

東日本大震災より二年が経ちました。未だ三十万人以上が辛く厳しい避難生活を余儀なくされていると伝えられています。一日も早い被災地域の復興を願うばかりです。

K氏は二年前の震災当日、東北地方の出張中でした。

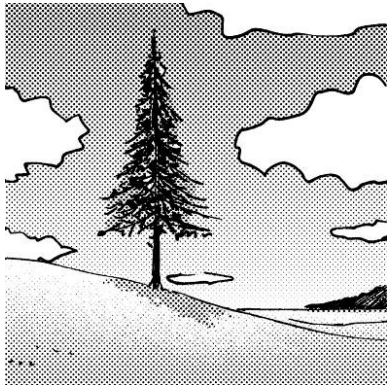
平成二十三年三月十一日、十四時四十六分、宿泊先のホテルに到着し部屋に入った瞬間、あの大地震が起きたのです。震源地からは離れた都市でしたが、かつて経験したことのない揺れにK氏はパニック状態になりました。

室内の灯りは消え、逃げるに逃げられず、どうしていいのかわかりません。やがて揺れが収まると、非常ベルに加えて、「ただ今、地震が発生いたしました。お客様はすぐに避難通路より避難してください」と館内放送が流れ、部屋には電話がかかってきました。

廊下に出てみると、既に懐中電灯を持ったスタッフが待ち受けており、余震の続く中、避難通路から何の混乱もなく宿泊客全員を外へと誘導したのです。その後、責任者を中心に集合し、的確な指示が出されました。

外は吹雪、ホテル内は停電という中で、即座に毛布が配られました。その夜、ロビーは避難所さながらの様相となりましたが、おにぎりや漬物、温かい味噌汁が振る舞われたのです。宿泊客はほとんど不安なくロビーで一晩を過ごしました。

このホテルは倫理法人会の経営者モーニングセミナーの会場であり、朝礼も実施され



## 小さな積み重ねが 未来を創る力となる

ています。普段から礼儀正しく、キビキビとして気配りの届いた社員が多いとの評判です。しかし普段は冷静に対応できていても、いざ緊急時となると混乱し、統制が取れなくなったりするものです。K氏は「スタッフの冷静な動きとチームワークの良さに加えて、単純で小さな習慣の積み重ねが、ある時大きな力を発揮するのだ。『微差は大差』という印象を持った」と言います。

毎朝の「職場朝礼」や週に一回の「経営者モーニングセミナー」なども、朝のわずかな時間の活用ですが、積み重ねることによって良い習慣として自然に身につけ、必要な時に力を発揮するものです。加えて、返事や挨拶などの起居動作の習得を含めて、組織力を高める連帯感やチームワークは積み重ねることとで磨き高められていくのです。

パナソニックの創業者・松下幸之助氏は「心配りの行き届いた仕事は一朝一夕には生み出せない。やはり日ごろの訓練やしつけがモノをいう」と語っています。剣豪・宮本武蔵は「千日のけいこを鍛とし、万日の稽古を錬とす」という言葉を遺しています。上達するには繰り返し、繰り返し、鍛錬、努力するほかはないということです。

「継続は力なり」です。「一日に一回」をまずは手始めとして、「石の上にも三年」といわれるように、一度始めたことは三年を目標に続けてみようではありませんか。振り返れば、確かな実績が築かれているはずですよ。

絵・今谷 鉄柱