

## 「人間力の基本～凡事徹底～」

天明塾長講話

今日のテーマは「凡事徹底」。凡事徹底のケース、(株)タニサケという会社のことをお話します。ゴキブリだんごを作っているメーカー。

この会社の会長は月400枚ハガキを書くという、社員には1日3枚のハガキを義務付けているという会社。1日3枚ハガキを書かない社員はクビ。「なぜ書くの？」書くことと成長するから。この会社には売上のノルマはない。

ハガキ道って知っている？このハガキ道を作ったのは、学校の先生なんだけれど、彼が複写ハガキを始めたのは昭和46年、29歳のこと。森信三先生の講演を聴いた。森先生というのは、教育界の神様というような人です。講演の最後にこう言われた。

「義務教育を終えた者なら、最低3つのことは実行しなさい。1つは挨拶、もう1つはお辞儀、3つ目はハガキを書くこと。」

そして講演の会場で「複写ハガキの元祖」徳永康起さんと出会い、複写ハガキをプレゼントされた。ここから彼はやるわけだ。ハガキが複写になっていまして、書き終えた全部の複写が残っているわけだ。自分がいつ誰に書いたというのが残っている。

「ハガキ道」の「道」って何ですか。分解して「首」。「首」って命ですね。この「走」って走るんだって。首を持って走る、首を乗せて走る。自分の命を持って走る。真理に向かって走る。だからハガキを通してこの人は自分の人生は何か、何のために生きるのか、そこまで掘り下げていくという感じなんだ。だから皆が言い出した。

「ハガキをやっている道だ。」

松下電器の松下幸之助、松下電器ってパナソニックの創業者、企業訪問を色々した折に、売上とか利益を聞かなくてもその会社の状況を瞬時に把握した。評価基準はシンプルで、従業員の挨拶、整理整頓、トイレ清掃の3つだった。この3つを見ると大体会社のことが分かったというのが経営の神様。経営の神様の研究を一番先にしたのは、日本ではこの間の野田一夫先生。野田先生の研究で特に有名なのは松下幸之助の研究とドラッカーの研究。ドラッカーって経営学者。

ハウステンボスの話があります。一時流行るんだけど、その後、赤字続きになります。それを救うべく出てき

たのがHIS社長、澤田秀雄さん。その時の再建の基本方針、①掃除をしよう。発展している会社は皆、きれい。②明るく元気に仕事をしよう。③経費を2割下げ、売上を2割増やそう。3番目の売上を2割増やそう、経費を2割減らそう、これが一番難しい。だけど、2番目の元気を出そうとかは、難しいことでも何でもない。最終的には売上とか経費につながっていかなくちゃいけないんだけど、売上経費につながっていくコツは、「掃除」と「明るく元気」しかない、こう澤田さんは考えたわけだ。

そんなことで、前回に引き続いてちょっと凡事徹底でございますけれども、今日のはハガキ。それでお願いなんだけれど、これから毎月講師が来ます。個々のお話をします。僕はできるだけ最後に名刺交換の時間を取りますので、名刺交換をしてください。忘れていたら言ってください。だから名刺をお持ちくださいね。そして終わったら、できるだけ早くその講師に御礼状を書いてください。これはお願いです。野田先生に書いてなかったら書いてください。書くことつながりができます。つながりができると、何かあった時に、「あっ、あおもり立志挑戦塾で先生の話聴いた者です、実はこんなことで困っています、ちょっと御相談に行っていていいでしょうか」と言ったら、必ず東京のその先生は、「いいよ、おいで」と言ってくれます。間違いなく。僕らではとても会えないような人達がこれからも来るわけだよ。そういう人とつながっていける。

中村文昭さんって、クロフネカンパニーという会社の社長になって、今、全国、365日、ほとんど1日も欠かさずどこかで講演をやっている。この人は三重県のド田舎から出てきて、高校もやっとな卒業して出てきて何の人脈も何もなかった中で、やっぱり人脈って大事だと。

何をやったかという、彼はお金も何もなくて、とにかく新幹線に乗る時はグリーン車に乗る。グリーン車に乗ると、やっぱりそこそこ人が乗っているじゃないですか。それで隣の人と必ず知り合いになる。その知り合いになる方法を彼は考えるわけだ。一緒に座って、金もないのにグリーン席を買って、「失礼ですが、私はこういうものですが」となかなか話ができないよね。向こうは大会社の社長かもしれないし、オリックスの選手かもしれない。彼は

色々思案して、何か荷物を取る振りをして小銭をばらまく。落として「あっ、すみません」と言うと、必ず隣の人が拾ってくれるというわけだ。「すみません、申し訳ありません」と言って、「ありがとうございます。私はこういうものですが」って、これでつながりをつける。必ずそこで99%話ができる、名刺をもらう、そして新幹線が駅に着く。駅に着いたら東京駅で、もうその名刺を持ってハガキを書く。東京駅で投函する。これをずっとやってきている。新幹線の中で会った人の名刺ファイルというのが何百枚とある。

飲み屋に行ったら、できるだけ一流の飲み屋に行く。一流の飲み屋に行って、一流の板前と話をし、来たお客さんと仲良くなる。そうやって貯めた飲み屋の名刺アルバムとか、それが何百枚と。「人との御縁ででっかく生きる」というのが彼の言葉なんだけれどもね。

前回と続いて凡事徹底で、次回またもう少し掘り下げて話をしたいと思います。

分かった、いいなと思ったことはやっていく。ぜひお願いします。

# 「大学と地域活性化」

講師 香取 薫氏 [青森公立大学学長]

常日頃、私が若い学生諸君に話していることがあるんです。どんな時でも、難しいけれども前をしっかり向いて、走らなくてもいいからゆっくりと前に向かって前進していけばいいんだと。ある場合には立ち止まることも、ある場合には後ずさりすることも、ある場合には横に移動することも必要かもしれない。だけど、いずれにしてもゆっくりと前を見据えて、ゆっくり進んでいく、そういうことが大事なんじゃないだろうか。

私は昭和28年生まれです。千葉県印西市、森林が周りにあったり、畑があったり、田んぼがあったりする全くの田園地帯で生まれました。私は小学校3年生の時に風邪を引きまして、こじらせて肺炎になっちゃった。2週間位ですっかり治ったんですが、その2週間学校を休んでいたら行きたくなかった。何でかという、当時の小学校の先生、すごく優しい先生で、例えば風邪をひいて2日位休んで学校へ行くと、「うわあ、今まで風邪をひいて休んでいた薫ちゃんが出てきたわよ。皆で拍手しましょう。」とか言う人なんです。私は目立つのが嫌いなタイプで、それが嫌だった。

それで、うちの母親は「まだ頭が痛い」というと休ませてくれるものですから、そういうふうにして1ヶ月が過ぎ、2ヶ月が過ぎと。これ、今で言う登校拒否児ということでしょうか。

ではなぜ私がある日突然、学校に行きたくなったかという、途中で新潟大学の教育学部を出たバリバリの若い女性の教師が赴任して私のクラスの担任になったんですね。その先生が張り切って私の所に、「なぜ休んでいるの？」とやって来たわけです。私はその先生を見た瞬間、「これはいい」と思った。何がいいのかわかりませんが、「じゃあ、明日から学校に来てくれるよね」と言われた時に、「うん」と言ったんです。それで次の日から無遅刻無欠席。元々治っているんですから。

休んでいた数ヶ月間どうしていたかという、学校の教科書を読むしかないんですよ。面白いなと思ったのは算数だけ。だから算数ばかりやっていたんです。それで自分は数学がものすごく得意な人間だと思っていたのですが、大学に入って木っ端みじんに打ち砕かれました。小学校、中学校、高校とやっていた、答えが出るものは数学ではない。本当は、この世の中というのは答えが出ない問題ばかりです。数学にしても答えがないんですよ。大学に行って数学を習うと答えがわからない問題ばかりやるわけです。

大学というのは、教わるどころではなく、研究する場であると昔から言われています。つまり「今まで教わってき

たこと」の上に行くことを自分達で実践してみたり考えたりする場であると。

皆さんにお渡しした資料を御覧ください。「ICT利活用による地域課題解決」というペーパーですね。ICTというのは情報通信技術、いわゆるコンピュータと通信の融合した技術のことを言います。私はこのICTの技術を使って地域における課題を解決する試みというものを、色々活動してまいりました。

その中の1例ですけれども、弘前市でどのような課題があって、ICTを使ってその課題をどうやったら解決できるかという実証実験をやってみたというものです。

弘前市の「地域ICT利活用モデル構築事業」、これは国土交通省からお金をいただきまして実証実験をやったものです。弘前市の抱える地域課題を住民アンケート、世論調査によって表しました。その中で、不満が高い、欠点だと言われているのは「雪対策」と「働く場がない」。

そこで「雪対策」をICTでやると。そのためには、どんなことが雪対策で不満なのかということを細かく分析しなければいけない。物事の本質を見なければいけないですね。

弘前市の場合は、調べてみると除排雪に関する情報提供が不十分である。例えば、いつ自分の家の前の道路が除排雪されるのか。せっかく玄関前を一生懸命きれいにして、朝方車で通えるようにやった途端に、そこに除雪車が来て、家の目の前にゴロンゴロンと固いやつを置かれたら困りますよということですね。

それから、除排雪に関する電話が担当につながらない。市役所に電話をして文句を言おうと思うけれど、そういう時に限って大体つながらないんですよ。そうすると、どんどん不満が募ってくるわけです。

それから雪による交通渋滞、これは一般論ですね。それからブルドーザーでやるのとボランティアがやるのが連携が取れていないという不満が多いということが分かったんです。そこで、情報提供、電話、連携、これはもしかしたらICTを使ってできるかもしれない。そこで平成19年から22年までのロードマップを示しました。

私は、弘前市で作っているホームページだとか、他のお金を使って作った色々な仕組みをうまく活用すれば、きっと安い値段でできると思いました。

そこで事業の主な機能として、カメラ、センサーの導入。次に除雪車出動状況のメール配信。これは除雪車が今、出ましたというのを皆さんにメールで配信すれば、どこに

いるかは別にして、除雪車が今、出たということは分かるわけです。

それからバス運転情報、これはバス待ちシステム。バスターミナルとか起点になるところを、「今、出ました」とか「渋滞で30分ほど遅れます」とか運転手さんが言ってくれば、その電話をセンターの方で受けて、それをすぐアップすればいい。そうすると、バスをどこかで待っている人が、「30分遅れているんだ」と分かりますよね。これだって厳密に言えば途中で状況が変わることもあるから、ずっとそのままの状況じゃないですよ、位置情報端末をつけるよりは。だけでも、すごく軽いシステムで運用費用がほとんどかからないんですよ。

それから、いつ除排雪されるか分からないという苦情をちゃんと受け付けるシステムがあって、要望システムと、クレームじゃなくて要望であるということで、要望をメールで送る、あるいはメールで写真を撮って、家の前はこんなになっているよと、何とかしてくれと。

この評価はどうだったか。システムの参加者、目標値が300人。これは実験の時でしたから、300人に対して272人、△だよね。それから例えば除排雪の情報の閲覧数は、目標値が17万件でしたけれども、実は20万件を突破したから目標値達成。それからカメラなどの情報をどれだけ見られるかということに対してはどうかと。それからバス運転の情報の閲覧を5千ぐらいに設定したら1万7千、3倍ぐらい。

それから、もっと具体的なデータというと、降雪量とウェブアクセス数の関連。明らかに降雪量が多い時に、閲覧数がいきなり上がるのがわかる。ですから、雪対策に関して市民に認知されてこれが貢献できたと考えられるという結論に一応達したということなんです。

その当時は宣伝のためにパソコンとかケータイを見せて、どんどん知ってもらおうと思っていました。ただ、これを継続的に運用するかどうかは政策の問題です。

最後に、うちの学生がどんなことを提案してやっているかという話をまとめとしてお話ししたいと思います。

これは2010年新幹線開業に向けた、その開業前にうちの大学の2年生のゼミ生が七戸町で発表したものです。

その当時、七戸町から、今の七戸十和田駅が開業するので、通過駅にならないために色んなことを考えてくれという依頼を受けたんです。それで学生が1年生の時に入って、どんなことをやればいいのか、ずっと検討してやってきました。これが2年生の時に、ここに書いてある7人の学生諸君が発表したものです。

実は、1年生の最後、2009年の1月に、彼らはこういう提案をしたんですよ。色んなところを見て回って、七戸

と十和田の比較、山形県高畠駅の事例、それから「蕎麦博覧会」のイベントを提案しました。またキャッチコピーは何かないかと、例えば「いつもそばにうまいもの七戸町」とか、そういう提案をしたんだけど、見事に却下。「そんなもので人は来ないよ」と却下されました。

そしてこれが、今度彼らが2年生になった時の提案です。これはアンケートですけれども、七戸町民へのアンケートで、商人隊のお話をして、商人隊がどんな企画で色んなことをやっているかというのを聞いたと。商店街の活性化を図る色んなことをやっていることが分かったと。1年生の時はそういうことも知らないで色々提案をしている。だから反感を買うだけだったんですね。

彼らが提案した「蕎麦博覧会」はもう4回ぐらいになっています。この年に初めてやって。学生が財政状況まで分析して、やれるのは1回ぐらいだと。そのお金は元々、県の助成金か何か、300万円もらえたということだったらいいですね。その300万を使ってやりましょうということで、最初は3,000食、2日間で用意したんですが、1日くらいで売り切れちゃって、2日目はほとんど商品がない状態になってしまった。それで、その年は2回やりました。年に2回やって、2回目は6,000食用意したんですけど、これも2日目の午前中で完売。ものすごい人数が来たんですよ。どんどん続いて、毎年6,000食ぐらい用意をして完売。うちの学生も行って、次の時にもっと良くしようということでアンケートを取ったり分析をしたり、あるいは下働き、蕎麦の汁をちゃんと捨てる場所を掃除したりとか、テーブルの上をきれいにするとか。アルバイトのお金をもらってやるのではなくて、そういうことを自分達でやって、「蕎麦博覧会」がずっと続いている。今、提案した彼らは卒業してしまいましたけれども、第2、第3のゼミ生がそれを継いで、「蕎麦博覧会」をやっている。

今、大学のゼミで10月4日に、青森の新町商店街でハロウィンパレード、歩行者天国の中で屋台を出す企画をしています。色んな地域、七戸とか佐井村とか西目屋村とか風間浦村とか、あるいは南部町とかおいらせ町とかむつ市とかの特産物をそこで食べてもらったりお土産として売ってもらったりする。屋台を出してパレードの商店街の中でやったら活性化の役にも立つ。それは新町のためだけではなくて、県内各地域、東京に売り込んだり色々しているんですが、一番肝腎な青森県民、地域の青森県民にそれを食べてもらったり買ってもらうという努力は、実は意外と盲点じゃないかと。東京の全国うまいもん祭りみたいなものは参加者がものすごくいるんですよ。七戸でも鱈ヶ沢でもそこに出したことがあるんですね。これをヒントにそういうのが青森の新町でできないだろうかということで企

画をして、新町の商店街の人とも合意が取れて、正式には新町の総会で来週決まると思いますけれど。さあ、これを聞いた皆さんもやりたくなっただしょう。自分も手伝う、新町ならと思いましたよね。

そういうところに行って参加するだけでもいいんですよ。そういうようなことをやるところから1歩が始まるんじゃないか。まずは踏み出してみたらどうですかというのが最後の私の提案です。

どうも御静聴、ありがとうございました。

(塾生)

大学で働いてみてその中でやり甲斐とか、続けていくモチベーションを教えていただけたらなと思います。

(香取講師)

小学校の時に読んだ本の中に湯川秀樹さんの偉人伝があって、ノーベル賞をそこで初めて知って、「すごいな、自分もノーベル賞をもらいたいな」と思ったんですね。だから研究者になりたいと思った。だけど、一方で小学生の時に、一生懸命教えてくれた先生のすばらしさに気づいたんですよ。一文にもならないのに、色んなことをやってくれました。家庭教師もやってくれたんです、遅れているから。そういうのを見た時に、教育ってものすごくすばらしいなと。教員と研究が一遍にできる仕事は何かと。大学の教授という仕事が私の中にフツフツと浮かんだんですよ。というのが私のモチベーションです。

(塾生)

先生の立場で青森県内の社会人に対して要望というか、こうしてみたらどうだろうということがあれば教えていただきたいと思います。

(香取講師)

皆さんの後輩達、皆さんが年金をもらう頃にはものすごく少ないですね、下に続く人達が。ですから、社会人に対しては、今できることを今やられたらいかがですかと。まず一歩やっていただけたらなと思います。

(天明塾長)

ありがとうございます。

## ■ 「幸せとは何か。自分の幸せ、県民の幸せに必要なこととは何か。」

グループディスカッション

自分にとっての幸せをベースに、家族にとっての幸せ、青森に暮らす人々にとっての幸せとはどのような状態なのか掘り下げて議論。

グループ	論 点
A	自分：心が満たされること。県民：暮らしやすさ、自信が持てること。
B	幸せを木に例えて表現。人はそれぞれ幸せの木を育てており、県民はその森。幸せを共有することでコミュニティが充実するなど。
C	安心して皆が笑顔、健康で暮らすこと。かけがえのない存在に私たちがなること。他者の幸せを自分の喜びとする生き方。