

## 飯島賢二の『恐縮ですが・・・一言コラム』

### 第 39 回 貴社にとっての「小言幸兵衛」は？

古典落語の代表作の一つに「小言幸兵衛」と言う噺がある。...麻布の古川で、家主をやっている田中幸兵衛さん、この人は小言を言うのが癖なので、人呼んで「小言幸兵衛」と言うくらい。朝起きれば、もう長屋を一回り小言を言わないと飯が旨くないという、実に大変なもので...こんな「しゃべり」で始まる「滑稽噺」である。

この幸兵衛さん、決して悪人ではないが、好きな人もいれば当然、大嫌いな人もいる。いずれにしろ、我々の周りに「幸兵衛さん」がいなくなったのは、事実かもしれない。

「仕事は楽しくやろう、楽しくなければ仕事でない！」なんて言っているコンサルタントがいた。こんな調子だから、業務中に楽しくおしゃべりをしながら、時にはお菓子をつまみ、お茶を飲みながら、和やかに仕事をしている。「こんな楽しい職場作りを目指さなければならない」とは、くだんのコンサルタントの持論である。ここに、「小言幸兵衛」は全く登場しない。

このコンサルタントは、本気で本当に「仕事」をやったことあるのか？冗談もいい加減にしる！

仕事は、決して楽しいものではない。努力しても努力してもまだ足りない。毎日数字に追いかけられ、上司や社長の顔が、頭から消えないでいる。それでも工夫を繰り返し、熱意と情熱を持ってやり抜いた時、悩み、苦悩し、決して逃避することなく見事に業務を遂行した時、初めてお客様から感謝されることになるだろう。その喜びたるや、並みの感動ではない筈である。そんな「仕事真利」を体験したいがために、我々は「本気と必死」で業務に当る。そんな真剣勝負の毎日が、楽しくてたまらない筈がない。

この雰囲気と環境作りを、如何にして創生するか？ここに実は、「小言幸兵衛」の大きな役割がある。幸兵衛さんは趣味かもしれないが、小言は、言うほうも言われるほうも、嫌なものである。でも細かい点から指摘を繰り返すから、多くの「気付き」を喚起させる。その「気付き」が改善への行動に繋がっていく。こんな積み重ねが、大きな成果への第一歩になっていくのである。つまり、「嫌われ役」どころか、「改善推進役」なのである。

嫌な事は、なるべく避けて通ろうとする現代人、自分だけは嫌われたくないと思う利己主義が横行する中で、誰も、「嫌」な役割を好んで望む人はいない。「小言幸兵衛」の存在は、昔の会社は必ずいた。「ああ、あの人が...」と懐かしく思い出される筈である。

あなたのお店にとって、貴社にとっての現代版「小言幸兵衛」を早急に創ること、これを機会に是非、検討してみてはいかがなものか...