

北陸地方にあるK社は、機械部品小売業の世界では知る人ぞ知る企業です。

この業界は納入先企業が中国、東南アジア製品に押され、厳しい不況の嵐にさらされておられ、昔のように商品が思うようには動きません。そのような環境のもとで、K社はここ数年来、二ケタ成長を続けています。同業他社にすれば、なぜK社製だけがそんなに売れるのかが不思議でなりません。扱う商品は自分たちと変わらず、K社だけ特別な物があるわけではありません。価格にしても、目を見張るような安さではありません。立地条件とて、特別に恵まれているわけではありません。

にもかかわらず、K社の店舗にはひきもきらずお客が吸い寄せられるように来店するのです。経営コンサルタントの山本氏は、同社の社長に「なぜK社だけが伸びるのか。何か秘密でもあるのか」と問い質したところ、社長は首をひねりながら「さあ、これとって思い当たるところはありませんね」と言うのです。

多少の心がけとして、お客様の都合を考慮して他社より早めに開店し、やや遅めに閉店しているようですが、しかし山本氏の見るところ、その程度のことでは他社でもやっております、むしろK社以上に徹底してやっているところはいくらでもあるのです。

しばらくして、K社の近くで早朝勉強会の講師を山本氏が務めることになりました。当日、ホテルへ社長が迎えに来て、会場への道すがらK社に寄りました。社の前に車を横づけした社長は、シャッターを開け、真っ暗な店内に向けて「皆さん、おはようございます」と挨拶をしたのです。そ

物は生きている 商品に言葉をかけよう



え・牧えみこ

して店内の電気をつけ、商品に向かって声をかけながら歩き始めました。

「おはよう！ 今日も期待しているぞ」と言っただかと思つと、隣の商品には「おい、いつまでここにいますつもりだ。グズグズするな、早くお客様のところへ行つて働け」と厳しく叱りつけています。この姿を目にした山本氏は、これが成長の秘訣だと感じ、「いつたい、いつから商品への声かけをしているのですか」と問いました。

何年か前に、数店舗の美容院を営んでいる女性社長の話を聞く機会があり、この女性社長が早朝四時から店舗を拜んで回っていることを知ったそうです。「今日も一日、お客様に喜んでいただけるとような仕事ができますように」。スタッフみんなが元気でありますように。と毎日欠かさず念じているという話を耳にした瞬間、自分もやってみようと思ひ立つたといいます。

社長の何気ない継続的な実践が、じつは社の経営を押し上げる大きな原動力となっていたのです。

「物はこれを愛する人によって産み出され、これを大切に作る人のために働き、これを生かす人に集まってくる。すべて生きているからである」(『万人幸福の筈』84頁)

K社の社長は、まさに「物は生きている」の表われです。ただし、無意識の中で社長が繰り返してきた実践が、たまたまツボにはまったということを山本氏は伝え、「物とは何か」「物に対してどのように接するか」等を改めて事細かに諭しました。

私たちもひとつ、身近な物に生命を吹き込むためにも、爽やかで温かな言葉をかけようではありませんか。