

飯島賢二の『恐縮ですが・・・一言コラム』

第 239 回 物をつくる前に人をつくる～松下幸之助翁の言葉より

2008.2.3

…… 私は、ずっと以前でしたが、当時の年若き社員に、得意先から「松下電器は何をつくるどころか」と尋ねられたならば、

「松下電器は人をつくるところでございます。あわせて電気商品をつくっております」とこういうことを申せと言ったことがあります。

その当時、私は「事業は人にあり、人をまず養成しなければならない、人間として成長しない人を持つ事業は成功するものではない」ということを感じており、ついそういう言葉が出たわけですが、そういう空気は当時の社員に浸透し、それが技術、資力、信用の貧弱さにもかかわらず、どこよりも会社を力強く進展させる大きな原動力となったと思うのです。…… ～松下幸之助『一日一話』 PHP 研究所より

「経営の神様」と多くの人から尊敬された、松下幸之助翁の言葉である。「松下電器」という社名が消えるのは、一抹の寂しさがあるが、あの、世界的大企業の「パナソニック」の、根底を支える理念であろう。

益しては我々中小企業、何人もいない従業員のスキルが低すぎる。意識もなく、目標も持たず、アンテナも伸ばしていない、一般常識すら疑いたくなる、そんなスタッフが、いかに多いことか。「だから中小企業…」と言われればその通りなのだろうか、何とも情けない限りである。

この原因はどこにあるのか、本気で考えてみた結果、松下幸之助の言葉にぶち当たった。社長も、部長もスタッフも、「いかにいい商品を販売するか」、そればかり考えていた。お客様に本当に喜んで頂き、心から感謝されるということは、単なるいい商品を用意すればいいということと違う。お客様の気持ちや痛みを理解し、その心に報いていたか、本当に欲しいと思った時に、タイムリーに提供できたか、色々な条件の無理強いはなかったか、そんな完璧なる気遣いの後、当然ながら「いい商品・製品・サービス」を提供すること、ここで初めて、お客様の感動が湧き上がってくるのかもしれない。

お客様の目も顔も、そして心を見ることが出来ない、毎日、平々凡々と過ごすスタッフが、こんなこと出来る筈がない。かなりのスキルを有する者のみが成しえる技である。つまり、いかに優秀な人財が何人いるかで、その企業の業績が決まってくると言っても過言でない。物をつくる前に「人」をつくる、ここに全ての「源」があった。

スタッフ個々人の問題もあろう。しかしそれ以上に問題は、「人」をつくる環境にない社風、人財育成や社員教育に投資しない体質、全ての根幹の原因は、それで良しとしてきた経営者にあると断言したい。中小企業の経営者は「人繰り・金繰り」が全てであると言い続けてきた。その最大のポイントは、実はやっぱり「人をつくる」ことにあった。人を作ることは一朝一夕に出来ることではない。でも、それを理念に掲げ、計画的に実践することが、結局、いい会社になる最短の近道かもしれない。