

仕組みの完成度が業績を左右する

～活性化で利益体質の強化が図れる～

第10.5回 発行日：2005年12月26日(月)

内 木 俊 示

当社社長下裏祐司がこの12月誕生日を迎えるにあたり、社員より誕生日プレゼントの意味も込めまして、この連載に寄稿することと致しました。いつもとは違う連載をお楽しみ下さい。

『お客様は神様です』

今は亡き国民的歌手、そして「お客様は神様です」の名文句を残された三波春夫さんを今回は取り上げます。

【三波春夫さんのプロフィール】

1923年(大正12年)7月19日、新潟県三島郡越路町で誕生。家業は本屋。

13歳で東京にでる。米屋、製麺工場、築地魚河岸で働く。

そのかたわら16歳で浪曲学校に入学。

麻布六本木の寄席・新歌舞伎座で初舞台。芸名は南篠文若。

20歳で陸軍入隊。終戦ののち、22歳から26歳までロシアのハバロフスク、ナホトカで捕虜として抑留。労働の合間に浪曲、演劇、歌を創り演じることで仲間を慰め、多くを学んだ。

帰国後、浪曲家として復帰。

昭和32年、三波春夫として歌謡界に「チャンチキおけさ / 船方さんよ」でデビュー。和服姿の男性歌手一番手。

東京歌舞伎座・名古屋御園座・大阪新歌舞伎座にて、歌手が座長の1ヶ月公演の先陣を切る。各劇場を定例月に二十年連続で公演する。

昭和45年万博の折、リベリア共和国の記念切手となる。

代表曲に「大利根無情」「東京五輪音頭」「世界の国からこんにちは」長編歌謡浪曲「俵星玄蕃」などがある。

1976年のリサイタル「終わり無きわが歌の道」、1982年のリサイタル「放浪芸の天地」のいずれも文化庁芸術祭優秀賞受賞。

1994年発表の「平家物語」が日本レコード大賞企画賞受賞。

著書に「すべてをわが師として」「歌芸の天地」「聖徳太子憲法は生きている」「真髓三波忠臣蔵」「熱血!日本偉人伝」ほか。

1986年紫綬褒章 1994年勲四等旭日小綬章 受章。

2001年(平成13年)4月14日逝去。

三波さんの浪曲で鍛えたその発声は大変すばらしく、立派な歌手でした。三波さんは、16歳で浪曲師としてデビューし、33歳で歌手に転向しています。日本音響研究所の鈴木松美所長も、「一般の人は60歳を過ぎると音声は極端に劣化し、音圧が弱くなる。三波さんは、39歳のときの声と75歳のときの声を比較しても殆ど変化していない。」と発言されておりました。

しかし、三波さんに対して「お客様は神様でございます」とは商売気たっぷりだとの非難もありました。はたして、「お客様は神様でございます」とは、お客様への徹底したサービス精神が言わせたものなののでしょうか？

三波さんは、次のように発言をしています。

舞台の上では、神様の前で拍手を打ちような心境にあるわけで、私をそうしてくれるのが、お客様。

お客様に自分が引き出され舞台に生かされる。

お客様の力に、自然に神の姿を見るのです。

僕が「お客様は神様でございます」と言っているのはね、実はもう遥か千年も昔からその精神で芸っていうのはやってきたんですよ。

お客様は神様のつもりでやらなければ芸ではなかったんですね。

日本の芸能は神仏への奉納がその由来です。従って舞台に立つということは神様の前で歌うということになり、神聖な気持ちで芸は行われてきました。三波さんはその精神で舞台に立っていたのだと思います。舞台に立ち、目に前にするお客様の姿を神様の化身として見たのではないのでしょうか。

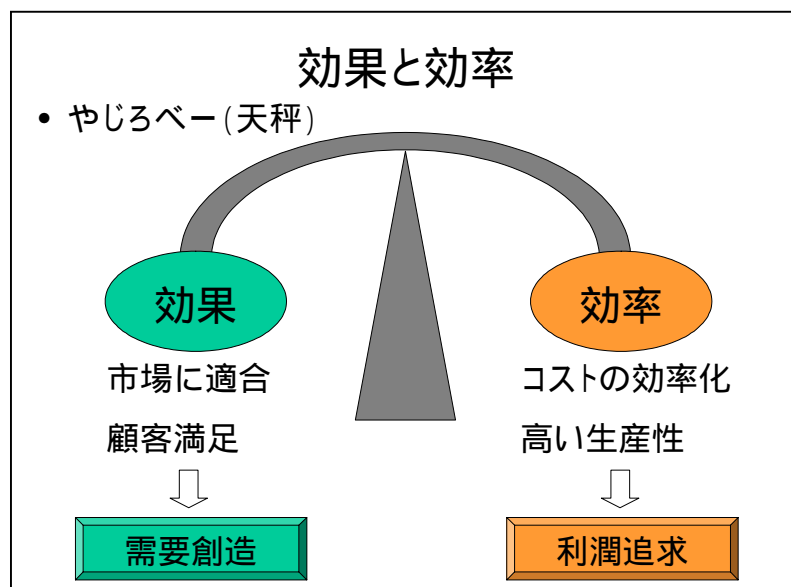
この神様の化身としてのお客様によって、普段とは違う自分の力が引き出され、舞台に生かされるのです。ですから、「お客様は神様です」と発言したと解釈できます。

三波さんの「お客様は神様でございます」の言葉の本質は、“お客様への徹底したサービス精神”ではないのです。まして、単なるキャッチフレーズでもありません。

この三波さんの真意を、“「お客様は神様でございます」とは、お客様への徹底したサービス精神が言わせたものなのだ”という誤解は一般社会に広く蔓延しているように感じます。

お客はお店に行くと、「客こそは神」であるのだから、店員はお客のどんな無理難題にも対処すべきであり、お客有あってこそその店なのだとの傍若無人な態度で買い物をすることがあります。そしてこの横柄な客に対して、店員は平身低頭して仕えなければならない状態が日本にあります。

「お客様は神様」という意味の捉え方を間違えているということは、言い換えれば「顧客満足」の考え方を間違えているということです。



事業運営をしていく上でその感覚が重要であるといわれるものに、効果と効率があります。この2つのバランスを上手に取っていくことが経営者の感性ともいえます。「顧客満足」に対応し、市場に適合させる、あるいは市場の方向性を誘導することによって需要創造することが効果です。対して、コストの効率化を図り、高い生産性を作り上げることにより利潤を追求することが効率になります。企業活動を維持していく上でこのどちらが欠けてもいけません。つまり、効果と効率は天秤の形をイメージしていただくと分かりやすいと思います。

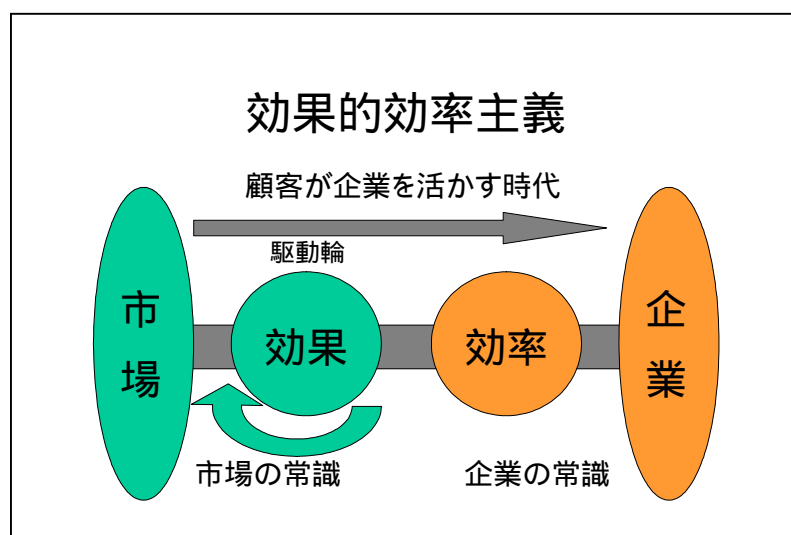
構造計算書偽装問題を例に挙げ、考えてみましょう。鉄筋の本数を減らすということは、かなりのコストの効率化が図られ、莫大な利潤を得ることができたでしょう。効率を重視した結果といえます。そのため、効果はないがしろにされ、問題は社会現象のレベルまで拡大してしまいました。

効率を優先した結果、安価な物件が販売することができたということは、顧客満足につながったという見方はできないかという意見があります。確かにその通りですが、ここに「顧客満足」の考え方を間違えているのではないですかという問題提起があるのです。

三波さんは「お客様に自分が引き出され舞台に生かされる」という言葉で、その真剣な姿勢を表現しました。「顧客満足」というものは、前提として真摯な態度で臨まなければならないのです。安易な考えで、安い物件を売りつけることは、真摯な態度であったと言えるのでしょうか。本質的な安全というサービスを忘れたと言えるでしょう。本質サービスを確実に履行することこそ、「舞台

に生かされる」といえるのではないかと考えます。

顧客に媚び諂う前に、やらなくてはいけない「顧客満足」があるはずです。それを忘れ、表層でのサービスをばら撒いている現状があるのではないのでしょうか。東証などのシステム障害も同様であると考えます。三波さんの真の考えを理解しない、悪しき風潮が今の日本にはあります。



高度成長期は、モノをつくれれば何でも売れる時代でした。これはバブル期にも同じことが言えました。これは企業が中心の世界であったといえます。しかし、そんな時代は終焉を迎えました。現在は、効果的効率主義といわれる時代に移行してきています。これは、市場の形成は顧客中心であり、顧客の意向（動向）が市場の常識を生み出し、企業へ反映されるというものです。ここにも大きな落とし穴があります。企業の責任逃れというものが見え隠れするのです。つまり、企業は顧客によって活かされるものであり、上位に位置する顧客が責任を被るのは当然という意識です。構造計算書偽装問題でも、購入者の責任というものが叫ばれていますが、建築基準法違反の責任まで被る必要があるのでしょうか。これは企業責任の放棄です。

三波さんの御自宅には、三波さん直筆の「その人の声は、その人の魂の音色なり」との額が掛かっているそうです。そして、その額の言葉に対して三波さんの長女の八島美夕起さんは、「自分の声に責任を持たなければならないと思っていたんだと思う。良い声を出すには、自分を磨くこととっていたのでは？」と語っていました。

「お客様は神様」ということは、自らの発言・行動に責任を持ってあたるということでもあるのです。企業の責任はここにあるのだと考えます。それも「顧客満足」の本質です。 (了)

(補足1)

三波さんを取り上げたのは、当社社長が大好きだからです。よくカラオケで「俵屋玄蕃」を謡います。

(補足2)

下裏社長は昭和19年12月7日岐阜県飛騨市河合町天生で生まれました。この日は東南海地震が発生した日です。社長はお母さんからよくこんなことを言われて育ったそうです。「靖彦(40歳の時、祐司に改名) お前は地震で生まれただから、何事も自信を持って生きよ」と。()

その自信のせいでしょうか。社長の来年の夢は歌謡浪曲をつくり、歌うことです。その歌とは、江戸時代中期に起こった大原騒動という農民一揆で18歳という若さで処刑された本郷村善九郎という人のものです。

善九郎の辞世の句は、

寒紅は 無常の風に誘われて 苔みし花の今ぞ散り行く
常磐木(ときわぎ)と思うて居たに 落葉かな

です。

どんな歌謡浪曲になるのでしょうか。私達も楽しみにしております。

地震で生まれたからでしょうか。平成17年1月海外(中国)で初めて活性化に入る時、阪神淡路大震災が発生し、今年1月「眼の色が変わる～あなたが主人公」という本を発刊した時には中越地震が発生しましたから、本当に不思議です。

(補足3)

今年はM & A問題も世間を騒がしました。これは市場からの意見であり、企業は「顧客満足」という観点で対応しなければならないという考え方があります。個人的な意見としては、株主というものは、法律では「社員」と表現されます。つまり、株主になった段階で市場側から企業側に移行したと考えます。これは「顧客満足」というカテゴリーで考えるべきではないということです。

(補足4)

本文中の発言は、日本テレビの番組「知ってるつもり」より引用しました。