

■違い■ <<「知っている」と「わかっている」と「出来ること」とは、まったく違うものです>>

百聞は一見にしかず、百見は一行にしかずともいわれます。知識を学び、体験を通して見えるように、さらに自分の知恵を織り込んで、自信を持って何度も再現できるようになっていくには、やはり日々の努力に尽きます。知識と行動の違いはそれほど大きいものです。やったが勝ちですし、価値があります

■饗創心■ <<競争心ではなく、創造する心をもっと響かせて見よう！>>

合唱コンクールのタイトルに出ていた言葉です。辞書にはありませんが、意味は読み取れます。企業もライバル会社をけなすのではなく、お互いの良いところを認め合いながら、切磋琢磨して行きたいものです

■暇？■ <<今忙しいですか？と経営者に訊ねると、ほとんどの人が「忙しい！」と答えます。本当？>>

経営者の資源は、時間だと思います。時間を予算だと考えて、計画、実行、反省、そして次の打ち手を次々と打っていきたいものです。時間管理が見える化にしてみると、意外や意外、約8割の人は余裕があったというデータもあります。計画を立てる、そして目で見える管理をしていけば時間創出が可能になります

■事前段取り■ <<結果を指摘されるのは、誰でも嫌なものです。事前説明なら快く聞けます>>

問題になってくるのは、いつも結果に対してです。そうならないために、少し仕事のやり方を変えてみましょう。部下と上司の間で事前段取りに時間を取るようにして、一緒に検討する時間を共有化しておけば、結果が少し外れても双方の対応が円滑になります。少しの違いですが、大きな差になって行きます

■越える■ <<昨日より、今日をもっと良く、そして明日はもっとより良くグレードアップしましょう>>

1日は長いようでも、過ぎ去った1年は本当に短く感じます。人間の一生は、そのように見ますと短いものです。毎日の目標を持ち、日々精進して自分自身のグレードアップを楽しみながらやって行きましょう

■笑顔■ <<笑顔は「つくる」ものではなく、「出す」ものです。心から笑ってられる自分を作りましょう>>

商売は、笑倍(しょうばい)という言い方もあるようで、笑いを倍増させていくと商売繁盛、笑う門には福来るにも通じます。つくった笑顔では相手もニコリとも反応しません。心の底から自然に出てくるように、いや出せるように普段から意識して心掛けたいものです。お客様は笑顔につられるものです

■お客様■ <<後工程はお客様の概念であると考えたのは、あのデミング博士でした>>

お客様に奉仕する際に問題が生じた場合に、Plan→Do→Check→ActのPDCAサイクルという系統的な手法で解決しようと考えたのです。もう数十年前の概念ですが、今でも十分に活用できます

■失敗■ <<失敗して辛いこともありますが、それを話のネタが出来たと少し視点を変えてみましょう>>

自分の失敗を、笑い話にするくらいもっとおおらかに視点を変えてみましょう。結果は結果ですが、結果の解釈の仕方は千差万別に変えることができます。この考えは、色々と応用が出来ますよ

■チームワーク■ <<誰もが唱えています、余り実施されていないのはマネジメントのせい？>>

わかっても自分のことや自部門のことだけを優先してしまう、自己都合での考え方がまだ残っているようです。人も心臓だけで生きている訳ではありません。すべての部門、組織がもっと会社全体のことを考えて、本当のチームワークを発揮して欲しいものです。持っている才能をさらに活かすことができます

■飲食店■ <<良い飲食店は食事だけではなく、8割のお客様がトイレの清潔さを評価しています>>

飲食店の見えない部分のトイレも評価をしています。お客様の視線は、見えないところにもちゃんと当てられているのです。見えない部分は気づきにくいものですが、何気ない会話から聞き取ることもできます

■言い換え■ <<「でも」を「こそ」と言い換えることで、大きな可能性が発見できます>>

直ぐに出来ない理由を並べて「でも、できない」と口走るものですが、少し息を吸ってから「だからこそ、やってみます」と思い直すと新しいヒントが出てきます。そのような人を一人でも育成できればと思います