

「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  
人間は些事で判断される。

「一流だと思う。それ以外にね、一芸に秀でる。そして、些事を大切にすること。それが一流への道筋だね」一流とは何でしょうか？そう船井先生に聞いたときの後日の答えです。「台風の日、昔はよくビルの屋上のネオンが壊れていることがあった。松下幸之助さんはね、必ずその日のうちに修繕させたものだよ」小さいことを大切にしてください。松下電器の創業者、松下幸之助翁は、よくそう語っていたといいます。「大きいことはできません。しかし、小さいことなら、すぐできるだろう。そう言ってね。しかし思うのだよ。小さいことを完璧にできる人間だけが、大きいことを成し遂げる」朝のホテルでの待ち合わせに髪振り乱して駆けてくる後輩に、船井先生の言葉を笑いながら伝えました。もちろん、自分への反省が過半以上です。新幹線で小田原へ向かっていました。私をヘッドにメンバーが三人。そして船井先生がグリーン車に乗っているはずでした。昼下り、小田原駅のホームに降り立ち、先生を目で探しながら、グリーン車付近へと早足で向かいました。三人の視界に、小柄ですが迫力のある先生の姿が入ったとき、ブラブラと右手に下げているポリ袋が目に入りました。「会長、ゴミですか？お捨てします」伸ばした手を軽く制して出てきた言葉に、思わず顔が赤らんでしまいました。「いいよ。そのゴミ箱に捨てるから。隣の席の人が、飲みかけのビール缶を残していったのが、入っているから重いしね」座席の前ポケットに残してきたスポーツ新聞が、心のなかで重く重くなってきました。「新幹線に乗ったら、缶ジュースの空き缶、新聞、弁当の空き箱なんかは、必ず持って降りるんだよ。座席のリクライニングも、元に戻してね」細かいですね……。と後輩に言われることがあります。「君だって気分悪いだろ。さあ座ろうと思った自分の座席に、ビール缶が残っていてさ、リクライニングが倒れていたら」確かにそうですね。なら、自分が嫌なことは、他人にもしないほうがよいよ。そう語るのも、あのときの小田原駅の船井先生の姿からかもしれません。どんな名旅館といっても、温泉の大浴場に入った瞬間、椅子、湯桶が散乱していたら、がっかりします。しかも、水栓の前の湯桶に半分汚れた湯でも残っていたら、嫌な気分でしょう！？とするなら、自分が浴室を出るとき、椅子も湯桶も元の場所に戻したらよいのです。もし全宿泊客が、そうすれば誰も嫌な思いはしませんし、従業員の人々も気分よく効率的に振るまえます。サービスレベルも上がるでしょう。「些事に神が宿る」よく口にする言葉です。些事を大切にすることが、神に愛される、と私は解釈して伝えます。「ディズニーが映画をプロデュースしはじめた当時、ロウらさくウォルト・ディズニーが言っていた言葉があります」アメリカ・フロリダ半島オーランドにあるディズニー・ワールドで、サービスを高める研修を受けていたときです。講師である女性が、突然、一作目のディズニー映画をVTRに流しながらそう言いました。「それは、ディテール (Detail)。些事を大切にすることが、全体の印象、品質を高めるという言葉です。」ミッキー・マウスが暴れて、天井の照明を大きく揺らす。走り回るミッキー。と、微妙に、ミッキーの影が、大きくなり、小さくなる。実に細かくミッキーの影が、揺らめくのです。「この変化に気づくのは、何千人に一人かかもしれません。でも多くの人たちは、影の変化に気づかなくても、なんとなく全体の印象のなかで高い質感を感じてくれるのです」小さな些事の積み重ねのうえに品質感が生まれるとしたら、人間も同じだと思われました。人間は些事で判断されるのだよ。船井先生が時として口にしたその言葉が、より深く心に響くのです。

一流とは何でしょうか？そう船井先生に聞いたときの後日の答えは何ですか？

( )

ウォルト・ディズニーが、ロウらさく言っていた言葉は何ですか？

( )