

# 新飛泉

第16号

(株)イメージプラン飛騨  
〒506-0808  
高山市松本町2118-27  
TEL 0577 35-2360  
FAX 0577 35-0507  
http://www.image-plan.com  
taruhida@iilac.ocn.ne.jp

## 今月の紙面

- 短編特集
- 心理変化
- 与える
- 気づき
- 打破
- 価値観
- 危機感

## 短編特集

ある絵本作家の言葉です。「もし物事をきちんと言えぬのに、短い文章で済むならばそれに越したことはない。」長い文章をすべて否定するわけではありません。ただ、論説文などは主題をはっきりし、的確で簡潔に伝えることが親切であるともいえます。それで、今回は短編集となっています。

## 「心理変化」 プラスとマイナス

心の語源の一つとして「ころころ変わるからころ」と言つ」といふのがある位ですから、本質的に人間のころころは常に一定の状態にあることはないわけでは

「ではここで、”聞く・話す”の関係にある両者がお互いの言動に

よって好ましい心理状態になることを「心理変化がプラスになる」といい、反対に好ましくない状態になることを「心理変化がマイナスになる」と仮定します。

たとえば混んだ会場で、何かの拍子に足を踏まれました。「痛いッ」と言葉に出すかどうかは別として、誰でも心理変化がマイナスになります。足を踏んだ人が詫言びてくれないからです。しかし、足を踏まれて、一瞬心理変化がマイナスになったとしても、たとえ形式的であつても、相手が即座に「失礼しました」などと言つてくれれば、こちらも「まあまあ仕方がない」といったように、心理変化はプラス・マイナスゼロということになります。

ところが、足を踏まれたことで、一度は心理変化がマイナスになったのですが、相手が即座に、こちらが恐縮するくらい誠心誠意謝ってくれたとします。するとこちらの心理状態は、マイナスからゼロを通り越して、むしろプラスになってしまふことがあります。

## 短編特集

- 心理変化
- 与える
- 気づき
- 打破
- 価値観
- 危機感

たとえば苦情を言いに来たお客様に対し、絶対に逃げないで相手の言い分をよく聞いて率直に詫言びるべきは詫言び、打てる手は誠心誠意打つ。苦情を言われた後、その客と顔を合わせるのには誰でもいやなことですが、決して逃げず、「先日はご迷惑をおかけして本当に申し訳ありませんでした」と言つような挨拶をすかさず続けます。そうしている内に相手は、「もういいんですよ。そんなにおっしゃらなくても……。それよりもまたを直しくお願いします。」とか言つようになります。こうして、単なる「お客様」を「お得意様」にすることが出来る場合もあるのです。これこそ、マイナスから心理変化をプラスにすることができたケースと言えましょう。

人間は同じ刺激を受けても、その相手からどんな態度で、どんな言葉を言われるかによって、心理状態はどうにも変わります。結局のところ大切なのは、相手の心理変化をプラスにすることができなければ、本当の意味の伝達

は伝わらないということです。

## 「与える」 お金の対価

人が生きていくためには「お金」が必要ですが、お金を得るためには、何かを人に与えなければなりません。皆さんは、お客様に何かを与えていますか。企業とはすべて、何かを与え、何かを頂くことによつて成り立っています。

食品スーパーはお客様に、鮮度が高い商品をいかにして安く提供できるか、建設業においてはよい材料を使用し、いい技術力で、いかにして安くお客様に提供できるかです。

私の仕事はサービス業ですが、サービス業の場合はどうでしょうか。売るものは、形としてはありません。能力を売るだけです。サービス業とは、基本的に自分の能力を売る仕事です。そのためには、自分の能力を磨き、次から次へとあたらしいことに挑戦し、より鮮度の高いものにしていかなければなりません。いろいろな分野の情報に耳を傾け、生きた勉強をし、そしてお客様にあつた情報を提供することです。



## 「打破」 規則正しい行動

「目標をもたずに、その場限りの仕事をしていないだろうか。」  
「どうせ無理だからと、初めからあきらめていないだろうか。」  
「努力しない、他人の助けをあてにしたり、偶然の幸運を期待してはいないだろうか。」

ともすると、逃げようとする自分の古い殻を謙虚に見つめ直し、その古い殻を「打破」していくことは、私たちに本当の生きる力を与えてくれます。

この古い殻を打破する「キーワード」は、「心の改革・意識改革」です。意識改革とは、「心のありかた」「心のもちかた」を変えていくことで、企業の将来を左右し、社員の皆さん一人ひとりのすばらしい明日への夢を叶えてくれる第一歩です。

この意識改革は、規則正しく行動することから始まります。規則正しい行動とは、正確な情報に基づいた計画的な行動です。規則正しい行動は、古い殻を破り、大きな夢を叶える力を持っています。さあ、今日から古い殻を破り、大空にはばたきましょう。

## 「価値観」 夢・・・共通の価値観

「価値観」とは、「人生において、何に価値を見出すか、何を大切にするかについての考え方」のことです。言葉を変えれば、「人生観」とも「生き方」とも「物事の考え方」とも言えます。

この価値観について、全社員の皆さんが同じ「価値観」を持つことが「共通の価値観」です。例えば、社内の目標で「みんなで力を合わせ、夢のある明るい職場づくりをしよう」というものがあつたとします。これは、正にこの「共通の価値観」そのものです。「夢は必ず叶えられる。目標に向かって努力していけば、その目標は必ず実現できる。」と確信して生きるか、夢は夢であり、はかないもので、どうせ実現しない。「とあきらめて生きるかで、長い長い人生には大きな大きな差が生れてきます。又、「人には必ず良いところがあり、信じ合えば必ず相手に通じる。」と信じて生きるか、「人を見たらどろぼうと思え。やたら人を信じたら、ひどい目にあつ。」と疑って生きるかで、これまた長い人生には大きな差が生れます。

皆さんが、夢は必ず叶えられる「信じ合えば必ず相手に通じる」と確信しあえば、夢のある明るい職場が生れ、皆さん一人一人の夢を叶えることができます。企業は人の集まりです。社員の皆さんの気持ちの持ち方一つで、御社はどんなふうにも変えることができます。同時に、皆さんの人生もどんなふうにも変えることができます。

「人生はやり直しがきかない」「人生は一度しかない」といわれます。このやり直しがきかない、一度しかない人生を、目標に向かって努力して、明るい夢のある楽しい人生にしていきましょう。

## 「危機感」 苦しみは喜びの基

「危機感」とは「危ないと感じること」とありますが、私たちの生活は、毎日毎日が危険と隣あわせです。科学が進み、生活が便利になればなるほど、交通事故や水質汚染などと危険度は増してきます。

でも、不思議なことに生活の中

ではあまり危機感を持ちません。最も危険であり、危機である戦争がないからです。ありがたいことです。ただ「戦争が科学を進歩させる」と言われます。なぜでしょうか。それは、戦争に勝つために、相手を持つ武器以上の武器を開発しようと必死になつて研究を重ねるからです。「20世紀最大の汚点・人類の滅亡を招く魔の兵器」と評された核兵器も、その平和利用により、原子力発電や、原子力船などとなりすばらしいエネルギーを生み出し、私たちの生活を豊かにしてくれています。「企業活動は戦争と同じだ。いかにして相手に勝つか。そのためには、いかにしてお客様から喜ばれる良い製品を作るかにかかっている。」とは、ホンダの創業者本田宗一郎さんが言われた言葉です。

正に、企業活動とは企業の命運を賭けた戦いです。「本当にお客様から喜ばれることは何か。何をお客様は求めているのか」を常に考え、気づかふて行けば必ず戦いに勝つことができ、この戦いで、互いに大きく成長していくことができます。