

■評価■ <自分が仕事を評価するのではなく、後工程であるお客様に評価をしてもらうものです>  
自分の評価よりもお客様の評価で物事は決まります。自分勝手の評価では、レベルアップは難しいものです。お客様が受け入れるかどうかの視点に立つと、ものの見方が違ってきます。これはチャンスになります。そして、お客様に選んでいただくのです。お客様に喜んでもらっていますか？

■信頼■ <いくら小手先やテクニックを使ったとしても、信頼されていなくては伝わりません>  
信頼されている人の話は、聴きたくなるものです。最後は話をする人自身の人格の問題になっています。伝えたいことを伝えるには、自分の人格を向上させ、信頼されるように日々の努力が必要だと思います

■魔法の言葉■ <「ありがとう」です。相手に感謝する素直な気持ちが、言葉になったものです>  
どの国でも「ありがとう」です。この感謝の言葉は、言葉の響きとして静かな波長を持っており、相手には恍惚の瞬間を与えるそうです。何度も使うことで、言葉はやがて大きなパワーを持つようになります

■忙しい■ <それは仕事を楽しんでいないからです。楽しんで取組めば余裕ができてきます>  
忙しいのは、自分を忘れるほど余裕がないからです。仕事の中に改善を持ち込んでみましょう。押し付けられていた仕事が一転して、追いかける立場に変わります。なくせないか？半減できないか？少なくできないか？他に転換できないか？など自分の考え方を少し変えてみませんか？

■創造■ <経営者は、創造という凄い役割を持っています。それは感動を生むという創造です>  
期待以上のことをされると人はだれでも感動します。その期待をしていることを探すのがトップの仕事です。これは自社内ではなかなか見つけることができません。でもお客様にはいくらでもあります

■積み重ね■ <一事が万事ともいいますが、小さなことを確実にコツコツと積み重ねることです>  
時間を守る→約束を守る→信用ができる→信頼される というようになっていきます。どんな近いところでも歩き始めないと行くことができません。その第一歩を踏み出す勇気が大切です

■目からウロコ■ <他人に教えてもらうのではなく、自分でハッと真理に気づくことです>  
目からウロコを取り去るのは、自分自身でしかできません。自分が気づいて、主体的になって取組む気持ちが必要です。そこから努力を重ねていくと、ある時点で一気にウロコが取れて視野が広がります

■血管■ <人の血管は毛細血管をすべてつなぐと、10万kmもなります>  
なんと地球を2週半も取り巻き、月までも届いてしまう長さが人という小宇宙に存在します。腸の表面積は、なんとテニスコート一面に相当します。信じられないことが体内に存在しています。私たちの才能も想像もできないほどまだ眠っているのです。使い尽くすことはありませんので、大いに活用したいものです

■時間■ <時計の針は簡単に戻せますが、時間は絶対に戻ってきません。大切にしたいものです>  
会社の資源で一番高価なものは、見えない時間です。見えないからわかりません。後で後悔をしないためにも時間が大切なことを自覚したいものです。このタイムマネジメントができれば人生も楽しくなります

■罪■ <会社が犯す最大の罪は、社員にビジョンを示さないで仕事をさせることです>  
先が見えないのは、非常に不安です。先が見えると進んでいけるものです。夢や希望のないところに、やる気や元氣そして活気は生まれません。社員のベクトルを合わせにも、トップの作成した意気込みのあるビジョンを見せて、共有化しましょう

■変えない■ <変えないのは、いつも変化していくという変化対応の精神です>  
生き残るには、歴史を振り返ってみてもいつも時代に即して変化し続けたことがわかります。今の激動の時代にこそお客様の動向をいつも感じ取り、お客様のニーズにいつも対応できる体質にかえていくことです。これはトップだけではなく、全員の活動にしなければなりません