

「一流になりなさい。それには、一流だと思込むことだ」という本からです  
仕事の目的を考えることだ。何のための仕事か、それだけ考える。

「確かに目的を伴わない行動は、仕事ではないね。作業に目的が加わって、はじめて仕事といえる」その午前中、大好きな先輩から言われた言葉を船井先生に話したとき、後部座席から笑いながら言われました。事の顛末はこうです。コピーを頼まれました。何でもありません。確かに2日も徹夜しているのに、自分でとればいいじゃないかと、その先輩に思ったことも事実です。ほんの一瞬のことでした。このコピーは使えないな・・・3ミリ左下がりがりだ。撮り直し！そう言われても、そんなものか、人使い荒い・・・とは思いましたが、笑顔でひと言、わびてコピー機に走ったのです。惜しいな。4ミリ右下がりだ・・・そう言われて、大好きな先輩に喰ってかかったのです。そんな報告をしたときのことでした。船井先生が若い人間に語りかける口癖があります。「よりマクロに考えるんだよ」よりマクロに、より本質的に考えよということです。若い人間は、とにかく目線が直近にあり目先にとらわれがちです。「君はコピーをとろうと考えた。Oさんは君にコピーを頼んだのではないと思うがどうだろうか？」コピーをとれ、そう頼まれれば、“仕事”はコピーと考えてしまう。それは作業に過ぎないのではないか？船井先生は問いかけているのだと気づきました。カーディーラー業界でいまでもっとも注目を集めているのは、高知県にあるネットヨタ南国といいでしょう。オールトヨタ店300店のなかでNo.1の顧客満足度を誇り、究極のサービスを実現している会社です。そのネットヨタ南国の横田相談役はよくこう言います。「目的を忘れて目標ばかりに頭がいてしまうと、企業は大変なことになってしまいます」これは、企業ばかりだけでなく、ひとりの人間としても同じです。生きる目的と、目指す目標の混同で人を不幸にしてしまうのです。企業にとって売上げは大切です、利益なき企業は存続すら不可能です。しかしこれは、企業の目的ではなく、達成すべき目標なのです。「達成すべき目標と追求すべき目的が同時に存在します。両方大事にしなければなりません」「しかし、大事にする優先順位の第一は目的です。目的より目標にウエイトが行くと仕事が苦しいものになります」目的とは、何のために、ということです。一方で目標とは、何をを目指すのか？ということです。経営においても人生においても同じですが目的を見失って目標だけを追い求めれば、道に迷ってしまいます。「何のために車を売っているのか？それは、車によって便利で快適で豊かな生活が実現できる。つまり車のもっている価値を売っているのです」ネットヨタ南国では、そう教えています。ですから、次のような場面において、答えは一つだと言います。車を検討してたいから、カタログをもってきてくれというお客様がいる。一方同時に急にバッテリーがあがって困っているお客様の情報が入るとします。動けるのは、あなた一人。さあ、どうすればいいか？「当然、困っているお客様のほうへ飛んでいきます。仕事の価値から考えれば、仕事の目的から考えれば当然です」さて、仕事の目的とは何でしょうか？いまになれば、たった一つの目的に気づきます。仕事とは、お客様に喜んでいただくこと、その一点にあります。「業績が上がらない原因はただ一つだよ、自分の仕事がお客様に喜ばれていない。それしかないんだ」何のために仕事をするのか？その目的は、どんな仕事であれ、どんな環境であれ、変わることはありません。しかし人間は、目で見える事を重んじますし、わかりやすい数字の目標を掲げます。その結果、目標であるはずの予算や利益目標、ひどい場合は給与自体が経営や仕事の目的そのものになってしまうのです。「いつもマクロに考えることだよ。何のための仕事か？何のための一日か？本質を考えればいい。そのクセづけも成功する素晴らしい人生の条件なんだ」お客様に喜んでもらうことが、仕事である。この本質に立ち返れば、3ミリ曲がったコピーの問題点に気付くはずだったのです。

ネットヨタ南国の横田相談役はよく何とっていますか？

( )