

“誰かを幸せにする” 仕事で

会社はぜんぶうまくいく！

谷口 善昭

はじめに

はじめまして。人財プロデューサーの谷口善昭と申します。

“ココロザシをデザインして、仕事の魅力をデザインすれば会社はぜんぶうまくいく!”をモットーに“自ら考え行動できる”人財育成の分野で活動しています。

本書では、私が事業を始めてから悩みの種だった“自分さえ・自分だけ”という従業員の心を“この会社の一員として自分にできることは何か”という方向へ百八十度変えることができたノウハウをお伝えします。

私は二十数年前に起業して、それから小売業をメインで商売をしてきました。経験上、人をまとめる上では従業員数十人が一つの分水嶺でした。ここを境に商売の次元が変わりました。その結果、コミュニケーションの力や人をまとめる仕組みが必要となるのですが、多くの場合ここでつまづくように感じます。そのヒントとなるノウハウをお伝えできればと思います。

突然ですが、多くの経営者は“人”で悩んでいます。会社を大過なく運営するだけでも大変なのに、実際の経営ではそれだけであればいいというものではなく、人の上に立ち人を導く難しさや深さにも直面します。そして時に“人を使う悩み”は、喉元に刺さった小骨のようにチクチクと毎日毎日一日中気分を重くします。人に相談して解決方法がわかるとも思えず、結局一人で抱えて一人で悩み苦しみます。やる気のない従業員や勤務態度に問題がある従業員を、どうすれば信頼できる人財に変えることができるのか？ 普通の人材をどうすれば短期間で会社の宝となるような人

財に育てることができるのか？ など、当時いつも思い通りにいかないスタッフとの関係に頭を悩ませていました。

今でこそ言えますが起業した当初、若葉マーク社長だった私は、「商売はお金儲けさえうまくやればオールOK!」
と思っていました……。そこさえクリアすればバラ色の人生が待っている、と。

でも実際は、そんな甘いものではありませんでした。まず、従業員教育でつまずいてしまいました。小売業はその性質上、労働力の多くをアルバイトで賄います。そのためここがダメだと店のレベルも低くなるのでアルバイトであっても「こんなもの」とか「仕方がない」とはまかり間違っても言えません。たとえアルバイトであろうとも、店の印象を左右する重要なスタッフですから、できるだけ短期間で一定以上のレベルまで教育する必要に迫られます。しかし、これがなかなか難しいのです。当時雇っていたアルバイトは帰属意識も責任感も薄く、信頼できるレベルに引き上げようとすれば途端に難しくなりました。でも、だからと言って簡単にあきらめるわけにもいきません。おかげで人を育てるさまざまなノウハウが身につきました。

雇ったのは偏差値の高い某有名大学生が多かったのですが、それでも面接をすつぽかす、見ていなければさぼる、出勤日に来ない、イヤならすぐ辞める、口答えはする、仕事は半人前なのに権利の主張は忘れないなど、とにもかくにも人として当たり前前に大切なことが決定的に欠けている人間が思ったより多かったです。

とはいえ当然いい人材もいました。

しかし「残念な人材」がいればどうしてもその影響を受けてしまいます。金八先生の「腐ったミカンの方程式」で、いい人財がいつの間にか残念な人材になってしまうことを怖いと思いました。そのため一緒に仕事をする以前の問題として、まず人として大切なことを教える必要に迫られ、人間がまったくできていなかった私は途方に暮れました。サラリーマン時代はこんな私でも面倒見がいいと人望もあり、当時二十五歳の私に部下が社員とアルバイト合わせて約三十人ほどいました。当時はそれなりにうまくまとめていたのに、自分が社長になった途端うまくいきません。「なぜ? どうして?」と正直、悩みました。

今ならわかります。

サラリーマン当時、それなりにでもまとめられたのは私自身に仁徳が備わっていたからでは当然なく、大企業というバックがあり運営システムも出来上がっていたからなのです。それが、出来たての会社に三十歳ぐらいの若造社長で、実績もなければ信用もこれからという何もかもが白紙状態の会社で……それで従業員が素直に言うことを聞いてくれたらそれこそ奇跡です。とはいえ当時の私には死活問題ですから笑っている場合ではなく、他人事ではないので自分の力でできるだけ早く何とかしなければなりませんでした。

そして考えました。考えて悩んで苦しんでその結果、その答えがやっとわかったのです。

このとき見えたことは、多くの大学生の働くことへの勘違いでした。「この会社は私に何をしてくれるの?」と、働いて給与をもらう本質を勘違いしている人がとても多かったのです。そしてこれが問題の本質でした。この勘違いに気

づかせて「自分さえ、自分だけ」という心の在り方を、「この会社のために私に何ができるのか」という本来の形にするにはどうすればいいのか。ここを理解させることができれば、オセロのようにすべてがポジティブな方向へと変わり、労使関係のネガティブな問題は消滅して多くのことが好転するだろうと思いました。そして実際にそうなっているのですが……。

このような経験を積んで「伝えるノウハウ」を磨いた結果、本書では私自身のさまざまな商売経験にプラスして、三百人以上のスタッフを自ら雇い教育したことでつかんだ「普通の社員を「すごい人材」にするレシピ」をお伝えできればと思っています。

ではこのノウハウで社内がどのように変わったかといえば、まず社内から不平不満が消えました！そして、従業員が素直で誠実になりました。これにより信頼関係が築け、雇用関係がグッと良くなりました。それだけではありません。さらに驚くことに客質も良くなったのです。正直これまであまり質の良くないお客さんもいて、その影響から問題やトラブルも多く、対応に苦慮していました。その質の悪いお客が激減したのです！客質が良くなり、そのおかげで客数も増えました！これで一気に店の運営が楽になったのです！まだあります。客質が良くなれば当然のことですが、売り上げも上がりました！それまでも売り場効率や客単価をアップできるような取り組みはしていたもののまったく上がらなかったその売り上げが、毎月前年対比百十〜百三十パーセントに上がるようになりました。たった一店舗の売り上げが月に百万、二百万、三百万円とほとんど手間なしで上がったわけです。信じられないかもしれませんが、このような驚きの結果となりました。

でもここで一つ、疑問が残ると思います。私にさえできたことが、なぜこれまでできなかったのかです。

それは、社長を務めるような方は当然仕事ができますが、でも仕事ができたらといって人がついてきてくれるわけはないということです。つまりビジネスは数字をどう創っていくかという経済の問題ですが、人をまとめられるかどうか、社員がついてきてくれるかどうかは「人としての格」や「仁徳」の問題です。そしてここに誤解があると、会社で人をまとめることがとても難しいことになるのではないかと思います。人は「この人は自分とは格が違う」と感じたとき、初めて素直になるものですが、ただ問題は人間的な格も仁徳も目に見えないことです。どうすれば身につくかを言い出すと、もつとわかりません。

しかし、それに代わるもつと簡単でかつ効果的な方法がわかりました。その内容をお伝えすることが本書の最大のポイントです。

それはズバリ、「働く意義と意味を明確にすること」です。会社の「そもそも」を押さえて企業理念として宣言するということです。状況が目まぐるしく変わる現代では、多くの企業において企業活動の核となるべき「そもそも」が不明確になっています。そしてその結果、企業も働く社員も自分たちの存在価値を見失っているように感じます。だから人が育ちません。

かつて経営の神様と言われた松下幸之助氏は言いました。「松下電器は人を作る会社です。あわせて電気製品を作っ

ています」と『名言DB』<https://systemincome.com/7912> 2017年5月26日16時42分確認。情報化社会である現代ではメッキはすぐに剥がれて、もう本物しか生き残れない時代になりました。だからこそ、「そもそも」を明確にして本物が大勢育つような、人を創る会社を作っていきましょう。働くことに意義と意味を見いだした人は、心にスイッチが入ります。そして働く人々に魂を入れるのは、会社に魂を入れるということです。

人に魂を入れて会社に魂を入れて、社員もお客さんも取引先もこの会社に関わるすべての人をハッピーにする方法をお伝えしていきたいと思います。

例えばもし今、会社にとってポジティブに使われている従業員の力が仮に二十パーセントならそれを三十パーセントに。さらに、その力を消し合うことなく掛け算になるように。そしてもし今、低い社内モラル、頻発する顧客トラブル、確信の持てない不安な未来など、ネガティブな問題を抱えているならそれもオールクリアに。さらにさらに、働く人々も自分の会社に誇りを持ち幸せを実感できるようになり、顧客や取引先さえももちろんハッピーに。そんな夢のような方法！ が、実はありました！

商売を始めて二十年以上、さまざまな試行錯誤の結果見つけた「従業員の力を会社にとってポジティブに集約するレシピ」をこの本で皆さんにお伝えします。

「すべての人をハッピーにするオールWin！カンパニー」を目指して、働くことが喜びとなる会社にしていきましょう！