

「一流になりなさい。それには、一流だと思ひ込むことだ」という本からです

決められた約束は守りなさい。五分前の精神を持てばいい。

船井先生が時として厳しさを見せたのは、約束を守るという一点においてでした。

どんな小さな約束でも、約束した以上は必ず守りなさい、それが、絶対的なスタンスです。飛行機が悪天候で飛ばない、あるいは鉄道が不通で先方の約束に伺えない。そんなときでも言うのです。「約束は守らなければいけないよ。確かに不可抗力かもしれない。でもね、そう思っただけはいけないんだよ」いつもの船井からはうかがい知れない厳しさで、そう言うのでした。一度こんなこともありました。

恒例の全社研修。年二回のこの研修は、理由の如何によらず全員参加といわれていました。ある年の夏期研修。船井先生が一番可愛がっている古参の常務の姿が見えません。どうやら、胃潰瘍を悪化させたいらしいのです。以前からあまり身体が丈夫ではない常務でしたから、少々不安な気持ちで研修のスタートを迎えました。心なしか、会場にも落ち着かない雰囲気があります。「常務が胃潰瘍で入院しました。少し心配ですね。早くよくなってほしいと思います」少し安堵していました。船井先生だって心配に決まっているよな。なぜかそう思いました。その安堵が、次の瞬間、くつがえされたのです。「とはいえ、この研修は、一月から決まっていたものです。健康管理をちゃんとして、この研修に参加すべきでしたね。残念です」そんなことを言っただけで、誰も好きこのんでこのときに胃潰瘍になったわけじゃないよ。そんなことを、この瞬間、誰も思わなかった、そういまでも確信するのです。もう二〇年も昔のことです。「約束を守る。それは、人間として最低限のルール。相手は期待して待っているからね。期待を裏切るとは、一番いけないことだよ」どんなときも、船井先生は約束を守り続けました。お母様が亡くなった日も、講演に向かう船井先生を見て、自然と頭が下がりました。そして自分たちの仕事の意味、大きさをも知らされたのです。それは、自分の仕事への誇りを知ることでありました。

五分前の精神。これは、旧日本海軍の教えです。どんなときも五分前には準備を終えて、作業に取りかかれるようにする。船井先生は前準備をとて大事にしていました。入り船出船の精神。五分前の精神と並べていつも説明された、やはり旧海軍の精神です。船を港に入れるとき、最後の段階で回れ右をして舳先を前にして停泊する。そのルールのことです。いざ一朝有事のとき、すぐに出航するための前準備です。ようそろの精神。船で号令をかけるとき、士官の指示を必ず復唱する。その精神のことです。うっかりミスや勘違いを防ぐためのルールです。一流になる秘訣は、常に身近にあるのだよ。船井先生は、いつも語り続けてくれました。ともすれば、五分前の精神などは当たり前のことと軽んじてしまいます。しかし、いつも心のなかで、ようそろと確認し続けなければ、知っていても忘れてしまいます。とくにお客様との約束を破ることは、自分の信頼をたちまちにして失墜させる。だから、日頃から身内の約束といえども、完遂するクセを忘れないことだと教えてくれたのでしょう。身内の約束、社内の約束を守れない人間は、お客様や社会的約束だって守れはしない。

「決められたこと、約束は必ず守りなさい」時として厳しく言われて、そのクセが身につけていきます。コンサルタントは、公的な資格制度の範囲外にある職名です。自分でそう名づければ、明日からでも名乗れます。だからこそ、船井先生は、自らを律することを課し、そして社員に求めたのです。自分の信頼を得るのは、当たり前のことをやり切ることからだぞ、と。厳しさの背景。それは自分の仕事への誇りが源泉だったと思います。

身内の約束、社内の約束を守れない人間は何も守れないと言っていますか？

()