

2010年4月27日発行

# ぱるす

四季の会・ユーザーズ・サービス

274号

発行人 浅沼 邦夫

拝啓 陽春の候、先生におかれましては益々御活躍のことと存じます。

NHK大河ドラマ「龍馬伝」見ていますか!視聴率も高い。龍馬や弥太郎が活躍した幕末は今の日本の政治、経済等々は、幕末に似ています。高知に行ってきました。日本「せんたく」申し候。と大きく書かれ感動されること多くありました。

龍馬に学ぶ!今週のドラマは、「縁と足で運をつかんで」いくのです。土佐を脱藩した龍馬は千葉道場の縁で、越前藩主の松平春嶽に会い、勝海舟に紹介状を書いてもらうことに成功。勝の屋敷を訪れる。そこで面接され、バツで駄目だといわれるが、龍馬が他人とは違う考え方を持っていることを知り、弟子入りをするようになった。ここから龍馬の大きな世界観が広がったのです。小さな「縁と足」で、持ち前の明るさで、運を開いていったのです。

「仰ぐべき師を。持たぬ人生は。大きな不幸である。」と言われる。龍馬は、仰ぐべき師を持つことができたのです。

良い心構えを身につけるとは、どういうことだろうか。それは、自分の可能性に向かって積極的に生きるということである。「龍馬」はそれを持っていたのです。

自分の可能性を最高度に発揮する「7つの習慣」がある。1)自分に力強く前向きなイメージを持つ。2)他人の長所に敏感に気付く。3)いつでも、どこでも、チャンスを見いだす。4)問題ではなく、解決策に意識を集中させる。5)他人に何を与えられるか。に心を砕く。6)夢や願望への執着心を持つ。7)自分の人生にきっちり責任を持つ。この「7つの習慣」が坂本龍馬にあったのです。「夢を実現する戦略ノート」(斉藤孝。三笠書房)を参考にしました。

## 変身より「献身」せよ

顧問先企業は、真剣にがんばっているのです。「タナベレポート4/26号」を見ると、経済産業省が発表した「消費者の購買に関

するニーズの動向調査」によると、「商品・サービス」を選ぶ際に、「こだわる」ことを聞いたところ、「信頼できる」が60.4%、次いで「安心できる」が53.6%となり、3番目の「低価格」が53.5%となった。

消費者は低価格より、「信頼・安全」にこだわっている。自社に不都合な情報でも隠し立てすることなくオープンにし、顧客のわがままにも滅私奉公で付き合い、自社の利益ではなく顧客の利益を最優先してくれる企業の商品・サービスを言っている。

具体的に言えば、自社商品をライバル商品と比較して、互いの優劣点を包み隠さず公表する。または、顧客の事情を察し、必要とあらば自社商品より他社商品を勧める。またネジ1個や電球1個の注文でも、電話1本ですぐに届けるといったことである。このような「献身経営」で成長する企業は、いくらでもある。例えば山形県に「エルワンミネタ」(峯田電器)という電器店がある。売上高は、約5億円。3店舗を展開し、従業員数は22人。一見、ごく普通の街の電器屋さんだが、消費不況と人口減少、大手家電量販店の出店攻勢という三重苦にある地方において、毎年約2.3%の増収を続けているという。同社の強みは、売上げの9割を稼ぎ出す「御用聞き営業」だ。

外販部員が1人1千戸を担当し、1日約50軒の家庭を訪問、マメに提案活動を行っている。「電球が切れた」と言われれば1個でも交換に走る。同社が売った覚えのない家電品でも修理する。家電品の扱いが苦手なお年寄り向けにマニュアルまで自作し、扱い方を丁寧に教える。夜中であろうが、顧客から電話が入れば急行する。高齢者の話し相手にもなる。

リフォームや介護の話など家電とは無関係の相談も多い。いつの間にか売上げの約半分を家電品以外の商品が占めるまでになっている。関心を持ってもらおうと大型液晶テレビをタダで貸し出すこともある。そうして外販部員が世帯構成や家族の趣味・嗜好、応接間や寝室の大きさに至る顧客情報を蓄積して、それらに応じた的確なサービスを提供している。

「とんでもなく非効率だ」「それで利益がでるのか」。そう思われる経営者は多いのではなからうか。だが、「そこまでするか」とあきれほど顧客に献身する企業を見ると、損どころか大いに儲けている。今の消費者はそうまでしないと信頼・安心してくれないのである。ただ、顧客の要望に応えることと、顧客の値切りに応えることは違う点に注意したい。「献身」と「服従」を混同してはならない。値引きを迫られるということは、顧客が自社の価値を認めていない証拠である。自社を見下げる相手に恭しく付き従う理由はない。

尽くす企業は栄え、屈する企業は滅びる。やはり献身する相手は選ばねばならない。会計事務所も頭が下がる思いがします。

## 現役で元気君で頑張る

税理士の平均年齢は65歳を超え70歳に近くなった。現役でみんな頑張っています。落語家の桂三枝さんは66歳で上方落語協会の会長として精力的に活躍している。ミケランジェロが壁画「最後の審判」を完成させたのは66歳。89歳で世界するまで建

築に挑み続けた。ピカソは90歳でなお新たな技法を開発した。ガリレオは77歳で物理学の思索を重ねた。青年のつもりで仕事に力を入れて、「感動・感謝の気持ちで元気君」になりましょう!

トシをとると「あっちこっち」が今迄とは違って来たと思うのです。トシとともに新聞の文字がぼやけて見えにくくなる。人の名前が思い出せなくなる。歯はガタガタになる。「こんなはずではなかったのに!」という日が誰しも必ず来るのです。

食事は大事です。生活の基本です。人を良くすると書いて「食」。癌は口を3つ、山ほど食べて病気になるという意味です。ガンの3分の1は食が原因とのことです。中国では皇帝に使える医師で一番の位は、食医ということで医食同源といわれます。

でも皇帝の胃袋は一つ、いっぱい食べられません。しまいには香りだけかいで!そのせいかどうか秦の始皇帝は50才まで生きられなかったという話です。「食を大事にしましょう」。

涙はこころの汗。命の洗浄液です。悲しいとき、うれしいとき、悔しいとき、いろいろなときに人は泣きます。泣けばすっきりすることは誰もが知っています。大阪には「週末に感動的な映画を観て泣きましょう」というサークルがあるそうです。笑うことと同じくらい、泣くことはからだにいい。ストレスホルモンが涙から排泄されるとのことです。体内から出るもので、唯一キレイなものである涙。感情で泣くことができるのは人間だけ。「感動しよう」。

朝日新聞3/15日号で「見かけ年令」死亡率と関係がでていました。自分の実際の年令より若く見えるか、老けて見えるかを気にする人も多いでしょう。英国の医学雑誌で、対象者の顔写真を自宅で撮影し、何才に見えるかを、老年科の看護師10人が推測した。10人の推測の平均値を、その対象者の見かけ上の年令とした。その結果、実年令が同じでも、見かけ上の年令が1才高くなるごとに、死亡率は8%ずつ高くなった。

今回の研究は70才以上の高齢者が対象なのです。しかし、高齢者の長寿については、「人は見かけによる」可能性を示した点で、複雑な気持ちにさせるデータとなるが、「若い気持を持ち、見かけも大事である」と思うのです。また、「青春とは、心の様相を言うのだ」青春の詩もあるのです。

東京新聞4/18日号で、作家渡辺淳一さんが「恋に、時代に、自己革命」と書かれていた。「幸せは歩いてこない。と歌って育った。だから歩け、休まないで、と励まされて。」渡辺さんは76才。淡いピンクのシャツを着ていました。「日本中が暗い。と言いますが、いっぱい幸せがあるんだよ!老後が不安なんて当たり前だ」といえば、「身体のすべては、私たちのために懸命に働いている」と説く。「何よりも臓器が私たちに一番忠実なんです。手を切っても、血は空気に触れて凝固するようにできている。」

わたしの身体は、わたしを応援している。という気持ちは「自分を愛せよ」と説かれるよりも効く。その自己肯定感の上に、恋愛もよし!!相手に合わせて自分を変えよう。恋愛小説の名手ならでは「人は変わるから、すてきなんです。」恋愛は自己革命。人と人がぶつかり交差する。人間力を鍛える。総合学習の場であると、あらためて思う。