



ほむる

◆建設的な生き方へのお手伝い (Just do it!) ◆

～あなたの悩み事は当社までご相談下さい～

【今月の一冊】 心理的安全性のつくりかた

石井遼介 著 日本能率協会マネジメントセンター

ホームページ URL <http://primecorporation.jp/>

発行日 2022年5月1日 Vol. 235

発行元 有限会社プライム・コーポレーション

代表取締役 渡邊敏徳

〒401-0015 山梨県大月市大月町花咲147番地

TEL 0554-22-2810 FAX 0554-22-2859

使命感

これは、お客様からお葉書をいただいて知った、実際にあったお店での出来事です。社長が語ったとても素敵な感動ストーリーです。

「ある日、ドン！というすさまじい音が響きました。びっくりして窓の外を見ると、お店のまさに目の前で交通事故が起きていたのです。事故を起こしたドライバーの女性をはじめ、幸いにして関係者にケガ人はいないようでした。ただ、そのドライバーの女性はショックを受けて歩道に突っ立ち、顔を白くして警察官の到着を待っている様子でした。

すると、それを見ていたお店の女性店員がコーヒーを1杯持って、外に出ていったのです。彼女はドライバーに笑顔で声をかけ、“どうぞこれを飲んで心を落ち着かせてください”とコーヒーを手渡しました。もちろん女性ドライバーはお店のお客様ではなく、たまたま事故を起こしてしまったのがそのお店の前だったというだけでした。

アルバイトの女性店員がとっさにこのようなことができる。事前にマニュアルには書けない対応してくれました。「もし台風や震災などで困っている人がいたら助けて欲しい。水が必要な人がいたら、ペットボトルを差し出して上げて欲しい。社員である前に人間として正しい判断をして欲しい。私は、必ずその判断を支持します」という私のマネジメントレターの言葉を思い出し、その女性にコーヒーを飲んで心を落ち着けて欲しいという一心で、コーヒーを差し出してくれたのではないかと思います。本当にすごい！と思いました。当の私が、目の前で同じことが起こったとして、果たしてそんなことができるのだろうか？思わず自問してしまいました」と・・・。

このお店の名は、スターバックスコーヒーです。この会社は、ミッションを大切にしています。単なるお金儲けではなく『使命感』を持つことにより、人の期待を大きく超え、感動を呼び、社会を好転させる原動力になると考えています。

スターバックスは、「一杯のコーヒーを通して人々に活力を与える」というミッションがあります。コーヒーの淹れ方や店舗運営のオペレーションマニュアルはあるが、サービスマニュアルはないそうです。お客様が喜んでくれることは何でも差し上げるという考え方です。CMもしない会社が世界中に店舗を広げ、ファンを増やし続けています。これからの時代に最も必要な考え方が凝縮されている会社だと痛感しています。



感謝

5月には母へ感謝する日が2日あります。「母の日」と「こどもの日」です。母の日は、日頃の母の苦勞をねぎらい、母への感謝を表す日とされています。また、こどもの日は、日本における国民の祝日の一つで、端午の節句である5月5日に制定され、「こどもの人格を重んじ、こどもの幸福をはかるとともに、母に感謝する」ことが趣旨とされています。

アメリカでは南北戦争終結直後の1870年、女性参政権運動家ジュリア・ウォード・ハウが、夫や子どもを戦場に送るのを今後絶対に拒否しようと立ち上がり「母の日宣言」を発しました。1908年、母への想いと母の大切さを認識し、大勢の生徒と母親達が教会に集まり最初の「母の日」を祝いました。参加者全員に、母親が好きであった白いカーネーションを手渡したことから、白いカーネーションが母の日のシンボルとなったそうです。このことがアメリカや日本での「母の日」の起源とされ、5月の第2日曜日と定められました。母の日には、カーネーションなどを贈るのが一般的で、母親が健在の場合は赤いカーネーションを贈り、母親が亡くなっている場合は白いカーネーションを贈ることが一般的です。

現在、ウクライナとロシアとの間で戦闘状態が続いていますが、戦場で尊い命が亡くなっていくことはとても辛く悲しい事です。この争いで悲しむ母親が大勢いると思うと、1日も早い平和的解決がされることを願ってやみません。

来月には「母の日」にならって制定された「父の日」がありますがやはり母親の存在は偉大ですね。



【座右の銘にしたい名言】



決断しないことは、ときとして間違った行動よりたちが悪い。

(ヘンリー・フォード / 米国のフォード・モーター創業者)