

「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
完璧グセをつける。ホテルに泊まったら、泊まらなかったかと思われるぐらい整理整頓して出なさい。

「しかし会長、ホテルには掃除をする役割の人がいます。その仕事をとることになりませんか？」そんな質問をしなげりゃいいのに、と思ひながらも船井先生の答えを楽しみにしてしまいました。「もし君が自分の部屋を、きちんと整理して出たとする。その掃除の人は、時間を節約できるだろう。その時間分、もっと違う世の中のためになることができるじゃないか」

入社直後の船井先生の勉強会でのことです。新入社員である我々に、そう教えてくれるのです。「全体最適」「部分最適」という言葉があります。自分だけ、自分の家だけ、自分の部署だけ、自分の会社だけよければよい。たとえば、あまりの繁昌に路上駐車車で、交通渋滞を引き起こしているパン屋があるとします。「そりゃ駐車場をつくれればいいけど、そんな投資はできませんよ。前の道も広いから路上駐車は可能です。繁昌して利益を出して給与を払って社会貢献してますから、勘弁してくださいよ」これは、部分最適です。近所のお客様も、美味しいパン屋だと、喜んでくれているんだから……。それはそうかもしれませんが、社会全体に対しては、どうでしょうか？

では、こうしましょう。少し価格を上げてよい。その代わり、増益分で駐車場を造成します。店主も値上げ分、よりよい品質、より新鮮なパンを焼くことをお客様に宣言することにするのです。この宣言を、いまの時代、お客様も、地域も、しっかりと受けとめてくれるはずですよ。高度に発達した日本の社会は、全体の善、つまり全体最適の発想を支持する社会へと進化しているからです。私は客だから、何でベッドを整え、ゴミをまとめて、バスタオルを畳んでホテルを出なければいけないの？それは、「自分最適の発想だ」と、船井先生は教えるのです。「掃除の人も気持ちよい。その日一日の仕事をする気分も違うと思うよ」仕事とは、お客様に喜んでいただくことです。とすると、未熟な私たちは、日常から誰かが喜んでくれる行動、誰かが心地よく感じてくれる行動を心がけて、クセづけしていくことが、よい仕事への入口を造る近道です。「何より、自分が気持ちよいただろう！？」一つわかったことがあります。確かに、自分のためでもあるのです。ホテルでの朝。寝過ごして慌てて顔を洗い、ネクタイ片手にホテルを飛び出ることがあります。

ベッドはぐちゃぐちゃ。部屋の電灯はつけっぱなし。洗面スペースは……。振り返るのも恐ろしく、船井先生の洗面を頭に描きつつも飛び出します。すると、必ずといってよいほど、忘れ物に気づきます。慌てていたから？それもあります。しかし、それ以上に乱れたベッドカバーの片スミ、乱雑に投げられたバスタオルの陰に、携帯電話やらシェーバーやらがこっそり隠れているのです。「完璧グセは、一流の条件なんだよ。一つひとつのことを完結させる。あとの人に迷惑をかけない。いやな気持ちを残さないことだよ」船井先生の言葉に、そうだなと、思わず何度うなずいたことでしょう。ホテルの支配人歴が長くなると、チェックアウトあとの部屋をみて、その人間のいまの立場、そして未来までがわかるものだよ。先生は、そう教えてくれました。人間は、誰かに喜ばれるために生まれてきました。そして、その人間の生きる目的は、日常でこそ実践されなければいけないということでしょう。日常での完璧グセ、振り返り確認するクセづけは、一流人への一番の近道だよと、私もいまは胸を張って言いたいものだ……。それは、多くの一流人から、教えられ、見せられるなかで確信となっているからです。

一流への一番の近道は何だと言っていますか？

()