

入社式のあいさつの話材

三つの幸福

ギリシアの哲学者プラトンは常日ごろ口ぐせのように「ありがたい、ありがたい」といっていたといわれます。そこで友人が「何がそんなにありがたいのか」とたずねますと、「私は三つの大きな幸福を持っているのでありがたいのだ」といって、その三つの理由をあげて、第一に人間に生まれたこと。第二にギリシア国民であること。第三に師ソクラテスを得たことがありがたいのだと申したそうです。

私もまたプラトンのように三つの幸福をもっています。第一に日本人であること。第二に当社の社長であること。第三に諸君の入社を得たことです。

腰のぬけた馬術家

江戸末期の蘭学者、杉田玄白の書いた「形影夜話」という随筆集の中に、山田半助という馬術家の話のっています。半助が年取って腰も立たないようになり、一人では歩行もできない状態の時でも下男に背負ってもらい馬の背に乗せられると、足があぶみ（鐙）にかかった瞬間、腰はしゃんとなり、手綱さばきもあざやかにどんな荒馬でも思うままに乗りこなしたということです。

このように一芸に秀でるようになるには、自分の仕事を心から愛し、生涯その修業をおこたらずに行なうことが大切です。諸君の持ち場の仕事も、この「芸」と同じで、仕事を立派にやりこなすようになるまでには、やはりそれなりの修業が必要とされるわけです。小さなつまらない仕事でも、その仕事にかけては全社一といわれるようになるよう、頑張ってください。諸君の修業は、第一歩をやっとふみ出したところなのです。

人間成功の要訣

人間成功の要訣は、運・鈍・根の三つにあると昔からいわれている。「運」は機会である。このチャンスを見逃がさないようにつかむ機敏さと、努力が必要であって、機会そのものが事を成すのではない。

「鈍」は遅鈍である。ちょっと考えると、遅鈍であってはいいチャンスをつかむことができず、遅鈍であっては才智にとんだ人にはとても及ばないと思われるが、その実、才子には、とかく失敗が多いものである。この場合の「鈍」というのは、地道に、一步一步、堅実に進むという意味である。

「根」は、じっと一事に気をつめることである。失敗することがあっても気を落とさず初一念に従って進んでいくことである。

職業に徹底することは、この運、鈍、根の三つをとともに自分のものにして、仕事に使われるのではなく、自分が仕事を使うようになることが大切である。

不協和音のよさ

ベルリンフィルハーモニーの常任指揮者カラヤンが「音というものは、合っていてもよいし、合っていないくともおもしろい」といっています。これは、オーケストラの立場からいえば、まことにそのとおりでありましょう。合っていないとは、不協和音の効果ですが、同時にこれは私たちの仕事の場にもあてはめることができます。

合っている音とは、職場の調和とか融和ということにあたります。これは人間関係においては、当然そうなくてはいけないことですが、それを重んずるあまり仕事の上の事なかれ主義は、事業の進歩、能率をさまたげることもあります。仕事の上では、不協和音も大いによろしいし、そういう個性的なものに若い諸君は、勇敢であり、グットアイデアを出してほしい。

金は生きている

世に「高輪御殿」といわれたお城のような大邸宅に住み浅野セメント、東洋汽船の社長として活躍した浅野総一郎が関西のある事業に10万円を投資したところ、その事業が思わしくないのをみて、彼はその資金を回収するために東奔西走して苦心していた。それをみた友人が「なんだ10万円ばかり、君のひと月の小遣銭にも足らんだろう。君ほどの大実業家が、そればかりの金のためにそんなに苦労するのは馬鹿げたことではないか」とからかうと、総一郎は「われわれ商人にとって金というものは兵隊なんだ。よき司令官は、たとえ僅少の兵隊たりとも犬死をさせはしないだろう。救う道があるかないか、最後まで努力を惜しまないのが良将たるものものとするべき道だ。ワシは僅少の金でも資本として投じた金を犬死させたくないのだ。料理屋や待合で使う金とは性質がちがうのでな」といったということです。

まことにこれは名言でして、経営資金というものは生きているもので、それを生かすも殺すも一に社員の双肩にかかっているといえます。

客は常に正しい

「客は常に正しい」というのはホテル王ヒルトンの言葉です。この言葉はサービス業にたずさわる者にとって、一番だいじな法則とされています。これは、客のいうことは少々まちがっていても意味が通れば一応正しいものとして受けとめ、いきなりまちがいを訂正して悪感情を与えないという接客上の心がまえをいったものです。たとえばフロントで客が電報用紙をもってきて「ウナドンにしてください」といったとします。これは明らかに「ウナデン」のまちがいとわかるわけです。このようなときは、「ウナドンではありません。ウナデンです」といきなり言葉のまちがいを訂正せずに、「ウナデンですね」といって仕事をすめるようにすることが大切です。

これから直接あなた方がお客と接するようになりますと、お客のいうことがすべて正しいとは限りません。そういうとき、すぐ反発せずに、まず相手のいう、ことを聞く心のゆとりをもってください。

それがお客さまへのサービスです。