

仕事の中に「感動」を! (24)

～ 凄腕ビジネスパーソン?! ～

◇友人からの要請

今年の11月、高校時代の親友と飲みに行く機会がありました。その席で、友人から「僕の社内で、やる気のある若手の勉強会があり、毎月1回社外講師を招いて『凄腕ビジネスパーソン』という講演会を開いている。その会の講師を君にお願いできないだろうか。」との要請を受けました。とても仲の良い友人でしたので、その場で快諾しました。具体的に何を話せば良いのだろうという私の問いに、「基本的にはお任せするけれど、『OSS』を見て強く感じる“CS(顧客満足)”の姿勢については、ぜひ話してもらいたい。」とのことでした。

そして、12月17日『凄腕ビジネスパーソン』の講演の日がやってきました。講演のテーマは、この inswatch 原稿と同じ『仕事の中に「感動」を!』です。参加者は若手中心の20名ほどでした。

講演は、その友人と私の関係から始め、次の順序でお話ししていきました。

- ・大学時代に素晴らしい先生に出会い、「保険論」を学んだこと
- ・サラリーマン時代に、役員会資料を作成する部署に在籍ミスが許されなかったこと、また、「お客様サービス推進室」に在籍中に“CS(顧客満足)”について学んだこと
- ・保険代理店の仕事について(『OSS』の仕事の内容と考え方)
- ・代理店事業を振り返って(「特級種別」への挑戦、「経営指針」の策定、「RINGの会」との出会い、保険会社の破綻、保険会社との関わり)
- ・若い皆様へ(言葉と時間を大切に、出会いが全て、人間は“理屈”ではなく“感動”で動く)

◇“CS(顧客満足)”について

友人から要請がありましたので、“CS”については、特に留意してお話ししました。

まず、大学時代の恩師水島一也先生の著作『現代保険経済(第8版)』(千倉書房)より、以下を引用させて頂きました。

「効率化の徹底によって、競争に打ち勝つことは絶対的な条件だとしても、それによって実現される利潤獲得が最終目的であってはならないのだ。企業間競争の過程で、“顧客満足(CS)”の追求が不可欠とされる。だが、それは、競争における勝利のための手段としてではなく、経営の“最終目的”と位置づけられねばならないのだ。」

次に、サラリーマン時代に知識としては知っていましたが、代理店事業に携わるようになってから本当の意味を理解できるようになったことをお伝えしました。それは、「CSを実現するためには、“リーダーシップ”と“ES(従業員満足)”, この2つに尽きると考えています。若手の皆様の場合、“仕事に対する姿勢”と“周囲の仲間への配慮”と置き換えて頂ければ良いと思います。」ということでした。

また、「顧客満足」については、「付加価値」などという難しい言葉を用いる必要はなく、“お客様に喜んで頂くこと”と捉えれば良いのではとお伝えしました。一番大切なのは、お客様を始めとする周囲にいらっしやる方々を、「手段」として見るのではなく、「かけがえのない存在」と見ているかどうかだとお話ししました。

◇ミスを防ぐためには?

講演終了後に質疑応答の時間があり、活発な質問を頂きました。その中で、若い女性の方から「ミスの許されない職場にいらっしやっただのことですが、ミスを防ぐための信念を教えてください。」というものがありました。

私は次のようにお答えしました。「サラリーマン時代に、私の作成したデータのミスで、当時の上司の方が役員の皆様にお詫びして回られたことが強く印象に残っています。自分のミスが周囲の方々に迷惑をかけるということを痛感しました。ミスをしない人間は存在しませんし、ミスをしようと思ってする人はいません。それ以降は、仕事の姿勢を改め、再チェック、再々チェックをするように心がけてきました。」

また、『ビジョナリー・ピープル』(英治出版)から、次の一文を引用しました。

「人は相手を、よい仕事をする人か、あるいはお粗末な仕事をする人か、そのどちらかで判断するものだ。(中略) その相手は、お粗末な仕事をした経験のある人間として記憶されることはない。お粗末な仕事をする人間としておぼえられてしまうのだ。」

◇講演を終えて

講演終了後、参加者の方々から、たくさんの感想のメールを寄せて頂きました。その中で、「ミスを防ぐための信念」を質問頂いた方からのメールです。

「私の問いに答えて下さり、ありがとうございます。『ミスをした人間ではなく、ミスをする人間と思われる・・・』とても怖い言葉です。周りのお世話になっている先輩方に私のせいでご迷惑をおかけすることになる・・・と考えても、これも確実に自己嫌悪に陥ります。日々チェックが当たり前前にできる姿勢を習慣づけて、業務に取り組んで行きたいと思います。ぜひ、またお目にかかり、岡武さんのお話を聞かせて頂きたいです。私も岡武さんにいただいた影響やモチベーションで一日も早く一人前のビジネスパーソンになれるよう、日々勉強を重ねたいと思います。今後とも、どうぞよろしく願いいたします。」

先日、友人とも直接お話ししましたが、参加されたメンバーの方々がとても喜んで下さっていたそうです。また、「参加メンバーが、ぜひ『OSS』を見学したいと言っている。何とか実現できないか。」という、ありがたいお話も頂きました。

私に取りましても、仕事が好きな若いビジネスパーソンとの交流は、とても楽しく、良い体験になりました。年明けには『OSS見学』も実現したいと考えています。