

今回は、永守重信 (日本電産社長) の談話から紹介します

(※年中無休ということですが、一日のサイクルは どういう日課ですか? の質問に)
だいたい朝は 5 時 50 分に起きます。そしてすぐにシャワーを浴びて、六時から 15 分間ビジネス
ニュースを見ます。それから食事をして、服を着て、6 時 40 分に迎えの車が来ます。朝早いので
からラッシュアワーにかからないので 6 時 55 分には会社に着きます。もう 20 分遅いと会社まで
4、50 分かかりますよ。世の中、何故ラッシュアワーが起こるかという、9 割の人が普通のこ
とをしているからです。わずかに 10 分か 15 分普通より早く行動することで、全然違う世界がある
んです。ところが人間ほとんどが一緒のことをするんですね。だからうちの社員にはよそよりも 1
0 分早く来いと言います。その 10 分を早く来られる人間は世の中の 10 パーセントなんですね。
それが意識の差なんです。

人間の能力の差なんていうのは、最大 5 倍くらいしかありませんよ。知能とか知識とか経験とかは
ね。しかし意識の差は 100 倍あると私は言うんです。それさえ頭に入れておけば、どんな人間で
も成功できる。東京に出張したときのことで。取引先の担当者に、繁盛しているというラーメン
屋に連れていってもらったことがあります。外観はごく普通のラーメン屋でしたが、私たちが店の
前に立った途端、中にいた若い店員がぱっと入り口まで走ってきてドアを開け、「いらっしゃい
ませ」と大きな声で挨拶をするんです。そして席まで誘導してくれて、私たちがラーメンを注文す
ると、大きな声で調理場にオーダーを伝えてから、人なつっこい顔で「お客さんは関西から来ら
れたのですか」なんて話しかけてる。私たちと話している間も入り口に気を配って、客が店の前に立
つと飛んでいく。ラーメンはごく普通で、味で繁盛しているというわけではないんですね。つまり、
他店と同程度の料金で 5 倍おいしいラーメンを作ったり、5 分の 1 のスピードでラーメンを出すこ
とはまず不可能です。しかし店員の意識を変えることによって、お客の気分を 100 倍よくするこ
とはそれほど難しいことではない。この店が繁盛しているのは、ズバリ店員の意識の高さ、すなわ
ち経営者の意識の高さなんです。おそらくこのラーメン屋の経営者は、ラーメンの味にこだわる以
上に店員の意識改革にこだわっているのだと思います。

私の人材に対する考え方もこれとまったく同じです。能力の高い人を採用するというよりも、人
並みの能力を持つ人材を採用して、彼らの意識を高めることに全力を傾注します。人より一歩だけ
進歩しなさいと言います。一歩だけで全然違う世界を経験できる。性能でも、ベストを追求しては
いかんと言います。ベストを追求すると、ものすごいコストと時間がかかります。ちょっとでい
いんです。競争相手よりちょっとだけ早い、ちょっとだけいい、ちょっとだけ安い、それで十分だ
と。それで世界一になれる。ちょっと一歩。だから 10 分早くする。それでいいですよ。それを
30 分も 1 時間も早くしようと思うから続かないんです。成功の秘訣なんてないんです。だれでも
出来るほんの一歩。しかしだれでも出来るけれど、9 割の人がやっていない。1 割しかやっていな
いんです。

Q1 : 作者は人間の能力の差は何倍? 意識の差は何倍と考えていますか?

A1 : ()

Q2 : だれでも出来るほんの一歩、だけど 9 割の人がやっていない事であたが出来る事はありま
すか?

A : ()