に感謝します。

また、街中で出会うあらゆる人や動物にも、たくさんの感動と感喜をもらい、感謝します。犬を散歩させている人、そのワンちゃん、野良のネコちゃん、小さな人間の子供たち、春の桜、秋の紅葉、冬の寒さに耐えているスズメの姿。目に映るすべてのものに三感が満ちているのです。

夕方には、夕日に感動し、「今日もいい日だった」と喜んで、「ありがとうございます」と感謝します。お風呂に入って「気持ちがいいな」と感喜し、おいしいお酒をいただければ「なんて幸せなんだろう」と感謝します。もちろん、満天の夜空や、まん丸なお月様を見ても同じです。

値下げして潰れる会社はたくさんあるが、値上げして潰れる会社はない！といわれる。報酬を下げてくれと言われることもある。休日が多くなりコストも高くなって来た。本業に徹する。付加価値を高めよう！固定収入を増やし、お客様を増やそう。笑いが会計事務所を良くする。「人にいきいき、経営に体力」頑張っていきましょう。お客様が喜んでいっばいくるようにして千客万来の会計事務所にしましょう。

会計事務所にはコーチ。コーチが求められる時代です

金メダリスト荒川静香さんには世界的なコーチが存在していたのです。日本女子柔道アテネ、金メダリスト谷本歩美さんを育てたのが、金メダリストの古賀稔彦氏がコーチとしていたのです。中小企業にとっての会計事務所。コンサルタントではなく、経営者を動かす「コーチ」です。「社長へのコーチ」が光って来たのです。「コーチ」とは人を動かす「コミュニケーションスキル」です。コーチのツールとしての「経営診断提案書」です。

決算時には会計事務所がくるのを「社長は時間をさいて」待っているのです。「税理士と話したい！」のです。税理士の強みは、社長と直接、一番肝心な話が出来ることです。社長は孤独で、いろいろな問題を抱えていて、人に言えないことがある。そういう意味で、会計事務所の仕事は、税務のことも大事であるが、経営に関する「サポート・支援・応援」等々、社長へのコーチです。

「決算事前提案書や決算診断提案書、マネージメントパワー」等々、社長とのコミュニケーション、正に「社長へのコーチ」です。コーチは「仕事をしながら」「仕事を通して」「現場で」「日常不断で」自分のアナログ的な実力を高めていくのです。

「コーチ」の成功の極意は熱意です

私の師である「経営コンサルタント鎌田勝先生」はこんなことを語っています。

昔から、熱意・誠意・創意を「三意」といって、人を指導したり、教えたりする者に不可欠の要件としてきました。とりわけ、熱意がもっとも重要とされています。なぜなら、熱意こそが、相手にヤル気を出させる基本だからです。このことは「社長へのコーチ」にもいえることです。

心のガソリンに点火する

「コーチ」は、社長の心の中にある根源的なエネルギー、「心のガソリン」に点火することで、自主性を燃え上がらせ、ヤル気を引き出すことで成功します。

ですから、点火する立場にある「社長へのコーチ」の心が赤々と燃え上がっていないければなりません。「心への点火は魂の燃焼によらなければならない」といわれるゆえんです。

また、一度は点火に成功しても、その炎がいつまでも燃え続けるとはかぎりません。挫折したり中傷されたりすると、水をかけられたような状態になるので、また点火しなければなりません。コーチはそういった点火の繰り返しともいえます。そのため、コーチの心の炎は、いつも燃えていなければならないのです。

では、どうすればこの熱意を持てるので

しょうか。熱意は、結局、その人の人生観、生きざまから発してくるといえます。つまり、熱意はその人の志、理想、使命感、信念あるいは執念から湧き出てくるものなのです。

80%話させて。20%教える

それは、教えすぎないことです。

というのは、人間には自尊心があります。あまり社長にギューギューに教えこもうとすると、反発することがあるのです。そうなるのは、せつかくのコーチングの取り組みも成功するはずがありません。もちろん、もともと意欲と自主性を持っている社長なら、教わったことをどんどん吸収してくれて何も問題は無いのですが、すべての社長とはかぎらないのです。「80%相手に話させて、教えるのは20%にする」といった方法をおすすめします。「人に聞くほどいい知恵なし」です。相手のいうことにじっくり耳を傾け、悩み、希望、不満などを聞いているうちに、だんだんその人が何を求めているのか、どのくらいのレベルにあるのか、どのあたりから指導していけばよいかかわってくるはずで、自分のほうが社長に「教えてもらう」という心がまえで聞くことが大切です。

心の窓を開かせる

人の心はいくつものカバーに包まれています。コミュニケーションを続けていくと、信頼関係が生まれ、社長の素顔が出てくるものです。

人は誰でも、自分のいうことをじっくりと聞いてくれる人には好意を抱きます。そして、かたくなに閉ざしていた心を開いていきます。

そうなればしめたもので、こちらの教えることも相手の心に素直に届き、中に入りこんでいきます。「コーチ」の成功もかなり近づいてきたといえるでしょう。

「なにごとであれ、絶対に成功する秘訣は、成功するまでチャレンジを続けることだ」といいます。なるほどと思わせる言葉ですが、それでは「コーチ」の成功とは一体何なのでしょう。答えは、社長の態度変容です。「決算診断」で社長が会社の強み、弱みを理解し、経営に役立てて、態度が変わってしまうのです。

説明と説得の違い

説明は、相手が理解してくれば目的を達することになりますが、説得は違います。相手が理解したというだけではダメで、心底納得し、態度・行動を変えてくれなければ、成功したことにはなりません。

この態度変容を目指す、コーチのための説得のコツは、次の4つのステップを踏むことにあります。

相手の言い分をじっくり聞いて、心をつかむ

相手の心の窓が開いたのを見届けて、こちらの教えたことをいう。そのときに、いいたいことの80%にとどめるのがコツ

相手の自尊心に訴えて、20%は自主判断にまかせる

相手に自分で納得させて、ようやく態度変容が始まる

以上でおわかりだと思いますが、説得のコツは、まさに徹底して聞くことにあるのです。鎌田勝先生の「人に聞くほどいい知恵なし」の実践です。