

二月のテーマ

まず自分から



え・城谷俊也

挨拶は誰から？

Nさんは、三代続く金属加工会社の社長です。Nさんの会社では、初代の時から「社員から先に社長に挨拶をする」という慣習がありました。Nさんもそれに倣って、社員からの挨拶に応えることが当たり前だと思っていました。

ところが、新入社員のK君は、違いました。他の人が挨拶をしたら、ようやく挨拶を返してくるのです。Nさんに対しても、彼のほうから挨拶をすることはありませんでした。

「なぜ挨拶をしない!? 君から先に挨拶するのが当たり前だろう」とNさんが注意しても、「ああ、はい」という気の抜けたような返事しか返ってきません。その後も改善が見られないK君に、「うちは昔からそうなんだ!」と一喝しましたが、その日は何ともいえない後味の悪さが残ったのでした。そんな事の顛末を、友人たちとの酒席で「最近の新人は……」と溜め息混じりにこぼしたNさん。すると、友人の一人から次のよう

に言われました。

「確かに、目下のものから挨拶することのほうが多いし、うちの会社でもそうしている。しきたりを教えるのはもちろん大切だけど、本当は、気づいたほうが挨拶をすればいいだけの話じゃないか」

ここ数年、これまでNさんが持っていた社会常識とは違った感覚を持つて入社してくる社員が増えています。そのたびに、「うちはこうだから」と伝えるのですが、納得しないばかりか、すぐに辞めてしまふ若者もいました。

「どうしたらいいと思う?」と友人に尋ねると、「Nから先に挨拶したら?」と一言。これまでの慣習とは逆の提案をされて戸惑いましたが、今の状況を考えて時、(ひとつ実行してみよう)という気持ちになったのでした。

翌朝、入社してきたK君の前に、思い切って「K、おはよう!」と大きな声をかけました。すると、「おはようございます」と元気な挨拶が返ってきたのです。この挨拶に、今までにない清々しさを感

じたNさん。翌朝も、その翌朝も自分から先に挨拶をするうちに、「社員から先に挨拶をするべきだ」というこだわりは徐々になくなっけていきました。

そうするうちに、K君から挨拶をされる日もあり、やがて「気づいた人が先に挨拶をする」ということが、会社の新たな慣習になりつつあります。

Nさんは、自分から挨拶をするようになつて、以前より社員との距離が近くなったことを実感しています。〈最近張り切っているな〉、〈何か問題を抱えているな〉と、一人ひとりのことがよく見えてくるようになったのです。

また、挨拶に限らず「ずっとこうだったから」という理由だけで続けてきたことを見直し、様々な業務改革を進めました。その中には、新規の契約に結びついたこともあったのです。

事業改善の秘訣は、身近なところにあります。自ら率先して変わっていくことで、周囲にもその変化が及ぼされていくのです。