勁草塾＃12・・愛語回天⑦

私が受けた「愛語回天」を棚卸しています。

今回は広島の故木原社長の言葉
「**喜働**」と「**そうじ・あいさつ・ハガキ**」
の2つです。

木原社長は広島でリフォーム店をしておられ、
当時（‘97年）は東のオクタ、西のマルコシと並び称された
活気のあるリフォーム店経営をされていました。

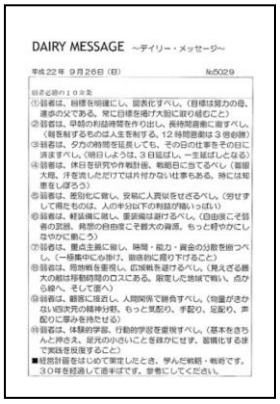
船井総研のリフォーム部隊は先行モデルに掲げていて
‘94年の客員経営コンサルタント養成学校に木原さんも通って来られ、私たちに生の経営者を実感させて下さいました。

私は‘95年に創業しましたが、
　心：仲間（AMI）
　観：情報で先進的経営（Advanced Management with Information）
　学：マーケティング
　術：Fax一斉同報
　体：Faxちらし
という理念で、当時、企業なら100％普及のFaxを使った営業活性化を目指していました。

右掲は第1号のお客様を得て、Fax マーケティングを実践指導する為に発信したFax通信の創刊号です。

これは「Do-How」の蓄積と「継続は力なり」を実践する為に、「マルコム・ボルドブリッジ賞」（現日本経営品質賞）をベースに8回連載からスタートしました。この種の情報発信は2～3回で終わるケースが多いのですが、ともかく、8回連続という宣言からスタートしました。

創刊号から49号までは、書院というワープロで記事のパーツをつくりB4の方眼紙に糊付けして作成していましたが、50号からはパソコンのパワーポイントで編集するように変化しています。（参照：Fresh＆Hot 通信｜エーエムアイコンサルティング）



この記事を木原社長に毎回送信していたら、右掲の A4判のDAIRY　MESSAGEが1週間分を送信して下さるようになり、その記事について感想を送るようにしたら、うちの記事にもご意見を頂けるようになったという経緯がありました。

この木原さんから学んだ事は「凡事一流」です。

木原さんは‘65年にプロパンガス小売業でスタートされたのですが都市ガスの普及につれて建設業の認可を受けてリフォーム業にシフトされたのです。

広島市安佐北区の大きな住宅団地に特化した経営方針で

「そうじ・あいさつ・ハガキ」
とシンプルな行動指針でユニークな会社です。

木原さんは「ランチェスターの弱者の戦略」を
平成22年9月26日（日） No.5029に「弱者必勝の10カ条」として
ディリーメッセージにまとめておられます。

当時、私が心惹かれた言葉は「**喜働**」でした。

②で「**早朝の利益時間を作り出し、長時間喜働すべし**」と書いておられます。

その実践法のベースが「そうじ・あいさつ・ハガキ」です。

まず、「そうじ」はお客様が広島へ出勤される時間帯に会社の周辺などを毎日、社員全員で実施されています。

自ずから「マルコシの社員」のイメージがアップしています。

さらに「あいさつ」ですが、これも徹底されていて「返報性の原則」でお客様からも挨拶が返って来て、ミニ・コミュニケーションが出来ているのです。

最後の「ハガキ」は、営業員がお客様の周辺で「工事のあいさつ」を兼ねて訪問するようにされて、周辺のお客様への「お礼」を書くようにされており、一時期は一日５通を実践されていましたが、最近は1通との事です。

「そうじ」にしても「あいさつ」も特別な事ではないのですが、
「躾」がないとなかなか実践されないものです。

これを「凡事」（当たり前のこと）として習慣化されて、
自らも現イエローハットの会長だった鍵山秀三郎氏が主宰する「鍵山掃除道」（日本を美しくする会）に参加されて、率先垂範されていました。

その木原さんが常に実践されていたのは
「凡事」として「当たり前」の状態にして、違和感なく実践すること
でした。

特別なことや義務感では「凡事」に没頭できないのです。

その「凡事」を徹底すれば、個人も磨かれて「一流」へ進化すると言われていました。

「そうじ」や「あいさつ」は「やれば出来る」というものですが、
「ハガキ」は「内容」が伴う必要があるので難しいものです。

しかし、「ハガキ」に対してレスポンスが返って来る「喜び」を知るとハガキの内容にも工夫が生まれるのです。

まさしく「**喜働**」の域であり、この工夫が個人の成長に繋がっています。

マルコシに長年勤務された岡元さんは
「電話の声で誰からか分かる」
とおっしゃる位にお客様とのコミュニケーションが密接な状況で話されていました。

まさに「達人」の域と言えます。

教育者の森信三先生は
「場を清め　時を守り　礼を正す」
が社会人の「3大躾」とおっしゃっていますが、
これを「凡事」として身に着けることが大きな財産になるのです。

最近では中小企業に「求人難」が覆いかぶさって、
「そうじ・あいさつ・ハガキ」
を身につけられない若者が多くなって早期退職者が多くなっています。

しかし、**「達人」の集団は「人」を育てる集団**でもあります。

新しい人たちが「そうじ・あいさつ・ハガキ」の「篩（ふるい）」にかけられて、
適者生存して、人材として育っておられます。

「**愛語**」:「喜働」の境地で「凡事一流」
「**回天**」:「ちらしはお客様への手紙」という信念になった

森先生の「場を清め　時を守り　礼を正す」を
シンプルに「そうじ・あいさつ・ハガキ」と具体化されています。

そして、篩にかけられた精鋭がマルコシの繁栄を共有されているのです。

例えば、求人難なら時給や月給を高くして「人材」を求めることが専決事項で
「場を清め　時を守り　礼を正す」
を基本に躾けることで高い生産性につながるのです。

まず、「躾」の原点から見直しましょう。

【勁草塾のバックログはホームページにあります！】