

ハモコミ通信は①②と毎月2回、メール配信させていただいております。①のほうはホームページでも公開しておりますとおり、A4版1枚のペーパー版も作っています。何かを郵送するついでに同封するようにしています。

HP上のバックナンバーも、このペーパー版のみ都度公開しており、②のほうは1年分まとめでの公開とさせていただいております。

遅くなりましたが、2014年②特集、どうぞお楽しみくださいませ。

## ハモコミ通信 2014年1月号②

<まちネタ>

### ◎ 記憶の性質

年齢を重ねるごとに、記憶力が悪くなったと嘆く人は多いでしょう。それでも、絶対に忘れてはいけないことは、記憶に刻み込まなくてはなりません。その対処方法は、記憶を繰り返すことから始まります。

ドイツの心理学者、ヘルマン・エビングハウスは、何の脈絡もない言葉を覚えた場合、どのくらい記憶しているのか、若年層に向けて実験をしました。

結果は、実験の二十分後には覚えたことの42%を忘れ、一時間後には56%、一日後には74%、一週間後には77%、一ヵ月後には79%を忘れてしまうというものでした。

この結果から学ぶべきことは、若年層であっても人は忘れる性質があるということです。

大切な事柄も、繰り返し思い出すことで記憶に刻まれます。記憶力の良い人は、無意識のうちにこの行為をしているのでしょう。

体力など、年齢を重ねることで衰える機能はあります。しかし、記憶をはじめ、繰り返す努力を重ねることで、克服できる機能もあるのです。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

復習によって忘却を防げるというのは誰しも納得のいくことだと思います。では、どんなタイミングでどの程度やれば効果的なのか？ずいぶん前に調べたことですが、以下がその望ましいパターンだそうです。

(教育心理学者 P. ラッセル氏の研究より)

### ◆45 分間の学習につき

復習 1	10 分後に	5 分間
復習 2	1 日後に	5 分間
復習 3	1 週間後に	3 分間
復習 4	1 ヶ月後に	3 分間
復習 5	6 ヶ月後に	3 分間

※参考図はこちら⇒ <http://iki-sangyo.co.jp/>  
驚くべきは、この方法でほぼ 100%の記憶を保てるということです。

たった19分の復習！やるかやらないかだけ。仕事に応用しましょう。

## ハモコミ通信 2014年2月号②

<まちネタ>

### ◎ レンガを積む仕事

数々の映画を大ヒットさせた、スタジオジブリの宮崎駿氏が、昨年、長編アニメーション制作からの引退を表明しました。

宮崎氏のアニメーション作りは、二年にも及ぶ長丁場の上、三百人ものスタッフを動かし、千五百に及ぶカットを一カットずつ丁寧に仕上げていきます。その工程を、氏は「レンガ積み」に例えます。

アニメーターが描いた絵を手直ししながら、宮崎氏は、四六時中「面倒くさい」「面倒くさい」という言葉を漏らします。「面倒くさいっていう自分の気持との戦い」であると、氏は言います。

「世の中の大事なことは、たいてい面倒くさいんだよ」と語る氏。面倒な作業に手を抜かなかったところに、大きな成功があったのはいうまでもありません。

私たちの日常でも、「面倒くさいこと」はたくさんあります。その一つひとつから逃げ出さずに、真正面から向かう時、その物事が完成するのです。自らを成長させるため、目の前のレンガを丁寧（ていねい）に積み上げていきたいものです。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

宮崎氏でも「面倒くさい」というマイナス言葉を発するんだなあ、とちょっと驚きました。

同時に人間らしくていいな、氏のアニメの温かさはそんなところからも来ているのかな、と思ったりしました。

遅々として進歩せず、焦りを感じることも多いのですが、宮崎駿さんでも結局はレンガ積みなんだ、と思うと勇気が湧いてきました。

## ハモコミ通信 2014 年 3 月号②

<まちネタ>

### ◎ 着地点

Mさんは三年前よりマラソンを始めました。年に何度か大きな大会に参加しますが、今年は近県で開催されたハーフマラソンに参加しました。

目標は一キロ五分後半のペースで走り、最終的に二時間を切ることです。参加者が八千人もいたため、スタート時はゆっくりと進んでいました。

間もなく、周囲のランナーのペースが徐々に上がっていきました。一キロ通過時のタイムを計測すると、目標より二分近くも早い、一キロ四分ペースです。

「このまま行けばすごいタイムだ」とワクワクしましたが、オーバーペースで走った結果、ゴール寸前で足が痙攣（けいれん）してしまった昨年の苦い経験を思い出しました。

そこで予定の配分どおり一キロ五分ペースに落とし、目標のタイムでゴールすることに集中しました。後続に抜かれる悔しさはありましたが、結果は一時間五十五分でした。

仕事においても、ゴールのイメージは大切です。長期戦では着地点を明確にし、目先の結果にとらわれず、不動の心で進むことが大切だと思ったMさんです。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

仕事はまさに長期戦。全体としての目標と現状について常に気を配らなくてはなりませんね。

1日1回は、企業理念と全体目標に思いを馳せたいいものです。

<まちネタ>

### ◎ 褒め(ほめ)言葉の貯金

人を褒めることは、案外難しいものです。褒めたことが、逆に《言葉の裏に何かありそう》と警戒されてしまうこともあります。褒めるには、その時だけ口先でやろうとしないことです。

同僚やよく顔を合わせる人であれば、本人がいない時、いない場所でその人の美点を褒め、言葉の持つエネルギーを蓄えることが大切です。

他の人の前でその人の長所を語ることで、いわば「褒めエネルギー」は静かに蓄えられます。どこへ行くこうとも、このエネルギーは自分についてきてくれます。

まず家族を相手に「褒め貯金」を始めたFさんは、「『お父さんのおかげ・・・』と家族から慕われるようになったよ」と、笑顔で同僚にも勧めています。褒められ、自分を肯定されることで、心が温かくなります。その温かさは、褒めた側にとっても温もりとなり、人間関係の潤滑油となってくれます。

お互いに認め合い、肯定し合うことで、職場や家庭におけるプラスのエネルギーを充満させていきましょう。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

褒め貯金、いいですね。褒めエネルギーは静かに蓄えられ、どこへ行くこうともついてきてくれるこの表現が気に入りました。

直接言いにくい場合、例えば、メモ帳に相手のいいところを書き出す、なんていうのもいいのかもしれない。

あるセミナーで、奥様のいいところを100個書いてください、と言われて30個しか書けなかったことを思い出しました。

その続きをやろうと、システム手帳に、家族全員の名前、職場の同僚、友人の名前をズラリ書き並べ、いつでも「いいところ」を書きこめるようにしました。

少しずつやろう、と思っていたものの、途中で止まっていました。せっかく思い出したので、続きをやろうと思います。

## ハモコミ通信 2014 年 4 月号②

<まちネタ>

## ◎ 私の教科書

「私の周りには、善いもの、悪いもの、美しいもの、醜いもの、なにからなにまで揃っている。そのすべてが、今日から私の教科書だ」

映画女優の故・高嶺秀子さんが、十四歳の時に、心に誓ったという言葉です。

五歳の頃から子役として活躍し、経済的にも親族を支える立場にあった彼女は、学校にほとんど通えませんでした。

冒頭の誓いは、《 同じ年頃の友達のように、学校に通いたい 》という思いを抑えて、自らの宿命を受け入れる、覚悟の言葉だったのでしょ。

「人生の勉強はどこにいてもできる」という言葉通り、後年は文才も発揮し、日本エッセイストクラブ賞を受賞するなど、随筆家としても名を残しています。

人が生きていく環境は様々です。恵まれた環境にある人もいれば、「もっと時間があれば」「手本となるような先輩がいない」という人もいます。

しかし、そこがあなたの学校です。たとえ今、不本意な境遇にあっても、身の回りのすべてを教科書として、いつでも、どこにいても成長できるはずで

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

「そこがあなたの学校」まさにその通りですね。

森羅万象是皆師也（しんらばんしょう これ みなしなり）という禅の言葉が元となっているようですが、松下幸之助氏は「万物我師」と捉えていらっしやっつたといひます。

それはわかるけど、本当にできるか？ 次のコラムがまさにその試金石かもしれません。

<まちネタ>

## ◎ 夫婦だからこそ

年を重ねるごとに、夫婦の関係も微妙に変わってくるものです。このところT氏は、家に帰るたびに、妻の言葉がかんに障（さわ）るのです。

帰宅するや否や「手は洗いましたか。水で濡らすだけではダメ、少なくとも三十秒は洗ってね」と妻は言ひます。

家にも、「ドアはきちんと閉めてください」「そんな所に横になって寝ないで！ 布団に寝てください」と、語尾を強めて注意されます。

他にも、「テレビを観ながら独り言を言うのはやめてちょうだい」「何でも命令口調で言わないで！」など、とにかくうるさいのです。

最初の頃は、いちいち反論していたT氏でしたが、《 私の妻だからこそ注意してくれるのだ 》と思い直し、少しずつ受け止められるようになりました。

しかしながら、長年の生活習慣は、すぐには改まらないものです。手洗いやごろ寝について、厳しくも愛情に満ちた妻の一言に後押しされながら、実践に取り組んでいるT氏です。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

男性にとっては奥様、女性にとっては旦那様が一番の難敵ですね（笑）。

私もいまだにこれと格闘中です（苦笑）。

## ハモコミ通信 2014年5月②

<まちネタ>

## ◎ 働く人が幸せに

実業家・稲盛和夫氏には、京セラ創業時からJAL時代まで、一貫して掲げてきた経営理念があります。

京セラ創業三年目の、労使交渉による苦悩の末、稲盛氏は、「全従業員の物心両面の幸福を追求すること」が会社の理念だと決定しました。

その理念は、JAL再建時にも引き継がれました。「従業員が幸せになれば、サービスも向上し、業績も上がる」という信念が、社員の求心力につながり、わずか三年で再上場に導いたのです。

「お客様は神様です」という言葉があるように、顧客第一主義というスタンスは、企業にとって重要です。ここを見失えば、プロとはいへません。

しかし、提供する側に「嫌々」「仕方なく」「義務的な」心があったとしたら、はたして、お客様の喜ぶサービスが提供できるでしょうか。

職場の一人ひとりが幸せを感じながら、積極的に仕事に向き合う時、そのプラスの波動が波及して、初めてお客様の笑顔が得られるのでしょ。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

この話を読んで思い出したのが、バブル崩壊で問題となった住専処理の時の中坊公平氏の話。

住専問題、もうずいぶん昔の話のような気もします。平成の鬼平こと中坊公平氏といえば、元日弁連会長。住専問題解決にあたり、まさに稲盛氏と同じ方向性の理念を掲げたのです。

私のような凡人は、どこから手をつけていったらいいか、途方に暮れてしまうような大課題も、大局を観れる人にかかると、なるほど鮮やかに進められるものなのだ、と気づかされます。

大切なのはやはり基本的な理念とみんなの腹に落とし込む熱と技でしょうか。

<まちネタ>

## ◎ 雑談力

職場内のデジタル化が進むと、社員間での会話が減りがちです。そんな中、雑談は会話を弾ませ、コミュニケーションを活発にするきっかけにもなります。

山梨県職員のN氏は、略語づくりの名人です。例えば、N氏が部下に伝える「ソノカク」は、「その後どうなったか確認してください」の略語です。

雑談を意識したN氏の略語をきっかけに、会話が弾み、「次にはどんな略語が飛び出すか」など、職場の話題にもなっているそうです。

日本能率協会の調査によると、職場でコミュニケーションが不足している相手のトップは「上司」で、親睦を深める有効な方法は「雑談」という声が多く挙がりました。

上司の立場で、多彩な部下をまとめていくのは、仕事以上に大変でしょう。また、部下の立場に立てば、上司の言葉はそれだけで権威的に聞こえます。

適度な雑談は、職場内のコミュニケーションを促します。特に上司からの雑談は、張り詰めた空気を和ませ、仕事の効率を高める力も秘めているのです。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

最初の話はスケールが大きすぎました（笑）。私にはこちらの話がちょうどよさそう。といっても、ほどよい雑談が得意なわけではありません。

「上司の言葉はそれだけで権威的に聞こえる」という一節がなるほどそうだなあ、と思いました。

この山梨県のN氏のように、ストレートに言うと反発を受けかねないものを、やわらかくオブラートに包みつつ、大切なことをしっかりとやっていくのはとても素晴らしいことですね。

## ハモコミ通信 2014年6月号②

<まちネタ>

### ◎ 人生のどんな問題も解決する知恵「鏡の法則」

超長文につき、別途ファイルを作成しましたのでそちらをご覧ください。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

野口さんの素晴らしいところは、この話をどんどん無料で配っていいよ、という姿勢ですね。

前に読んだことのある人でも、改めて読んでいろいろ感じる場所があると思います。よろしければあなたの大切な人に転送してみてくださいね。

## ハモコミ通信 2014年7月号②

<まちネタ>

### ◎ 「持つことが幸福」は大きな錯覚

どこかでこんな話を読んだことがある。

駅の階段を、一人の老婆が重たそうな荷物を持ってヨチヨチ登っていた。自分がよほど急いでいたり、体調が悪くなければ、「おばあちゃん、荷物持ってあげましょう」と手助けしてあげるだろう。

そうやって階段の上まで行き、持ってあげた荷物を手渡すと、老婆はお礼のひとつも言わずに、そのまま改札口のほうに向かってしまった。

さて、そのときにどんな気分になるだろうか。なんとも思わない人はまずいない。「なんだあのバアさんは、けしからん。お礼のひとつも言わなかったらどうなんだ」と不快な気持ちになるだろう。

しかしよく考えてみれば、荷物を持ってあげたのは、その老婆に頼まれたからではない。「重たくてかわいそうだ」と感じたから、即座に手助けしてあげたのだ。

であるならば、お礼の言葉がなかったからといって、怒ったり不快を覚えるのは、自分がある固定観念を抱いているからである。「やってあげたんだから、何か返ってきて当然だ」という思いだ。すなわち、ギブ・アンド・テイクの考え方にほかならない。

世の中がギブ・アンド・テイクで成り立っているのは確かである。しかしそれには大小の二種がある。小は利害損得で成り立つギブ・アンド・テイク、商売などはそうだ。大は欲得がからまないギブ・アンド・テイクである。

だれかのために真心から尽くした行為は、その相手からの見返りはなくとも、いつかどこかで自分の利として返ってくる。

ところが利をはじめから期待すると、小さなギブ・アンド・テイクになってしまう。

「情けは人のためならず」ということわざも、大きなギブ・アンド・テイクの意味でとらえるべきだろう。

お礼を言わない老婆に立腹するのは、小さなギブ・アンド・テイクに支配されている証拠である。

残念ながら今の世の中、小さなギブ・アンド・テイクの考え方が圧倒的に多い。

それは「持つことが幸福」という観念を多くの人々が抱いているからであろう。

生活が豊かで便利になればなるほど、その観念は強くなる。所有欲が渦巻き、同時に、失うことへの不安が増大する。そしてそこには、二つの大きな問題が生じる。

一つは、釈尊が説いた人生の苦（四苦八苦）のうちの「求不得苦（ぐふとくく）」、すなわち求めてもなかなか得られない苦しみを増すことである。欲しいものがいろいろあっても、全部を得られるはずはない。得られなければ欲求不満が生じ、悲しんだり、怒ったり、持てる人を羨（うらや）んだりして心が乱れる。犯罪も起こりやすくなる。

もう一つの問題は、自分中心の所有の喜びにばかり心を奪われていると、かならず競争が、ひいては闘争が生じることだ。それは間違いなくそうなる。なぜなら、人間の欲求は際限がないのに対して、得られる対象には限りがあるからだ。

（後略）

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

小さなギブ・アンド・テイク。ドキッとする言葉ですね。痛いところを突かれました。

確かにお礼を言わない老婆にはムカッとしそうです。その心の奥に、所有欲の問題が絡んでいたとは！まさに目からウロコでした。

<まちネタ>

## ◎ 仕事で必要なことはすべて幼稚園で学んでいる

出世したいというビジネスパーソンに向かって、私がよく言うことがあります。

「幼稚園で学んだことをそのとおり実行してください。上場企業の役員にはなれますよ」これはまじめに言っていることです。幼稚園で学んだことは、たとえばこんなことです。

### ●あいさつをしましょう

この簡単なことを、ほんとうにきちんとできている人が、どれほどいるでしょうか。

お客さまや上司に対してだけあいさつをすればいいではありません。後輩、部下、仕入先や協力会社、宅急便の業者さん、掃除やゴミを回収して下さる方まで、いつも同じようにあいさつしていますか。

### ●遊び終わったらあと片づけをしましょう

これは、企業活動で言えば5Sの実践ということになるでしょう。5Sが徹底できれば生産性は上がり、業績が向上します。

### ●ウソをついてはいけません

### ●間違ったことをしたら「ごめんなさい」と言いましょ

これらは、コンプライアンスの順守ということになるでしょう。企業は法律やルールを守れば何でもしていいわけではありません。

法律やルールに明記されていなくても、社会規範や倫理に則した活動をすることが求められます。

偽装、製品の不良や不具合、情報の漏洩など、毎年のように企業の不祥事が報じられます。そして、その対応の姿勢やスピードも厳しく問われ、ひとつ対応を誤るとはかりしれないイメージダウンにつながります。

●信号が青に変わってから、横断歩道を渡りましょう

これは、安全管理、危機管理ということになるでしょう。これも、一歩間違えれば企業の存続にもかかわる重大事になります。事が起こってからでは遅いのです。起こる前に危険を予測し、事故を防ぐ対策をとっていたかどうか問題になります。

●友達と仲良くしましょう

子どもの世界にいじめが絶えないのは、大人社会の反映です。気に入らない人間をおとしめたり、派閥争いに血道を上げたりするような企業に未来はありません。

そんなことをしているヒマがあったら、もっと前向き、建設的なことにエネルギーを注ぐべきです。

これらに加え、最も大切なことは、「イヤなことから逃げない勇気」です。

幼稚園というのは、家庭から一歩外の世界に踏み出し、生まれてはじめて社会と接する場と言ってもいいでしょう。いつも親に見守られていた世界から、他者との摩擦が生まれたり、集団の力学に翻弄されたりする世界へ飛び出すことになります。

そのときに、イヤなことから逃げることを覚えると、永遠に問題から逃げ回ることになります。怖くても、それに向き合う姿勢が必要なのです。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

縄文アソシエイツ(株)社長古田英明氏のコラムです。

確かに幼稚園からすでに始まっていたのですね。それをしっかりと身につけた人はすぐ次の段階へ向かうのですが、私のようにそれが不十分だと、50歳を過ぎてもなお、幼稚園の基本に戻らなくてはならない、と感じています。

## ハモコミ通信 2014年8月号②

<まちネタ>

### ◎ 悩みのない人生などない

人は皆、いろいろな悩みを抱えているのが当たり前状態でしょう。

仕事がうまくいかない、健康に不安がある、失恋してしまった、家族が病気である、経済的に苦しい

などなど、一つの悩みが解決したら、またすぐに別の悩みが出てきて、いつまでも終わりが無いような気持ちになることがあります。

松下幸之助は、悩みについて、「たくさんの悩みのタネがあっても、本当に悩んでいるのは一つだけである」といっています。

つまり、同時に複数の悩みがあっても、そのとき悩んでいるのは、いちばん大きな悩み一つだけであって、ほかの小さな悩みのことは忘れているのです。

その大きな悩みも、もっと大きな悩みが発生したら忘れてしまうでしょう。そのことに気づいたら、少し心が軽くなるのではないのでしょうか。また、むしろ一つくらい悩みがあるほうが、日々慎重に行動するようになって、過ちが少なくなるともいえます。

さらにその悩みも、実はわたしたち自身の受け取り方が原因という場合もあるでしょう。

例えば、あの人はあまり好きではないと思ったら、ちょっとした言動や行動に対して嫌悪感を覚えたりしますが、好感を持っている相手になら、同じことをされても意外と平気だったりします。

心が何かにとらわれることによって、相手の本当の姿が見えなくなり、悪い方向へ解釈してしまうのです。

悩む前に、自分の見方を変えてみることも大事でしょう。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

同時に複数の悩みがあっても、そのとき悩んでいるのは、いちばん大きな悩み一つだけ。

言われてみればそうですね。人は同時に2つのことに集中はできない、と聞いたことがあります。

目の前のことに集中し、悩む時間を減らしていきたいものですね。

<まちネタ>

### ◎ 自分の花を咲かせる

(前略)

昔、ある人にこういう話を聞いた。

オリンポスの神々が集まり、「幸せになる秘訣をどこに隠したら、人間がそれを見つけた時にもっとも感謝するか」を話し合った。

「高い山の上がいい」「いや、深い海の底だ」「それよりも地中深く埋めるのがいい」と議論百出。

すると一人の神が、「人間の心の奥深いところに隠すのが一番だ」と言い、全員がその意見に賛成した、という話である。

幸せの秘訣は人間の心の奥深くにある。自分の花を咲かせる秘訣は心の中にある、ということである。だが、心の奥深く隠されている故に、秘訣に気づかぬままに人生を終える人も少なくない。どうすればその秘訣に気づき、自分の花を咲かせることができるのか。

まず、自らの命に目覚めること。自分がここにいるのは両親がいたからであり、その両親にもそれぞれ両親があり、それが連続と続いて、いま自分はここにいる。どこかで組合せが変わっていたら、あるいは途絶えていたら、自分はここにはいない。自分の命は自分のものではない。すべて与えられたものだ。その自覚こそ、自分の花を咲かせる土壌になる。

次に大事なものは「一つ事」を見つけること。この一事をもって人生に立っていく。あるいはいま携わっている仕事をもって自分の一つ事にする。そう決意することである。

第三に大事なものは、その一つ事に本気になること。折しも相田みつを美術館で「坂村真民と相田みつをの世界」展が開催されている。それぞれ独自の花を咲かせた二人に「本気」と題する詩がある。

本気になると世界が変わってくる自分が変わってくる変わってこなかったらまだ本気になってない証拠だ本気な恋本気な仕事ああ人間一度こいつをつかまんことには（坂村真民）

なんでもいいからさ本気でやっごらん本気でやればたのしいから本気でやればつかれないからつかれてもつかれがさわやかだから（相田みつを）

こういう言葉もある。「プロというのは寝ても覚めても仕事のことを考えている。生活すべてが仕事。そこがアマチュアとの絶対差だ」（相田みつを）

「一に求道 二に求道 三に求道 四に求道 死ぬまで求道」（坂村真民）

一道に命を懸けた人の妻（すさ）まじい気迫が伝わってくる。この覚悟と実践なしに自分の花を咲かせることはできない、ということだろう。

最後に、花を咲かそうとする者に天は力も与えるが、試練も与える。その時の心情。

「風雪に耐えただけ 土の中に根が張るんだな」（相田みつを）

「苦がその人を鍛えあげる 磨きあげる 本ものにする」（坂村真民）

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>  
本気、という言葉に重みを感じます。本気になったことについては、言い切れる言葉を持つんですね。

## ハモコミ通信 2014 年 9 月号②

<まちネタ>

### ◎ 通勤電車の人間観察

朝の通勤時間をどのように過ごしていますか。電車通勤なら、睡眠をとる、本や新聞を読む、スマートフォンを見るなど、いろいろな人がいます。世界有数の高級ホテル「ザ・リッツ・カールトン」で、かつて日本支社長を務めていた高野登氏は、通勤電車内を仕事のトレーニングの場にしていました。目の前にいる乗客を見て、「この人がもし自分の顧客なら、どう声をかけるだろうか」とイメージします。そして、全身をよく観察します。

たとえば、暑い日なのにクールビズではなくスーツを着込んでいたなら、「重要な商談を控えた人かもしれない」と、行動パターンを推定します。「それならどう声をかけたら会話が弾むだろうか」と、考え続けるというのです。

そうやって顧客のニーズを先読みする力を身につけた、という高野氏。アスリートの筋トレになぞらえて、こうした努力を「心の筋トレ」と呼んでいます。心のトレーニングは、いつ、いかなる場所でもできるのが特徴です。通勤時間のわずか数十分でも、毎日積み重ねれば大きな力になるでしょう。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

これを読んで、先日友人と、さっそくやってみました。

主にその友人にコレをやってもらい、一瞬の判断力、直感力を披露してもらいました。

自分一人でももちろんできますが、誰かとやると、自分では気づかないこともいっぱいあるなあ、と、とても参考になります。もちろん相手や他の人に聞こえないよう、配慮が必要ですが。

<まちネタ>

## ◎ 活路は足元にあり

次から次に新しい製品や商品が誕生します。最新の商品は魅力的ですが、日本の伝統的なものの良さを見逃してはいないでしょうか。

特に、地域の中で伝統的に作られてきた工芸品には、優れたものが多くあります。

たとえば、大分県日田市の下駄です。日田はもともと杉の産地で、様々な木工製品が作られてきました。ところが、いくら良いものでも、時代とともに、下駄の需要は少なくなっているのが現状です。

そこで、「下駄を履くか履かないか」ではなく、「下駄を履いたらどういうメリットがあるか」に職人は注目しました。

そして、伝統的な下駄をスカートやジーンズに合うようにデザインし、新しい客層を広げることができたのです。

伝統的な工芸品を現代のニーズに合わせたアイデアの賜物でしょう。

新しいものばかりに目を奪われがちですが、足元を見つめて、身近なものの良さを活用していきたいものです。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

「下駄を履いたらどういうメリットがあるか」なるほど、そうですね。

いくら伝統的なものもいいなあ、と思ったとしても、和服を着て散歩をするというのは勇気がいるでしょう。

スカートやジーンズに合う下駄という開発コンセプトはすばらしいですね。

ハモコミ通信 2014 年 10 月号②

<まちネタ>

## ◎ 母の言葉(45 歳男性)

いじめにあったことがある。部活動内で先輩からいじめられたのだった。

ロッカーの傘がなくなった。学生帽がなくて探したら、翌日雨のグラウンドに落ちていた。

いじめに屈するつもりはなかったが、精神的にダメージを負ったのは確かだった。

いじめのことは両親には伝えなかった。そんなことで親に心配をかけたくなかったのである。

毎日ものがなくなっていくので、それは小遣いで補った。特に心配性の母には絶対知られてはならない、そう思っていた。ある日、自宅に帰ると机の上に紙が置いてあった。

「嫌なことは嫌と言っていいんだよ。無理をしないで。母より」

読んだ途端、耐えていた涙が出てきて、私は一人で号泣してしまった。

《 しまった、母に知られていたのだ 》と思う前に、《 よかった。母はわかってくれていたんだ 》という感情が湧き起こったからだ。

「母には知られたくない。けれど本当は知ってほしい」という思いにより、私は自分を苦しめていた。それを母の手紙が崩してくれたのだった。

翌日、私は部活動の退部を申し出た。

母からもらった勇気が私を突き動かした結果だった。今でも母に感謝している。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

とくにコメントは要りませんね。じわっと目頭が熱くなります。

人は、誰かに自分のことをわかってほしい存在だ、ということに改めて気づかせてくれますね。

ハモコミ通信 2014 年 11 月号②

<まちネタ>

## ◎ 陰口との付き合い方



自分が陰で悪口を言われているらしい。Yさんは、社内の噂を耳にしました。気にしないように努めても、心に引っかかり、仕事に集中できません。

ある先輩に相談すると、「私も陰口に悩んだことがある」と言うのです。

Yさんは驚きました。先輩は人柄も温厚で、周囲から信頼の篤（あつ）い人だったからです。

さらに先輩は、「でも『陰口は、言われても言わないようにする』と決めたんだ。それからはそんな自分に誇りが持てるようになったよ」と続けました。

その言葉を聞いて、先輩が信頼される秘訣がわかったような気がしました。

「誉め手千人悪口万人」と言われるように、人を悪く言う人は、いつの時代も、どんな場所でも多いものです。また、「名人は人を謗（そし）らず」という諺（ことわざ）もあります。

陰口を反面教師として、自分には厳しく、人には優しさを持って接していれば、陰口を言う人からも「ありがとう」と感謝される日が来るかもしれません。

自分は人の悪口は言わない。そう心に誓って、毅然（きぜん）とした態度で仕事に臨むようになった時、Yさんの耳に、陰口は入ってこなくなったのです。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

#### <コメント>

やられたらやりかえす。これを繰り返していると、やがて自分の身に降りかかってきますね。

どちらかが止めなければ、止まりません。夫婦げんかも同じでしょう（笑）。

相手のせいにするのは簡単。コミュニケーションのリーダーになるには先にやめる、謝る。

そう思って最近はずっと謝っています。もちろんほとんどこちらが悪いからですが（笑）。

#### <まちネタ>

### ◎ ヒット商品発想法

（前略）

あらゆるヒット商品の根源に共通している「ヒットの正体」があるー。

はっきりとそう考えるようになったのは、私がマーケティング戦略アドバイザーとして独立してからのことでした。

その答えは、ずばり「潜在ニーズ」。簡単に言えば、お客さんが欲しいと気づいていなかったもので、ある商品を見た瞬間に「これが欲しかったんだ！」と感じてもらえるものです。

つまり我われの仕事というのは、いかに顕在化された意識の下に広がる「無意識」の世界に潜（ひそ）む欲求に気づけるかにあるのです。

この考えによると、市場調査というものは、それが仮説の検証のためならばとにかく、ニーズの掘り起しを目的としたものとすれば、自分たちの仕事を放棄しているに等しいとさえ言えるでしょう。

では、どうすれば潜在ニーズを探ることができるのでしょうか？

私はその手法の一つとして、特定の商品に関するお客さんの不満や文句を引き出します。

多くの場合、その中に何かしらの不足を感じていることを示唆（しさ）する「心の声」が潜んでおり、それらをぶつけ合わせて「化学反応」させることで、潜在ニーズが見えてくるのです。

では以上のことを踏まえて、発想力を鍛（きた）えるためのポイントを三つに絞ってご紹介しましょう。

（中略）

この三つのことを、発想力を鍛えるために私は常に意識してきましたが、歴史を紐（ひも）解くと成功している人物たちの行動にも意外と通ずるのではないかと考えたりもしています。

それだけ発想力とは大きな可能性を秘めており、地球上の生き物の中で、我われ人間に与えられた本当に素晴らしい力だと思っています。

そして、発想力を語る上で何よりも大事なことが「人を喜ばせたい」という、シンプルな気持ちを忘れないことです。

なぜなら潜在ニーズとは人の心であり、その心の中に潜む喜びのポイントを見つけ出そうとする姿勢こそが、発想力を湧き立たせる源泉となるからに他ならないからです。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

ビジネスバリュー・クリエイションズ代表の山本康博氏のコラムを抜粋しました。

氏は、伊藤園時代、「ぎゅっと搾ったレモン水」「充実野菜」などの企画開発に携わり、その後日本コカ・コーラ、日本たばこ産業で新商品マーケティング戦略を担当。そしてマーケティング戦略アドバイザーとして独立されました。

肝心の(中略)の部分(=3つの発想法)をお知りになりたい方は、弊社 HP <http://www.iki-sangyo.co.jp> の「スタッフ眼チカラ養成ブログ 2014.11.20」をご覧くださいませ。

アイデアの元は現場、特にそこに関わっている人そのものにある、というのは、あらゆる点で共通項のようですね。

## ハモコミ通信 2014 年 12 月号②

<まちネタ>

### ◎ 曖昧(あいまい)な言葉

社内の後輩育成に悩んでいた T さんは、ある光景を目撃したことで問題打開のヒントを掴(つか)みました。それは、電車内で小学生を引率する先生の姿でした。

T さんが乗っている電車に、四十人ほどの小学生が乗車してきました。

興奮状態の子供たちは、つり革にぶら下がったり、叫んだり、やりたい放題にはしゃいでいました。

先生が「ちゃんとしなさい」と注意をしても、静かになりません。

ところが、もう一人の先生が何事かを指示し始めると、子供たちは魔法にかかったように静かになったのです。

その先生は、「ちゃんとしろ」といったわかりにくい言葉ではなく、「口を閉じなさい」「手すりにつかまりなさい」と細かく、丁寧に指示をしていました。

日頃、後輩に対して「きちんと」「ちゃんと」など、曖昧な言葉を使っていた T さん。翌日から対応を変え、後輩との意志の疎通が改善されたといいます。

「あれ」「これ」などの指示語が多い時は、思いばかりが急いている時です。依頼や指示は、相手の

状況や立場を考えて、具体的な言葉で行いたいものです。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

<コメント>

この言い方で伝わるだろうか？今はいいタイミングだろうか？一歩引いて、効果を考えた伝え方をすることで、まったく違った反応を得ることができる、という経験はお持ちでしょう。問題は常にできるか？というところですが・・・私もよく「あれ」「これ」と言ってしまう(笑)。

以前、ある学校に呼ばれて講演をさせていただいた時のこと。生徒たちがザワザワうるさくしているのを壇上から注意する先生。ハンドスピーカーでかなり立てているのですが、私の耳にも何を言っているか聞き取れませんでした。

ハンドスピーカーの質が悪くて音が割れていたのが原因の一つ、もう一つは、そもそもハンドスピーカーは角度によってはほとんど聞こえないことをその先生は知らなかった、ということ。つまりツールの選択を誤っていたのですね。

選挙演説も、高性能のマイク・スピーカーからだとても良く聞こえ、音が割れていたり安っぽい音だと、内容以前に聞く気がしませんね。

言葉の選び方同様、ツール選びも大切にしたいものです。