

株式会社本気 企業理念

全従業員の物心両面の幸福を追求すると同時に、人類、社会の進歩発展に貢献すること

美容室 4 cm 及び デューポイント 理念

- 一 お客様に支持される美容室を作ります
- 一 美容業を通じて魅力のある人間になります
- 一 美容業を通じて豊かな人生を送ります
- 一 社会貢献と仲間作り

(株式会社本気 フィロソフィー) は 代表 (中嶋一良) が作成したものです
が、代表の上に位置し、代表の日々の経営判断基準は、(株式会社本気 フィロソフィー) に基づいて行うようにしています

目次

一. 経営の心

- 1 原理原則に従う
- 2 お客様第一主義を貫く
- 3 実力主義に徹する
- 4 (ガラス張り経営) で公明正大に利益を出す
- 5 全員参加で経営する = 家計簿会計
- 6 ベクトルをあわせる

二. すばらしい人生をおくるために

1. 心を高める
 - 1 素直な心を持つ

- 2 感謝の気持ちを持つ
- 3 私たち凡人が（三毒）を抑えるテクニック
- 4 常に明るく
- 5 職場での二つの幸福（働く幸福）と（経済的幸福）
- 6 小さな事を多く重ねる
 - ※ 毎日練習するのは、体が忘れるから
2. より良い仕事をする
- 7 仕事を好きになり、真面目に一生懸命に仕事に打ち込む
- 8 公私のけじめを大切にする
- 9 読書は何故必要か
- 1 0 伝える力 = = = 話し方と文章力
3. 困難に打ち勝つ
- 1 1 自らの道は自ら切りひらく
- 1 2 強く思い、それを具体的な目標にする
- 1 3 夢を実現するための習慣作り
 - ※ 目標を数値化してみる
- 1 4 有言実行でことにあたる
4. 人生を考える
- 1 5 人生、仕事の結果 = 考え方×熱意×能力
- 1 6 （心に描いた夢）のとおりになる
- 1 7 反省ある人生をおくる

三. 日々の仕事を進めるにあたって

- 1 クレームに関する指針
- 2 （報告 連絡 相談）はビジネスの基本
- 3 儉約を旨とする

四. リーダーの姿勢

- 1 リーダーは特権でなく（責任ある仕事）
- 2 リーダーに求められる姿勢
- 3 リーダーは質問で部下を育て、働きやすい環境を作る
- 4 チームのコミュニケーションの図り方 = = = 全員参加を基準
- 5 リーダーの時間を成果があがることに使う

五. リーダーの役割

1. 正しい判断をする
- 1 リーダーは（株式会社本気フィロソフィー）を判断基準にする
 - ※ （株式会社本気フィロソフィー）を説く姿勢

- 2 私心のない（利他の心）を判断基準にする
- 3 素直になる === 素直—謙虚—感動—反省、感謝のサイクル
- 4 常に謙虚であらねばならない

{ 2 } 新しいことを成し遂げる

- 5 信念を貫く勇氣
- 6 率先垂範する
- { 3 } 店長の役割
- 7 店長の仕事
- 8 お客様数を最多に、経費を極小に === 家計簿会計
- 9 お店の目標を数値化し、周知徹底する
- 10 会議は現場の叡智を集めるために開く
- 11 会議の決定を多数決ではなく、なぜ主催者が行うのか
- 12 金銭管理ではダブルチェックの原則を貫く
4. マネージャー の役割
- 13 マネージャー の仕事
- 14 （他力）によって成果をあげる === ベテランリーダーの失敗
- 15 部下の叱り方

六. 経営者の心 === 代表自身への自戒の念を込めて

- 1 心を研く
- 2 経営に打ち込む
- 3 心の修練を積む
- 4 公明正大であることが経営者の迫力を生む
- 5 大胆さと細心さをあわせ持つ
- 6 値決めは経営である
- 7 投資のタイミングとその額
- 8 規模拡大を目指さず、適正な利益の確保
- 9 小善は大悪に似たり === 大善をもって導く
- 10 公私混同の戒め
- 11 高い目標を持つ
- 12 古き物を破棄し、明日の会社、お店を作る

（株式会社本気 フィロソフィー）制作にあたり

私たち一人ひとりが、日々の生活の中で仕事や人生に迷ったとき、どういう基準で判断し生きていくのか、その積み重ねによって、それぞれの人生は形づく

られていくと私は考えています。一人の人生がそうであれば、会社の命運も同じはずです。会社がどのような経営理念、経営哲学を持つかによって、会社は躍動もすれば衰退もすると思います。

この（株式会社本気 フィロソフィー）は、今後、株式会社本気が、どのような考え方、どのような哲学をベースに経営されるかを示す指針です。これからは（株式会社本気 フィロソフィー）を中心にしてお客様満足度、従業員満足度、サービスの質でも（最高のチーム）にしていこうと思います。そうすれば、皆の人生がより実りの多いものになるだけでなく、株式会社本気は規模ではなくスタッフのレベルの高さにおいて日本を代表するような素晴らしいグループになれると私は確信しています。

（株式会社本気 フィロソフィー）を、全てのスタッフが共有し、実行することで、株式会社本気企業理念である（全従業員の物心両面の幸福）が実現できる物と信じています。

株式会社本気 代表取締役社長 中嶋 一良

一. 経営の心

1 原理原則に従う

すべてのことを原理原則にしたがって判断することが大切です。株式会社本気の経営は、筋の通った、道理に合う、道徳に反しないものでなければ、うまくいかず、長続きしません。私たちは、普通美容室の常識というものに頼ることはしません。ですから（他のお店はこうだから）という常識に頼って、安易な判断をしてはなりません。

会社にしても、財務にしても、利益の配分にしても、本来どうあるべきなのか、ものの本質に基づいて判断していれば、どんな時でも、判断を謝ることはありません。

解説

道徳に反することなく、人として何が正しいのかという判断基準で、物事を判断していきましょう。つまり（人として何が正しいのか）と判断することが（原理原則に従う）ということです。

2 お客様第一主義を貫く

お客様のニーズは、時代とともに変化します。私たちは、変化するお客様の

ニーズにこたえられるように、今までの概念をくつがえして、徹底的にチャレンジしていく姿勢が必要です。お客様に喜んでいただくことは、サービス業の基本であり、お客様に喜んでいただくことで（全従業員の物心両面の幸福）が達成されます。

解説

これからのお客様は、いろいろなサービスを経験してきており、より質の高いサービスを求める事と思います。私たちの提供する技術、サービスは、時代の変化とともに進歩発展する必要があります。

株式会社本気が目指す（お客様第一主義）とは次のようなことです。

... お客様が友人や家族に（私の受けた技術、サービスはとても良かった）と言ってくれること。

... スタッフが家族や友人に（私は素晴らしい美容室、会社ではたらいっている）と言えること

... 美容学校生や他店の美容師さんから（あの美容室は技術がうまく、ぜひ働きたい）と言ってもらえること

... 会社に携わって頂いる業者のみなさんが、家族や友人に（いい美容室で、いいスタッフ）と、言ってもらえること。

3 実力主義に徹する

お店を運営していく上で最も重要なことは、それぞれのお店のリーダーに、本当に実力のある人がなっているかどうかです。本当に実力のある人とは（職務遂行の能力とともに、人として尊重され、信頼され、みんなのために自分の力を最大限発揮しようとする人）です。

こうした人がお店に長として場や機会を与えられ、その力を十分に発揮できるような会社風土でなければなりません。こうした実力主義によってお店の運営が行われれば、そのお店は強化され、ひいてはみんなのためになっていきます。

株式会社本気では年功や過去の経歴といったものではなく、その人が持っている真の実力がすべてをはかる基準となっています。

解説

全従業員を幸福にするためには、能力がないにもかかわらず、年長、あるいは古くからの従業員であるからといって、そういう人をリーダーにすえるようなことはしてはいけません。そんなことをすると、お店の運営がうまくいかなくなって、株式会社本気がダメになってしまいます。（立派に仕事をしていける能力を持ち、同時に人としても尊敬でき、信頼できる人）をお店の長におかなければなりません。そういう実力を持った人がみんなを引っ張ってくれ、事業

を成功に導いてくれるということが（全従業員の物心両面の幸福を追求する）ということなのです。

仮に能力のない人をリーダーに置くことで、そのお店のサービスがダメになってしまっただけでは、その不幸を従業員全員で背負うことになってしまいます。

ですから（実力主義に徹する）はすごく大切です。

4（ガラス張り経営）で公明正大に利益をだす

お店が適切な技術、サービスを提供することにより、利益は自然についてきます。赤字が続くとチャレンジができなくなりいつの間にかお客様は減っていきます。

しかし、私たちは利益を求めするために技術、サービスを行なっているのではありません。お客様が求める技術、サービスを提供していると、多くの人に支持され、結果として利益が出るようになるのです。

利益を上げることは恥ずべき事でも、人の道に反した事でもありません。お客様に喜ばれるサービスを提供して得られる利益は正しい利益です。無駄な経費は節約して、より喜ばれる技術、サービスを提供する努力が利益の増加を加速させます。

努力を積み上げることをせずに、一獲千金を夢見る人が多い世の中です。しかし株式会社本気は公明正大に事業を行い、正しい利益を追求し、社会に貢献していく経営です。

そのような経営を継続するために、株式会社本気ではガラス張りの経営をしています。

その一つの例として、お店の売上 利益 人件費 光熱費 返済額 家賃まで公開しています。ガラス張りの経営によって全力で仕事に取り組むことができます。

5 全員参加で経営をする === 家計簿会計

株式会社本気では、それぞれが考えて行動出来る、お店単位で（家計簿経営）をしています。つまりひと握りの人だけで経営が行われるのではなく、全員が参加するということに、その真髓があるのです。誰もが自分の意見を言い、経営を考え、参加することができます。この経営への参加を通じて一人ひとりの自己実現がはかられ、全員の力が一つの方向にそろったときに集団としての目標達成へとつながります。

（家計簿経営）を優先すると、利益優先の誤った行動に走りがちで、スタッフの働く環境や技術やサービスの質が悪くなる恐れがあります。そこで（株式会社本気 フィロソフィー）と（家計簿経営）二つの柱で経営を行います。全員参加の精神は社員旅行 リクリエーション、忘年会、新年会、食事会、ミーティングなどで、人間関係や仲間意識をつちかう場としてこれからもたいせつにしていきます。

解説

株式会社本気では、（家計簿経営）といって、あたかも主婦が各家庭の家計簿をつけて、やりくりするように、お店ごとに店長が責任をもって経営を行うという手法を取り入れています。家計簿会計では、よく頑張ったからといって、その店だけに特別な賞与をはずんだり、実績が悪いからといって、その店だけ何かをカットするようなことはしません。それは返ってスタッフの心がギスギスしてしまうからです。ところが真面目に一生懸命がんばっても一緒、頑張らなくても一緒となると、どうしても（気楽なサラリーマン根性）に堕ちる人が増えてきます。しかしスタッフたちには、一家の主と同じように、我が家の道は自分で切り開くのだ。我が家の食いぶちは自分たちで稼ぐのだ、と思ってもらわねばならないのです。

そこで、株式会社本気では各店舗ごとに（スタッフ一人あたりの月の生産性制度）を採用しています。より高い生産性に向けて（全員参加で経営をする）が絶対条件と考えています。

スタッフに、経営者と同じような気持ちを持ってもらうことは、非常に大切なことです。もし、全スタッフが経営者と同じような意識を持つようになれば、これ以上強い会社はありません。このために私はあらゆる場所を利用してスタッフとコミュニケーションや対話を繰り返し、みんなの心を高めるよう頑張ります。

6 ベクトルをあわせる

人間にはそれぞれ様々な考え方があります。しかし、お店や会社にあつてスタッフ一人ひとりがばらばらな考え方で行動しだしたら、どうなるでしょうか。

それぞれのベクトル（力の方向）が揃わなければ力は分散してしまい、お店、会社全体の力にはなりません。このことは、野球やサッカーなどの団体競技を見ればよくわかります。全員が勝利に向かって心をつにしているチームと、各人が（個人タイトル）という目標にしか向いていないチームとでは、力の差は歴然としています。

全員の力が同じ方向に結集したとき、何倍もの力となつて驚くような成果を生み出します。1+1が5にも10にもなるのです。

解説

ベクトル（力の方向）を合わせるということは経営において一番大事な要素です。それはスタッフ全員の（考え方）を合わせるということ。また（進むべき方向）を合わせるということであり、そのことが非常に大切なのです。

つまり嫌々経営に参加するのではなく、全員で経営に参加し、お店、会社の進むべき方向、目標を全員が同じように認識していることが大事なことです。

人間、みんな顔が違うように、考え方もみんな違います。そのように違った個性、考え方をを持った人たちが集まって一つのお店、会社を形づくり、経営をしていくわけですから、（お店、会社はこういう考え方で経営し、こういう方向を目指しています）ということスタッフに訴え、その方針に同調してもらうこと、それが代表、マネージャー、店長にとって一番重要な仕事であり、しかも一番難しいことです。

私は機会があるたびにスタッフに対して（我々の株式会社本気は、こういう方向に向かって、こんなやり方をしようと考えているので、よく解って）（人として、こういう考え方をすべきだと思う）ということ語りかけています。

つまり、お店の中に、たとえ一人でもベクトルの合わない人がいると、他の人は（ああ、無理にベクトルを合わせなくてもいいのだな。）となってしまう。その為、私は全スタッフのベクトルをあわせることに、細心の注意を払っています。

二. すばらしい人生をおくるために

1. 心を高める

1 素直な心を持つ

素直な心とは、自分自身のいたらなさを認め、そこから努力するという謙虚な姿勢のことです。感謝の心が幸福の呼び水なら、素直な心は進歩の親といえるかもしれません。

素直な心を持てば、自分の耳に痛いこともまっすぐな気持ちで聴き、改めるべきは明日といわず、今日からすぐに改めることができます。そんな素直な心が私たちの能力を伸ばし、心の向上を促してくれます。とかく能力のある人や、気性の激しい人、我の強い人は、往々にして人の意見を聞かず、たとえ聞いても反発するものです。

しかし本当に伸びる人は、素直な心をもって人の意見をよく聴き、常に反省し、自分自身を見つめることのできる人です。そうした素直な心でいると、その人の周囲にはやはり同じような心根をもった人が集まってきて、ものごとがうまく運んでいくものです。

自分にとって耳の痛い言葉こそ、本当は自分を伸ばしてくれるものであると受け止める謙虚な姿勢が必要です。

解説

（素直な心を持つ）という言葉は、おとなしく（右向け右）と言われれば右を向くといった意味についついとられがちですが、決してそうではありません。この（素直な心）の大切さを説かれたのが、あの松下幸之助でした。松下幸之助は、小学校さえも満足に行っていないのに（パナソニック）という大企業を

創りあげられました。その原動力とは、まさに（素直な心）なのです。

松下幸之助は戦前、すでにすばらしい成功を収めておられました。そこで（自分は偉く、凄い）と思いあがっていたとすれば、おそらくそこで終わっていたことでしょう。

しかし年をいくつ重ねられても、（自分には学問がない。学校もでていない）といて（他人様に教えてもらって自分を成長させていこう）という姿勢を変えようとはされませんでした。そのため、人に意見を聴いて物事を学び、それを通じて生涯発展、進歩を遂げていかれたわけです。（素直な心）とは、自分のいたらなさを認め、そこから努力する謙虚な姿勢であり、それこそが成功の鍵なのです

2 感謝のきもちを持つ

もしも、お店、会社に人の和がないと、お客様に喜んでいただけるサービスは提供できません。なぜなら提供するサービスには人の心が反映されているからです。ところが（オレがオレが）といった利己的な考え方では、和をつくっていくことはできません。

私たちが今日あること、そして存分に働けることは、お客様はもちろん、職場の仲間、家族といった周囲の多くの人々の支援があるからこそです。決して自分たちだけで、ここまでこられたわけではありません。

各店の現在は順調に推移していますが、それぞれのお店が赤字の時がありました。仲間の協力なく、それぞれが単独で経営していたならば、すでにお店はなくなっていたかもしれません。

一つのお店が赤字の時でも、他店の仲間と同じ給与を手にすることができました。現在明るくはたらせるのは、相互の協力があるからこそです。

このことを忘れず、常に周囲への感謝の気持ちを持ち、お互いに信じあえる仲間となって仕事を進めていくことが大切です。

解説

お互いに信じあえる仲間となって仕事を進めていくには、常に周囲への感謝の気持ちを持つことが大切です。

職場の仲間、家族といった周囲の多くの人々の支援があったからこそ、皆さんは今日までくることができたわけですから、その方々に対して感謝の気持ちを持つことが必要なのです。またこのことは、人生を歩む上で、最も大切なことなのです。

では（感謝をする）ということとは、どういうことなのでしょう。まず、自分自身が他の存在に対して、へりくだらなければ、感謝という心は出てきません。厳しい外部環境の中でも、何とかお店、会社を運営していけるのは、スタッフの協力があつてのことだし、おおくのお客様がお店を利用いただいているからでもあるのです。そういうことを含めて、すべて周りの人々のおか

げで今日の自分はある、と云う気持ちで、へりくだり、感謝の気持ちを持たなければなりません。

逆に（不平不満）、（愚痴）というものは、必ず人生を暗くし、不幸にします。その（不平不満）、（愚痴）の対極にあるものがこの（感謝）であり、感謝することで、人生はすばらしいものになっていくのです。それは、感謝の気持ちを持つことで自分の心が美しくなっていき、運命そのものが明るく開かれていくからです。つまり、感謝する心が幸運を呼び込むのです。

また（感謝）の気持ちを口に出すと、自分自身もさらに幸せな気持ちになり、相手にも感謝されます。反対に（不平不満）、（愚痴）を口に出すと、自分自身もさらに不愉快になり、周囲の人々も大変不愉快になり、お店、会社は暗くなります。

口から出る言葉は（言霊）ことだま、と呼ばれ、人の感情を良くも悪くも倍加させるのです。

3 私たち普通の人（三毒）を抑えるテクニック

（欲）と（怒り）と（愚痴）という本能は、人間が持っている（ぼんのう）の中でも最も制御しがたいもので、（三毒）と称します。

決して完全に消すことはできなくても、できるだけ欲を離れること、怒りを鎮めること、愚痴を抑えることに努める。その方法に近道はありません。古今東西を問わず、三毒を消す悟りの境地を求めて、人は一生を懸けてさまざまな難行苦行を行ってきました。それでも三毒から逃げられないのが事実です。

判断を迫られた時に瞬間的に出てきた答えは、本能から出てきたものです。それ故、その思いにとらわれる前に、ちょっとひと呼吸入れるのです。物事を判断するときには、自分のことはいったん棚に上げて考えるようにしなければなりません。もちろん代表であれば会社の利益を一番に考えるのは当然です。しかし判断するときには、会社のことはいったん棚に上げて、お客様のことを考えてみるのです。

- ① 一度立ち止まってから判断することです。つまり、毎日、反省をすることです。（利己の心のふっしょく）
- ② 次に、毎日感謝することです。不平不満や、不足ばかりを感じるのでなく幸せを感じることです。過剰な欲望を制御する心が（足るを知る）心です。

解説

人間の本能は自然界が我々に与えてくれたもので、生きていくために必要なものです。この本能の中で一番強力なものは（欲）です。たとえば、食欲や性欲ですが、これらの欲があるから私たちは肉体を維持でき、子孫を残せているのです。

例えば性欲を、相手かまわずに振りかざすと社会は混乱するので、性犯罪者は

刑務所に入れられるだけでなく、出所後も一生涯にわたり何らかの方法で監視する国もあるほどです。

次に（怒り）があります。これは外敵から身を守ろうとして、相手に立ち向かうためには必要なものです。同時に、自分の存在を守っていかうとして、周囲や相手に対して不平不満を鳴らす（愚痴）があります。

放っておけば、人間の心は、この（三毒）にまみれてしまいます。それだけに心のなかに、少しでも善い思い、善い心を植え付けるように努めていかなければなりません。

職場でも家庭生活でも、日々さまざまなストレスに遭います。その度に（三毒）が頭を持ち上げます。これは普通の人が持っている普通の感情です。しかし、この感情のもとに判断を下して日常生活をおくっている人は、どんどん暗く寂しい不幸な人生を歩むようになります。

スタッフ全員が、明るく幸福な人生を歩むことができるためにも、三毒をできるだけ抑える努力をする必要があります。

4 常に明るく

どんな逆境にあっても、どんなにつらくても、常に明るい気持ちで理想を掲げ、希望をもち続けながら一生懸命努力を重ねることが重要です。

人生はすばらしく、希望に満ちています。常に（私はすばらしい人生がひらかれている。）と思いつけることが大切です。決して不平不満を言ったり、暗くうつろしい気持ちをもったり、ましてや人を恨んだり、憎んだり、ねたんだりしてはいけません。そういう思いを持つこと自体が人生を暗くするからです。

非常に単純な事ですが、自分の未来に希望をいだいて明るく積極的に行動していくことが、仕事や人生をよりよくするための第一条件なのです。

解説

不思議なことですが、人生がうまくいっている人は、必ず明るい心を持っています。心根が暗く不平不満ばかりこぼしているようでは、決してすばらしい人生を歩くことはできません。もちろん、誰にも負けない努力をするという（根性）は必要です。その上で、自分の未来、自分の人生はきっとすばらしい幸運に恵まれているはずだと常に信じる必要があります。

ようするに、信じるか信じないかの問題です。自分の人生はすばらしく明るいと思いついて、困難、苦勞、苦難にめげず、未来を明るく描いていく。厳しい現実の中でつい負けそうになる自分を励ましながら、明るく振舞っていく。そのような姿勢こそが、人生を開いていくのです。

たとえどんなことがあろうとも、物事を良い方に解釈をしていくことが大切です。悪い方に受け取っては、人生はどんどん暗くなります。仮に相手が自分に対して悪意を持って何かを仕掛けようとも、（あの人はバカじゃないだろう

か)と疑いたくなるくらい、ニコニコしながら受け流すのです。

そういう私自身、必ずしもそうできているわけではありません。バカにされたり軽蔑されたりすれば腹がたちます。しかし、できるだけそれを悪く取らないように努力しています。(あの人はなんと哀れな人だろう。人間が貧しいからそんなことを言うのかもしれない)と相手を哀れむことによって、腹を立てずに済むように努めています。

世の現象はすべて、自分の心が招いたものです。暗くすねた心でおくる人生は、ろくなものではないはずです。その意味からも、物事を明るく善意に受け止めて毎日を過ごすということは、非常に大事なことです。

5 職場での二つの幸福(働く幸福)と(経済的幸福)

たった一度しかない人生で、貴重な時間を価値のないことに使っていたのでは、あまりにももったいないと思います。

美容室は、お客様や社会に対してより良い技術、サービスを提供することで、社会に幸福を与えるものでなければなりません。そして同時に、働く人にも幸福を与えるものでなければなりません。

株式会社本気がスタッフに与えられる幸福は二つあります。

一つ目は、働くことにより自己実現できる幸福です。自己実現とは、(なれる最高の自分になる)ことだと思っています。サービスの世界で働く人には、奉仕の精神が必要です。生活費となる給料を稼ぐためだけに働く人ばかりでは、サービスの世界が利己主義中心となり、職場がギスギスしてしまいます。

二つ目の幸福は、経済的幸福です。奉仕の精神は大変重要ですが、それだけではその仕事は決して長続きしません。それはサービスの世界で働く人も、一方では生活をする必要があるからです。適切な給与があつてはじめて温かい心が育まれ、その温かい心で温かいサービスを提供することができます。

解説

さて、職場で与えられる二つの幸福(働く幸福)と(経済的幸福)その二つを同時に実現させるマジックワードが(お客様第一主義)なのです。お客様のためにより良い技術、サービスを提供して喜ばれ、同僚からも尊敬され、場合によっては社会からも評価される。これこそが、仕事を通じての自己実現です。

そして、当然のことながら、そのことが会社、お店の業績向上をもたらし、経済的幸福も実現するのです。すばらしい人々が一緒に働いてくれるためにも、より良い技術、サービスのために多くのお客様に利用していただき、収入を最大に、支出を最小にする必要があるのです。

社会や働く人に幸福を与えられる会社でなければ、存在する意味はありません。

6 小さなことを多く重ねる

一芸に秀でた人の言葉には、重みがあります。以下にイチローの語録を掲載します。

(いま小さなことを多く重ねることが、とんでもないところに行くただ一つの道なんだなというふうに感じていますし、、、) (イチロー)

誰もが壮大な夢を描きます。しかし、大抵の場合その夢が実現することは少ないものです。今の自分と夢をつなぐ唯一の架け橋は、あなたの目の前にある一見つまらないように見える小さな仕事を根気よく積み重ねることです。並みの人間は最初から質の高い仕事をしようとするあまり、なかなか一步が踏み出せないでいます。

小学3年生のころのイチローは、空振りばかりしていたといいます。バットを初めて握った瞬間からヒットを打とうなどと考えるはいけません。空振りを繰り返すことにより、バットにボールがかすようになります。チップがファールになり、ファールがある日ヒット性のボールになって飛んでいきます。

解説

毎日継続させることが強烈なエネルギーとなります。細かい積み重ねをあなどってははいけません。

※ 毎日練習するのは、身体が忘れるから

(僕がどうして毎日練習をやるか? その理由は簡単です。いいときの状態つてすぐに身体が忘れるじゃないですか。それを忘れないように毎日やるのであって、それ以外の何物でもありません。継続は力なりなんです) (イチロー)

2. より良い仕事をする

7 仕事を好きになり、真面目に一生懸命に仕事に打ち込む

一生懸命に働くということは、勤勉であるということであり、仕事に対する態度が常に誠実であるということです。

私たちが本当に心から味わえる喜びというのは、仕事の中にこそあるものです。仕事をおろそかにして遊びや趣味の世界で喜びを見出そうとしても、一時的には楽しいかもしれませんが、決して真の喜びを得ることはできません。人の人生の中で最も多くの時間をついやす仕事において充実感が得られなければ、結局は物足りなさを感じることになるはずで

そこで、仕事から喜びを得る一番良い方法は、仕事を好きになることです。どんな仕事であっても、それに全力を打ち込んでやり遂げれば、大きな達成感と自信が生まれ、また次の目標へ挑戦する意欲が生まれてきます。その繰り返しの中で、さらに仕事が好きになります。そうなればどんな努力も苦にならなくなり、素晴らしい成果を上げることができるのです。

こうした心境にまで高まってはじめて本当の素晴らしい仕事を成し遂げることができるのです。

解説

私を含めて大部分の人は、人生の大切な時間の大部分を職場で過ごします。その仕事に充実感がもてず、楽しくなく、いやいや仕事をして毎日を過ごしている人の人生は悲惨です。

もちろん、趣味の時間をもったり、家庭で静かな時間を使ったり、仲間と楽しい時間を過ごすことも、人生にとって大変貴重で、重要なことです。

数字上業績が上がっている部署の人々は、日々大変多忙なはずですが、多忙ならば職場がギスギスし、食事会も暗くなると思われそうですが、事実はまったく反対です。多忙なお店ほど、その食事会は明るく元気です。一方、問題を抱えているお店の食事会は、出席者も少なく、暗く、元気がありません。

仕事が充実して、はじめて余暇の時間も楽しく、充実したものになります。

8 公私のけじめを大切にす

仕事をしていく上では、公私のけじめをはっきりつけなければなりません。プライベートなことを職務時間に持ち込んだりすることは、厳に慎まなければなりません。勤務時間中の私用電話の禁止をしたり、インターネットの私用を禁止したりお客様からのいただきもの（チップ）などを個人のものとし、みんな分けて合っているのもそのためです。

ささいな公私混同がモラルの低下を引きおこし、ついにはお店全体を毒することになってしまうからです。それだけではありません。ささいなモラルの低下が、最後には新聞紙上をにぎわすような事件となり、自分自身の身を滅ぼすようになります。

私たちは公私のけじめをちゃんとつけ、日常のちょっとした心の緩みに対しても、自らを厳しく律していかなければなりません。

9 読書は何故必要か

高い目標を持ち、その目標を貫徹するためには、たくさんの経験が必要です。しかしながら、一人の人が経験できる時間はあまりにも少なく、そのため体験から得たえいちには限りがあります。

しかし、私たちは本の中にある人類の貴重な財産であるえいち、体験を読書を通して利用することができます。それ故、多くの本を読むことは大変重要です。

読書には単に多くのえいちを得るだけではありません。自分の思っていることを相手に伝える表現力もたかめます。文章力も話し方も上手になります。

10 伝える力

リーダーは、成果をあげるために、その（目的）（進むべき方向性）などを伝える必要があります。伝える方法は、口頭または文章です。それ故、分かりや

すい話し方および文章が必要です。話し言葉をいざ文章にしてみると、いかに話し言葉の内容が未熟で、十分な検討がなされていなかったかを思い知らされることが多々あります。

（伝える）ための最低限の条件は（伝えたいことを明確にする）ことです。伝えたいことが曖昧な人が、よい文章を書けるはずがありません。

解説

私たちは、義務教育のどの段階でも（文章の書き方）（話し方）を教えてもらっていませんので、さまざまな方法を使って、お客様やスタッフには、分かりやすく内容を伝える努力をしてください。

3. 困難に打ち勝つ

1 1 自らの道は自ら切りひらく

私たちの未来は誰が保障してくれるものでもありません。たとえ今、お店や会社の業績が素晴らしいものであったとしても、現在の姿は過去の努力の成果であって、将来がどうなるかは誰にも予測できないのです。

将来にわたって、素晴らしい会社にしていく為には、私たち一人ひとりが、それぞれの持ち場、立場で自分たちの果たすべき役割を精一杯やり遂げていくことしかありません。

誰かがやってくれるだろうという考え方で人に頼ったり、人にしてもらうことを期待するのではなく、まず自分自身の果たすべき役割を認識し、自ら努力してやり遂げるという姿勢をもたなければなりません。

解説

一般企業では、トップに社長がいて、次に重役、その下に部長や課長がいるピラミッド型になっています。そして、上から下へ命令を下して仕事をするのが一般的です。

普通、命令された人は自分の意識を働かせ、また問題意識を持って仕事を遂行しようという気持ちになりません。上から（命令されたから、仕事をする）ことになりがちです。

つまり、その人は自分の意思で、意識的に命令されたことを実行しようとしているのではなく、ただ上司に（命令されたから）というだけの理由で、無目的で無意識的な行動をしているにすぎません。

それでは（言われた程度のことをすればいい、言われたことを最小限度で実行すればいい、怒られない程度に実行すればいい）というように、非常に消極的な行動にしかありません。

それに比べて、自分から参加する場合は、気持ちの持ちようが違います。その上お店には能力の高い人が働いています。そのような人々に上から下に命令し

でも、お客様にとって良い技術やサービスが提供できるとは思えません。
(どうしたら良くなるか考えてやろう)と自ら思った瞬間から、積極性がでてきます。上司に命令されて、嫌々ながら最小限のことをすればいいという消極的な姿勢とは違います。命令されなくても積極的に自ら経営に参加し、自分の考えを少しでも成功させようという姿勢が表に出てきます。
つまり、積極的に関与すると同時に、その人が経営そのものに対して責任を持ち始める、ということなのです。

1 2 強く思い、それを具体的な目標にする

人は誰でも、いつ実現するかわからない願望のために努力する道よりも、目の前の楽な道を選びます。勉強をするよりも、何となくテレビを観る方に時間を使ってしまうようなものです。

強い願望がある場合のみ、目の前の誘惑を振り切って、厳しい努力の道を選びます。楽しい誘惑の道を進むのか、辛く厳しい努力の道を進むかの分岐点は、その人の願望の強さと、その願望の明確さによります。

実現しても実現しなくてもどちらでもいいような、ばくばくとした夢に終わるような願望ならば、その夢はうたたかのように消え去り、誘惑への道を進むことになるでしょう。

解説

夢見た将来の自分の姿が、テレビ画面で眼前に現れるような、明確で強烈な願望があつてはじめて人は厳しい努力の道を進むことができます。

例えば2年後にスタイリストを希望するならば、お店で楽しそうに、お客様をカットしている自分の姿をイメージすることです。その姿がテレビドラマのシーンのように見えてきたら必ず実現します。その姿を実現するために、一年後にはカットモデルをスタートする必要があります。カットモデルをスタートする為には、それまでに基本技術のテストをクリアーしておく必要があります。今月中には受からないといけない技術項目があります。すると今日中に必ずしなといけない練習があり、それをしないと今週中にテストに受かりません。

このように、夢を具体的な目標にして、その目標を実現する日時をきめるのです。そうすることで、その夢のために、私は(今)何をしなければならないのかが、はっきりします。残念なことに、年月が経つと人は明確で強烈な願望でさえ、少しずつ薄れていきます。そして、いつの間にか目の前に次々に現れる楽しい道に誘われます。明確で強烈な願望を維持するためには、強烈な願望を日々思い出すことです。

それには、強烈な願望を(紙に書き、日々の生活の場に掲示)することです。例えばテレビの前に、(〇月〇日カット合格)などの強烈な願望を掲示することです。

日々の判断を迫られた時に、何を基準に判断すべきか、その判断基準を思い出

すと、必ず目標は達成されるようになります。

1 3 夢を実現するための習慣作り

今の仕事をできるだけよくするという（できるだけ主義）ではほとんど進歩はありません。自分で、いつまでに、どこまで到達するかという自分の目標を設定し、逆算して目標を実現する方法を考え、それを達成するように努力するという（目標主義）に転換させる必要があります。

（できるだけ主義）と（目標主義）はまったく違うものです。これは生活の習慣であり生活態度なので、目標が実現できるように自分自身の習慣をつくるのです。要するに自分で、{自分に期限を切る} 習慣をつけることです。

高い目標や夢を、10年後20年後には必ず実現させるためには、1年後までに何をするか決める必要があります。そして、その1年後の目標を達成するために、1ヶ月後の目標、1週間後の目標、そして今日一日の目標を具体的に決める必要があります。目標の数値化です。

解説

毎年新入社員が、大きな夢を抱いて私たちの職場に入ってきます。その中には、高い理想が実現できる人とできない人がいます。

毎日新しい目標を考えていては、非常に緊張し、また疲れてしまい、決して長続きはしません。その目標を達成するためには、日々の生活の中での時間の使い方が非常に重要です。1日の仕事が終わりに（ああ、疲れた。テレビでも見よう）と日々、時間を過ごしては、いつの間にか貴重な時間が過ぎて、高い理想は決して近づいてきません。

ですから今日すること、今日できることは、今日のうちにするという習慣をつけていきましょう。

1 4 有言実行でことにあたる

世の中ではよく、（不言実行）が美德とされますが、株式会社本気では（有言実行）を大切にしています。自分がやりたいと思うことがある時、実は（不言実行）よりも（有言実行）の方がはるかに難しいとおもいます。（不言実行）ならば、できてもできなくても、それなりの成果として表せます。（有言実行）は{〇月〇日までに、数値目標を達成します}と公表するわけです。自らが手を挙げて（これは自分がやります）と名乗りをあげ、自分が中心となってやることを周囲に宣言してしまうのです。そう宣言することで、周りと自分の両方からプレッシャーをかけ、自分自身を奮い立たせるとともに、自らを追い込んでいくことによって、目標の達成がより確実になるのです。

解説

禁煙の最良の方法は（有言実行）です。朝礼で自ら宣言すると、必ず成功しま

す。自分自身も見ていますが、神様だけではなく職場の仲間が温かい励ましの目で見守ってくれます。1人だけでは成功しない禁煙も（有言実行）で仲間とともに禁煙に立ち向かうことになるからです。

朝礼やミーティングなどあらゆる機会をとらえて進んで自分の考えをみんなの前で明らかにすることにより、その言葉で自らを励ますとともに、実行のエネルギーとするのです。

4. 人生を考える

1 5 人生。仕事の結果 = 考え方 × 熱意 × 能力

人生や仕事の結果は、（考え方）と（熱意）と（能力）の3つの要素の掛け算できまります。

このうち能力と熱意は、それぞれ0点から100点まであり、これの掛け算で現されるので、能力を鼻にかけ努力を怠った人よりは、自分には普通の能力しかないと認めて誰よりも努力した人の方が、はるかに素晴らしい結果を残すことができます。

これに考え方が掛かります。（考え方）とは生きる姿勢でありマイナス100点からプラス100点まであります。

考え方次第で人生や仕事の結果は180度変わってくるのです。

そこで能力や熱意とともに、人間としての正しい考え方をもつことが何よりも大切になるのです。

解説

人の能力は、千差万別です。世の中にはすこぶる頭のよい人もいます。しかし、大部分の人の能力に、大きな差異はありません。しかし、50歳、60歳と年月を経ると、そこに大きな差異が現れます。その原因は、考え方と熱意に差異があるからです。

この（考え方）とは {人生を歩いていくための方向} みたいなものだと考えればよいと思います。ゼロを起点としてプラス側に {100}、マイナス側に、{100} という方向です。

方程式の中の（能力）を、（才能）という言葉で言い換えることもできます。

才能のある人はつい才気に走り、そのために才能におぼれてしまいがちです。

しかし才能に使われていたのでは、とんでもないことになってしまいます。

才能を使うのは、（心）です。心が自分の才能を動かしていかなければなりません。

心を失い、才能だけがあるという人は {策士策に溺れる} と言われるように、必ず失敗します。

しからば、この方程式で言っている（考え方）とは何なのか。それは、{哲学} という意味でもありますし、{心} といってもかまわないでしょう。または「思想」{理念} {信念} などと置き換えてもいいでしょうし、あるいは人

間の「良い心」といってもいいかもしれません。

ここで云う「良い心」とは、常に前向きで、建設的であること。みんなと一緒に仕事をしようとする協調性を持っていること。明るいこと。肯定的であること。善意に満ちていること。思いやりがあつて、優しいこと。真面目で、正直で、謙虚で、努力家であること。利己的ではなく、強欲ではないこと。{足る}を知っていること。そして、感謝の心を持っていることです。

その反対に、持つてはならない悪い考え方、つまり、{悪い心}とはどういうものかといいますと、今挙げた良い心の対極にくるものです。

後ろ向き、否定的、非協調的。暗く、悪意に満ちて、意地が悪く、他人をおとし入れる。不真面目で、嘘つきで、怠け者。利己的、強欲、不平不満ばかり。人を恨み、人を妬む。こういったものが悪い心、悪い考え方です。

16 「心に描いた夢」とおりになる

現実が厳しく、今日1日を生きることさえ大変かもしれません。しかし、その中でも未来に向かって夢を描けるかで人生は決まってきます。

(どうしても成功したい)と心に思い描けば成功しますし、(できないかもしれない、失敗するかもしれない)という思いが心を占めると失敗してしまいます。

自分の人生や仕事に対して、自分はこうありたい、こうなりたいという大きな夢や高い目標を持つことが大切です。心が呼ばないものが自分に近づいてくることはないのであり、現在の自分の周囲に起こっている全ての現象は、自分の心の反映でしかありません。

高くすばらしい夢を描き、その夢を一生かかって追いつけるのです。ですから、わたしたちは、怒り、恨み、嫉妬心、など否定的で暗いものを心に描くのではなく、常に夢を持ち、明るく、きれいなものを心に描かねばなりません。そうすることにより、実際の人生もすばらしいものになるのです。描いた夢を実現する道は(強く思う)そして、(有言実行)です。

解説

どんなに現実が厳しく暗かろうとも、自分の心まで病んでしまうようなことがあつてはなりません。

常に明るく、希望にあふれた夢を描いていくことが大切なのです。

この(夢を描く)ということも、人生の方程式にある(考え方)の一つです。つまり、ロマンチックですばらしい夢を描くような(考え方)を持つていれば、その通り人生はすばらしいものになるということなのです。

よく、(徳)という言葉を使いますが、この徳とは、簡単に言えば、{利他の心を持っている}ということです。他人を慈しみ、思いやり、助けてあげる、そういう思いを持っている人、また、そういう思いを実行する人、そういう人を{徳のある人}と呼ぶのです。高い哲学、思想を持っているから徳が高

いというのではなく、世の為人の為に尽くすことを生涯の規範にしておられる方こそ、徳の持ち主なのです。

ただし、心に描いたことが、直ちに実現するわけではありません。しかし、30年くらいの期間で見えていきますと、因果応報の辻褄はだいたい合うように思います。

ですから（心に描いた通りになる）ということは、今、思っていることがすぐ実現するという意味ではなく、もっと長い目で見た場合、つまり、一生という時間で考えた場合の話なのです。

17 反省のある人生をおくる

自分自身を高めようとするなら、日々の判断や行為がはたして{人として正しいものであるかどうか、驕り高ぶりがなければどうか}を常に謙虚に厳しく反省し、自らを戒めていかなければなりません。

本来の自分に立ち返って、（そんな汚いことをするな）、（そんな卑怯な振る舞いはするな）と反省を繰り返していると、間違いをしなくなるのです。

忙しい日々を送っている私たちは、つい自分を見失いがちですが、そうならないためにも、意識して反省をする習慣をつけなければなりません。そうすることによって、自分の欠点を直し、自らを高めることができるのです。

解説

この項目は特に大事で、もちろん全スタッフに必要ですが、代表、マネージャー、店長など影響力の大きい人ほど必要な項目です。

持っている哲学、思想、心のあり方、または理念、信念、あるいは人格というものが人生を決めるのです。しかしわれわれ人間は肉体を持って生まれたために、自らの肉体を維持しなければなりません。毎日食事を取り、水を飲み、睡眠を取らなければ生きていけないのです。それ故に、人間はもともと己を守ろうとする心、すなわち利己的で欲望に満ちた心を持っているわけです。それは本来の肉体を維持していくために、神様が与えてくれた心なのです。

だから、何も手入れをしないでそのまま放っておけば、人間の心は必ず利己的で強欲なものに満ちてしまいます。

反省を繰り返し、常に心を純粹にしていなければ、素晴らしい考え方、素晴らしい人格、素晴らしい人間性、そういうものを維持していくことは不可能です。ましてや、人格を向上させることなどできるわけではありません。心を純粹にして、自分の行為を善の方向へ向けていくためにも（反省）は欠かせないものなのです。

私は（株式会社本気 フィロソフィー）を書き、またその解説文をも書き加えました。しかし、私はまだまだ不完全な人間です。隙あらば自分の欲望を満たそうとする、普通の人間です。ですから当然、間違いも起こします。ですか

ら、常に反省を繰り返し、今よりも悪くならないように努力しています。人生の方程式を実践するためにも、また、身につけた立派な考え方を維持し、さらに向上させていくためにも（反省）は欠かせないものです。立派な考え方を持つために努力することも大事ですが、それを維持させるための心の手入れも決して怠ってははいけません。毎日心の手入れをし、磨き、さらに立派なものにするために、反省のある毎日をおくることで、人生の方程式を完結させるのです。

三. 日々の仕事を進めるにあたって

1 クレームに関する指針

クレームは必ず発生します。どんなに努力してもクレームは決してなくなることはありません。お客様は、クレームそれ自体で怒るものではありません。クレーム対応の仕方によって、怒るのです。クレームとはお客様の不満の全てです。クレーム対応は以下のようにしてください。

- ① クレーム対応は、時間、金銭の損得は度外視して全ての業務より優先して対応してください。
- ② クレームを聞いたものは、絶対に言い訳をしてはいけません。
- ③ 真摯に対応し {怒らせてしまったこと} に対して謝罪（共感表明）してください。その場合は一人で対応しないで、必ず第三者に同席してもらってください。
- ④ しかしながら、サービス責任への謝罪（責任承認謝罪）は軽々しく行わないで、上司とよく相談してください。
- ⑤ 全てのクレームは、すぐ上司に連絡してください。
- ⑥ クレームの全責任は社長にあります。しかしながらクレームをすぐに報告しなかった時、指示された対応を怠った時は、そのスタッフに責任が生じます。
- ⑦ クレーム対応は、同じ問題が二度と発生しない、発生させない対策をほどこし、周知徹底してください。

解説

一般の会社では、不満に思っているお客様のうち、4%程度しか申し立てないといえます。つまり、一つのクレームの後ろには、同じ不満を持つ25人の人がいると考えるべきでしょう。

ただし、{クレイマー} への対応は異なります（お客様第一主義）と言っても中には（言いがかり）をつけてくるお客様（モンスター）もいます。慎重に判断することが必要ですが、言いがかりであることが明らかな場合には、毅然と対応することが必要です。

クレイマーに対して言いなりになっていると、担当している人たちがつぶされ

ます。そのような場合には、店長、代表とも相談の上、弁護士、場合によっては警察と慎重に相談してもよいでしょう。{他のお客様に迷惑になるお客様}も同じです。

クレームは、このように大きな問題を抱えている、大変重要なテーマです。どんなに素晴らしい技術、サービスを提供しても、クレームが無くなることはありません。クレームを隠しては、かえって問題を大きくします。クレームはどんどん表に出す習慣をつけてください。

2 (報告、連絡、相談) はビジネスの基本

報告、連絡、相談の実行はビジネスの基本です。しかし、その実行がなかなか難しいものです。

{報告}は義務的行為です。問われる前に先に報告をしてください。特に悪いことほど、早めに報告することが大切です。事後報告は、トラブルを招きやすいものです。

{連絡}は気配りのコミュニケーションです。マメな連絡は大きな信頼を生みます。

{相談}は問題解決の一番の早道です。早めに相談をしてください。

日々の業務で、(報告、連絡、相談)は非常に大切です。以下に具体的に説明します。

解説

報告

事態を大きくさせないためにも、不利な報告(言いづらいこと)は早めに報告。

結果を先に、次に経過を説明する

連絡

コミュニケーションをよくするために、横、縦の連絡をしつかりとする。

相談

早めに相談して解決する。

行き詰ったら、自分の意見、考えを立ててから相談する。

自己成長のためにも、相談される人となれるよう(学ぶ)

3 儉約をむねとする

私たちは余裕ができると、つつい(これくらいはいいだろう)とか、(何もここまでケチケチしなくても)というように、経費に対する感覚が甘くなりがちです。そうすると、各店で無駄な経費がふくらみ、会社全体では大きな利益

を損なうこととなります。

そして一度このような甘い感覚が身についてしまうと、状況が厳しくなった時に、あらためて経費を締め直そうとしても、なかなか元に戻すことはできません。ですから、私たちはどのような状態であれ、常に儉約を心がけねばなりません。

出て行く経費を最小限に抑えることは、私たちができる最も身近な経営参加であるといえます。

解説

人の考え方とは、どんどん変化していくものです。ある時期にはすばらしい考え方をもち、そのために事業もうまくいき、人生も順調にいった。けれども、成功して環境が変わっていくに従って、その人の考え方も変わり、次第に墮落していき、せつかく成功させた事業を失敗させ、会社をつぶしてしまった。そのようなことは周囲に多くあります。

{儉約を旨とする}という考え方も、非常に地味で、経営者にとってはケチくさい感じがします。しかしこれからの美容室を取り巻く環境はますます厳しくなるものと覚悟をする必要があります。

立派な経営を持続させようと思えば、立派な考え方を持ち続けなければなりません。小さな美容室を経営し、長きにわたってスタッフを守り、繁栄を維持していくのは大変難しいことだとおもいます。

{儉約を旨とする}という考え方は、小さな美容院はもちろんのこと、どんなに大きな会社でも持ち続けていく必要があるものと確信しています。

四. 株式会社本気 リーダーの姿勢

(株式会社本気 リーダーの姿勢)とは

この項目は私自身がリーダーとして、どのように対応したら良いのか、日々苦悩しながら考え、そして書きました。私自身が全てを実行できているわけではありません。このようなリーダーになりたいという、リーダーの理想像です。お店の店長はもちろん、リーダーになろうとしている人たちも是非参考にしてください。

すぐれたリーダーシップにはカリスマ性は無用です。生まれながらのリーダー的資質は存在しません。

マネジメントは上司に集中している特権でもなければ、まねの出来ない特殊技術でも生まれもった才能でもありません。リーダーが担当するマネジメントは誰でもが体系的に学び、習得できます。

リーダーの仕事は、使命、理念に基づいた明るい夢を語り、部下の能力を引き出すことです。決して細々とした指示命令を部下に出す仕事ではありません。このような適切なマネジメントにより、チームは成果を上げ、目的を果たし、

個人を幸福にするのです。

トップダウンは、速やかに意思決定する仕組みのことであって、決してカリスマ的ワンマンリーダーが好き勝手な判断を下すことではありません。

1. リーダーは特権ではなく（責任ある仕事）

- ① リーダーとは、目的 目標を明確にして、スタッフみんなが働きやすい職場をつくることです。
- ② リーダーシップを（責任）と捉えましょう。優れたリーダーは、責任を自分で負い、部下に存分に仕事をさせ、部下を成功させたリーダー自身の成功を誇りに思うことです。{俺は店長だから、部下は俺の言うことを聞くのは当たり前である} と考えるのは最も愚かなリーダーです
- ③ リーダーは（信頼）が得られる人物であることです。
信頼される条件1 話が信じられる。2 言動が一致している。3平等で公平（えこひいきしない）

リーダーが、権力と権威を区別できていない場合が多々あります。権力とは、他人を服従させる強制力です。一方、権威は人を服従させる威力のようなもので、ある分野において、優れたものとして認められているから、その威力を持つのが権威です。権力での運営は長続きしません リーダーは権威を持てるよう努力がたいせつです。

昔 新しく店長になった人が（店長になったのに、スタッフが言うことをきかない）となやんでいました。これはとんでもない考えちがいです。

マネージャー、店長にはさまざまな権限を与えています。それはマネージャー、店長が偉いから、そのような権限を与えられているわけではありません。より重い責任を持ち、より多くの重要な判断を求められる大変な業務なので、日々の業務が遂行しやすくするために、さまざまな権限を与えられているのです。

与えられた {責任ある仕事} がよりよく遂行でき {全従業員の物心両面の幸福} を達成できるようにがんばってください。

2. リーダーに求められる姿勢

リーダーに求められる能力の第一は、人の言うことを聞く意欲、姿勢です。そのために必要なことは、自らの口を閉ざすことだけです。第二が、コミュニケーションの意欲、つまり自らの考えを理解してもらおう意欲です。そのためには大変な忍耐を必要とします。第三が、言い訳をしないことです。自分が間違っていたと言える勇気がたいせつです。

仕事の中では、よく勉強して仕事ができる人が重要視されます。それ故、我々

は、技術が有り、弁も立つもの（能力者）をリーダーにしがちですが、そうではありません。また、集団を率いるリーダーには日々、内部からも外部からもさまざまな問題が発生します。その時々、大きな革新、抵抗を恐れず、あらゆる局面で集団を正しく導く（勇気）が必要になります。以上の能力と勇気も、グループのリーダーとしては大変重要です。しかし、少々仕事ができなくても、もっと大切なことがあります。

つまり、リーダーの資質として最も大切なことは、浮ついたところがなく、考え深く、信頼するに足る重厚な性格をもっていることです。いわゆる（人格者）です。

私が経営者になる前に勤めていたお店のリーダーは、あまり人の意見を聞かないで、あちらこちらの細かいことに口を出しておられました。その結果、スタッフは自分で考えようとはせず、お店の雰囲気は暗く、結果はあまりよくありませんでした。

理念や目的、目標は代表が書いたものですが、代表は理念や目的、目標の下に位置しています。リーダーは自らを仕事の下に置かなければなりません。

3. リーダーは質問で部下を育て、働きやすい環境を作る

リーダーの役割は、部下の働きやすい環境を作り部下のやる気を引き出し、結果として目標を達成することです。目標達成のために、部下を叱咤激励することはリーダーの役割では決してありません。

部下の育成で大事なことは、（自分で考える癖）をつけさせることです。それには、やるべき仕事の目標は指示しても、それをどう実現するか具体的な方法まで明示してはなりません。そこまで上司が細かく指示してしまうと（指示待ち）があたりまえになり、部下は自分で考えなくなってしまいます。そうになると、部下は日々（やらされ仕事）だから楽しくありません。仕事は自分で考えてつくるからこそ面白いし、意欲も湧き出るようにもなるものです。

（どうしましょう）と部下から相談されたら、上司は正解を答えてはいけません。どうしたらいいと思う）と問い返してください。

部下の仕事に問題がある時は、（なぜ、そうするの）（他にやり方はないの）などと質問してください。（こうしなさい）と答えを教えるのは簡単です。しかし、自分で考え、悩んだ末に答えを見出すようにしなければ、本当の意味で本人の力になりません。

仕事の状況は、最前線の現場が一番よく分かっています。自分で気づき、考える癖を身につけた人は必ず伸びます。自分で考える姿勢が定着すると、部下は業務上の問題点などについて（こうすればもっと仕事の効率がよくなる）といった改善提案ができるようになります。

ところがその提案に待ったをかける上司がいるものです。これが何度か続けば（言うだけ無駄）と思い、部下はアイデアを出さなくなります。不完全なアイ

デアであっても、停めずに試しに一度やらせ、質問で良い方向に導く必要があります。

4. チームのコミュニケーションの図り方——全員参加を基準

リーダーにとって、成果をあげるために部下とのコミュニケーションが非常に大切です。部下とのコミュニケーションがないと、部下は話を聞いてくれません。

しかしながら、コミュニケーションをはかることは、決して部下と仲良くなることではありません。ましてや、特定の部下と個人的に仲良くなることではありません。特定の部下と親密になると、それ以外の部下からは必ず反発を招き、チーム全体の成果をあげる上では大きな弊害を生むだけです。

コミュニケーションとは、相手を知ることからはじまります。忘年会 各食事会 旅行などでの交流も一つの方法です。これらの行事は（全員参加が大原則）で、そのために、リーダーは欠席者一人ひとりにその理由を確認し、全員参加ができるように努めねばなりません。

解説

他の会社の忘年会などは、上司が威張って上座に座り、単なる飲み会の場合が多いものです。我々の忘年会 各食事会 旅行などは、コミュニケーションをはかり、ベクトルを合わせるために大変重要な行事です。

原則第一（全員参加）です。リーダーは、全員が参加できるような配慮をしてください。場合によっては、全員参加のために、日時の変更もありえます。

5. リーダーの時間を成果のあがることに使う

リーダーは、自分自身の時間の使い方を常に振り返る必要があります。常にチームの成果があがることに、自分自身の時間を使うように心がけねばなりません。あれもこれもと複数の項目に時間を使うと結局は全てが中途半端になり、チームの成果はあがりません。

リーダーは、チームの成果が最も上がることに集中して時間を使い部下ができることは部下に任せて、リーダーでなくてはならないことに時間を使ってください。

より大きな成果を上げるためには、権限委譲ができるように部下を育てることも、リーダーの大きな仕事です。部下を育てねば、リーダーはいつまでたってもアタフタと動き回り、チームの成果は上がりません。

解説

現場出身のリーダーが、現場作業に携わることは、慣れたしんだことで、精神的に楽で、大変楽しいことです。しかし、それではこのチームはリーダー不在となり、チームの方向が定まらず右往左往してしまい、そのチームの成果は

決してあがりません。

（目標管理）（部下との面談）などは、慣れ親しんだ業務とはほど遠く、できたら避けたいものです。

慣れ親しんだ日常業務に忙しく働いた方が楽しく、しかも遥かに充実感があります。それではいつまでたっても部下が育たず、お店の成果はあがりません。

五. リーダーの役割

1. 正しい判断をする

1 リーダーは（株式会社本気フィロソフィー）を判断基準にする

美容室をとりまく環境は、めまぐるしい速度で変化しています。今までは、全ての案件を上司に相談し、社長決済を仰いできました。しかし、そのようなスピードでは、激しい変化から取り残されてしまいます。

より現場に近いところで、状況に応じた意思決定を行わねばなりません。そのために、多くの問題を現場リーダー自身で判断する必要があります。その判断基準が（フィロソフィー）です。リーダーは（フィロソフィー）および {ベクトル} を理解し（フィロソフィー）の推進者となってください。

※ （フィロソフィー）を説く姿勢

リーダーが（フィロソフィー）を説く場合は事前に断っておくことが重要となります。（私は皆さんに（フィロソフィー）を学べといいます、私自身も全てを実行できている訳ではありません。まだまだ学びの途中ですので、皆さんと一緒に一生懸命努力をしていきます）と言って、部下と共に学んでいく姿勢を示すことです。

リーダーは神様でもなく、一人の人間ですので日々の行動が完全無欠であるわけがありません。そんな時に、上から目線でリーダーが威張って学べと言えば、部下から反発を受けるに決まっています。まず、私も学ぶので貴方たちも一緒に学んでください。そして {全従業員の物心両面の幸福} を実現しましょうと言えば、部下も素直に付いてくるとおもいます。

2 私心のない「利他の心」を判断基準にする

私たちの心には（自分だけよければ良い）と考える（利己の心）と、（自分を犠牲にしても他の人を助けよう）とする（利他の心）があります。

（利己の心）で判断すると、自分のことしか考えていないので、誰の協力も得られません。自分中心ですので視野も狭くなり、間違った判断をしてしまいます。

一方、（利他の心）で判断すると、（人によかれ）という心なので、周りの人みんなが協力してくれます。また視野も広がるので、正しい判断ができるのです。

より良い仕事をしていくためには、自分だけのことを考えて判断するのではなく、周りの人のことを考え、思いやりに満ちた（利他の心）に立って判断をするべきです。

（利他の心）は（わたくしごころのない心）とも言い換えることができます。何かを決めようとするときに、少しでも私心が入れば判断はくもり、その結果は間違った方向へいつてしまいます。人を動かす原動力は、ただ一つ公平無私ということ。無私というのは、自分の利益を図る心がないということです。あるいは、自分の好みや情実で判断をしないということです。

無私的心を持っているリーダーならば、部下は自ずとついてきます。逆に、自己中心的で私欲がチラチラ見える人には、嫌悪感が先立ち、ついていきかねます。

解説

部下から相談を持ちかけられたり、仕事についてあれこれと指示を下さなければならなかったり、リーダーは日々さまざまなことを判断しなければなりません。

何か判断するときは、直感的に判断を下しているものです。その場合、人は本能という領域で判断を行っています。この本能は、自分のことだけを考えていますから、どうしても自分に都合のいい判断にならざるを得ないわけです。

{人の喜びが自分の喜びと感じられる心} が利他の心です。私たちサービス業の世界で仕事をする人は、まさに日々の仕事がお客様の喜びに支えられています。

明治維新の立て役者、西郷隆盛は、{金もいらない、名もいらない、命もいらないという奴ほど、始末に負えない者はない。しかし、始末に負えない者でなければ、国家の大事をまかせるわけにはいかない} という言葉を残しています。つまり、私欲がない者でなければ、高い地位につけるわけにはいかないと言っているのです。

3 素直になる

リーダーは、お客様、スタッフの要求、不満に注意し、それに耳を傾ける姿勢が大切です。不満、クレームを言っただけに感謝し、自分自身を成長させ、心を豊かにして人格を高めることです。

リーダーは上位になればなるほど、自分の能力を自慢するのではなく、謙虚な姿勢で素直に耳を傾ける姿勢が大切です。そして、一日の終わりには反省、感謝をする習慣を身につけてください。

解説

あのKDDIの創業者である稲盛和夫でさえ、一日が終わりベッドに入る前に{一日の反省、感謝}を必ずしています。職位の高いリーダーほど、毎日

{反省と感謝} をしてください。

4 常に謙虚で

世の中が豊かになるにつれて、自己中心的な価値観をもち、自己主張の強い人が増えてきたといわれています。しかし、この考え方ではエゴとエゴの争いが生じ、チームワークを必要とする仕事などできるはずはありません。

自分の能力やわずかな成功を鼻にかけ、偉そうにしていると、周囲の人たちの協力が得られないばかりか、自分自身の成長の妨げにもなるのです。

そこで集団のベクトルを合わせ、良い雰囲気を保ちながら最も高い能率で職場を運営するためには、常にみんながいるから自分が存在できるという認識のもとに、謙虚な姿勢をもち続けることが大切です。

マネージャー、店長をはじめ、すべてのリーダーは常に謙虚な姿勢でことに臨む必要があります。リーダーが少しでも偉そうな考えを持つと、いつの間にか会社、お店は衰退の道を歩むこととなります。

解説

謙虚、つまり、謙ると言えば、何かみつともないような感じを抱かれる人もあるかもしれませんが、それは誤りです。

人は、自分に誇るものが何もないからこそ威張り、ふんぞり返って自己顕示欲を満たそうとするものなのです。たとえ控えめに、謙虚に振る舞うことによつて他人からバカにされても、それはバカにする人が間違っているのです。

役職が高いリーダーほど謙虚になって従業員の中に入り、自ら懸命に仕事の夢などを語って聞かせ、職場にすばらしい風土を作り上げるよう努力していくことがたいへん大切なことです。

2. 新しいことを成し遂げる

5 信念を貫く勇気

何か新しいことをしようとする、反対意見やいろいろな障害が出てくるものです。そのようなことがあると、すぐに諦めてしまう人がいます。一方、すばらしい仕事をしたすべての人たちは、これらの壁を高い理想に裏打ちされた信念でもってつき崩していった人たちです。そうした人たちは、障害を試練として真正面から受け止め、自らの信念を高く掲げて進んでいったのです。

信念を貫くには大変な勇気が必要ですが、これがなければ革新的で創造的な仕事はできません。

普段私たちは、周囲の人から嫌われまいとして、言うべきことをはっきり言わなかったり、正しいことを正しく貫けなかったりしてしまいがちです。

仕事を誤りなく進めて行く為には、要所要所で正しい判断をしなくてはなりません。その決断の場面では、信念に裏打ちされた勇気が必要となります。し

かし、そこでの勇氣とは、豪傑といわれる人の持つる勇氣とはちがいます。真の勇氣とは、自らの信念を貫きながらも、節度があり、怖さを知った人、つまり（びびり）を持った人が、勇氣を求められる場数を踏むことによって身につけたものでなければなりません。

6 率先垂範（そっせんすいはん）する

誰しも仕事をする上で、部下や周りの人々の協力を得る為には、率先垂範でなければなりません。人の嫌がるような仕事も真っ先に取り組んでいく姿勢が必要です。

どんなに多くの、どんなに美しい言葉を並べ立てても、行動が伴わなければ人の心をとらえることはできません。自分が他の人にしてほしいと思うことを、自ら真っ先に行動で示すことによって、周りの人も付いてくるのです。

率先垂範するには勇氣と信念がいますが、これを常に心がけ実行することによって、自らを高めていくこともできるのです。上に立つ人はもちろんのこと、すべての人が、率先垂範する職場風土をつくりあげなければなりません。

解説

リーダーは、最前線の現場に出て、現場と苦勞を共にする必要があります。スタッフの先頭を切って自分も仕事をし、苦勞をする勇氣が必要です。

3. 店長の役割

7 店長の仕事

（株）本気社長の仕事は（全従業員の物心両面の幸福を求める）と同時に（お客様が求める高い技術とサービス）を提供することです。ところが、社長は各店の細かい技術、サービス内容までは、把握できません。その一方、各店長は、お店の最前線で、お客様に日々接しています。お客様が何を求めているのか、スタッフは何を求めているのかを、毎日肌で感じて、全てを知っているものと思います。（株）本気理念を実現するためには、各店の技術、サービスレベルが高くなり、そのお店のスタッフが働きやすくなければなりません。しかも、絵に書いた餅では困るので、お客様を最多にして、支出を最小にする必要があります。

そこで、店長の大きな4つの仕事は {技術、サービスの質をたかく} し、 {スタッフの働きやすい環境} をつくり、もって {お客様を最多に} して {支出を最小に} することです。

その上で、お店の成果をあげるためには、部下がリーダーになれるように教育することです。（部下の教育）も重要な役割です。

8 お客様を最多に、経費を極小に

お客様数を最多にし、経費を極小にすることで、はじめて（株）本気理念 {全従業員の物心両面の幸福} が実現できます。技術、サービスの質が高くないと、我々のお店を利用してくれません。また、お客様が利用しやすい値段にするために、無駄を省くなどの経費を極小にする努力もかせません。

利益とは、収入と支出との差であって、良い技術、サービスの結果として出てくるものにすぎません。したがって私たちは、いつもお客様をより多くすること、経費をより小さくすることを考えていけばよいのです。

9 お店の目標を数値化し、周知徹底する

目標を達成するためには、その目標が全員に周知徹底されていなければなりません。つまり全員が目標を共有化し、自分たちのものになっていることが必要なのです。

当月の売上などの数字が全員の頭にしっかりと入っていて、お店の誰に聞いても即座にその数字が口をついて出てこなければいけません。

お店の目標売上では、目標売上を全員に周知徹底し、共有化を図ることによって一人ひとりの参画意識が高められ、これが一丸となって目標達成のエネルギーとなるのです。

解説

ここで大切なことは売上を最大にすることを目的にしては、心が荒み、劣悪な技術サービスを提供するようになります。お客様が必要とする良い技術、サービスを提供して、お客様が増え、その結果として収入が増大することが大切です。

この点の注意は、サービス業だけではなく、全ての事業で最大の注意点です。繰り返しますが、決して収入を増やすことを目的にしてはいけません。良い技術、サービスを提供する結果、収入が増えることがたいせつです。

技術、サービスを利用しやすいように、無駄を排除する努力もかせません。

しかし、お客様が必要な技術、サービスまで排除してはだめです。

何が無駄かは、お店の人々が一番よく知っています。ベクトルを合わせ目標達成に努力してください。

10 会議は現場の叡智を集めるために開く

いかに優れた人といえども、人間である以上、神のごとく全知全能というわけにはいきません。その知恵には自ずと限りがあります。その限りある自分の知恵だけで仕事をしていこうとすれば、考えの及ばない点もいろいろ出てきて、往々にしてそれが失敗に結びついていきます。全員のえいちが経営の上により多く生かされれば生かされるほど、その組織は発展するといえます。

会議の場所が、最も叡智を集めるに適した場所です。

解説

スタッフの意見を尊重するあまり、スタッフの私利私欲、わがままと叡智との区別に気につけねばなりません。スタッフの意見が（株）本気フィロソフィーに照らして、適切かどうかを常に考えながら聴く必要があります。

叡智を導き出すためには、意図的に意見の不一致を会議で出す必要もあります。そのようにして、もっともらしいが間違っている意見や、不自然な意見によってくだされる間違った決定をふせぐのです。異なる意見を議論しあうことで、初めて成果の上がる結論に達することができます。

その理由は3つあります

第一に 問題の根本的な解決策を抜きにした決定の仕方を避けるためです。

第二に 代案を得るためです。

第三に 想像力を刺激するためです。

意見の不一致こそが宝の山です。意見の不一致が、問題への理解をもたらします。いかなる問題であれ、意見の不一致が皆無などということはありません。

11 会議の決定を多数決ではなく、なぜ主催者が行うのか

（民主主義のもとに多数決の原理に従うことが会議の正しい方法である）との教育を私たちはうけてきました。しかしながら、そのような方法ではリーダー不在の無責任な決定となり、（株）本気理念を実現することは決してできないでしょう。一方会議の場で、主催者は検討事項に対して多くの意見、問題点を聴き、叡智を導き出す必要があります。何の意見も出ない場合、かえって何か問題がある議題である、と主催者は疑念を持って判断をする必要があります。しかし、最終決定は主催者が行ってください。そして決定した事項も主催者が全責任を負うのです。そして最後に、全ての最終責任を社長が負うのです。

解説

最終的な決定は、主催者が行うが、実行するのは部下であるチームメンバーです。部下が納得していない決定では、メンバーはいやいや従い、チームの成果は決してあがりません。部下が自分自身で考えた結論を実行した方が、上司の命令で実行するよりも成果は、はるかにあがるものです。

メンバーの意見が主催者と異なる場合は、主催者はメンバー意見の問題点を質問して、メンバーの意見を可能な限り主催者意見に近づけて、メンバーの意見を尊重した形で終了した方が実行するエネルギーは高まるものです。

主催者が決定を下すにあたり、主催者は大変重い責任を負います。そのためにも、主催者の思い込みによる間違った判断をしてはなりません。多くの反対意見、問題点などを聞き出し、それらの反対意見を考えた上で、最後に主催者が大きな決断をしてください。

12 金銭管理ではダブルチェックです

人は誰しも単純なミスを犯すことがあります。また、してはならないと知りながらも、つい魔がさしたように不正を行ってしまうことがないともかぎりません。こうしたミスや不正を防ぐためには、複数の人が関わるダブルチェックのシステムが働くようにする必要があります。特に金銭関係や物品の管理においては、このダブルチェックを徹底し、ミスや不正を未然に防止する体制にしておかなければなりません。

人間、誰しも出来心ということがあります。そのような心の隙を突いてしまったがために、その人に罪を犯させてしまったのなら、これは管理者の責任です。不正をしようと思ってもできないシステムにしておけば、人を罪人に陥れることにはならないはずです。

4. マネージャーの役割

1 3 マネージャーの仕事

マネージャーは社長の右腕のような存在なので、社長の仕事の一部代行する業務をお願いします。それ故、特にマネージャーには正しい判断基準が必要です。

正しい判断基準とは、公正、公平、愛情、勇気、意地、同情、正義、やさしさ、厳しさ、正直、素直など、人としての倫理観を心の座標軸としてもっていることです。

マネージャーの判断で一番重要な仕事は{人事}です。人事においては、特に正しい判断基準が求められます。人の能力は限りなく広く、限りなく進歩発展するものです。会社に役立つ人は、学校の成績点数が良いというような単純なものではありません。

私利私欲を排し、公平に、進歩発展するような人事が大切です。能力を度外視して、自分に忠実な部下を取り立てることは、決して許されることではありません。趣味の世界で仲よしだから、よく言うことを聞くからなども私利私欲です。年功序列人事をおこなって無難にすませているのは、マネージャーの能力を問われます。

人事異動により、その人の人生が変わってしまう場合もありますので慎重に検討吟味してください。

1 4 {他力} によって成果をあげる————ベテランリーダーの失敗

マネージャー、店長は、基本的には（責任はオレが取るから、あとは自由にやれ）というスタンスが管理手法の主流となります。

マネージャー、店長は自分以外の（他力）に感謝し、（他力）を借りてチームの成果をあげる努力が必要です。それ故細々とした指示をしないようにしてください。

解説

現実のマネージャー、店長は、スタイリストとしても業績をあげた、能力の高い人がほとんどです。それ故、指示も過剰になりやすい場合があります。このような場合は、お店のメンバーは力を発揮できなくて、マネージャー、店長はいつもあたふたと忙しく動き回るが、チームの成果はあがらないことになります。その上、指示をされる部下は過剰指示に悩み、仕事が面白くなく、そして能力も伸びなくなります。マネージャー、店長になったのに心はスタイリストだと部下の仕事を奪ってしまい、部下は育たなくなります。

マネージャー、店長は、チームの先頭でいつまでも牽引するのではなく、チームの中ほどで、チームを見守ってください。能力の高いマネージャー、店長にはつらいことですが、そのことでチームメンバーは力を発揮して、大きな成果が得られるものです。

部下の行動はハラハラドキドキの連続で、上司にとっては大丈夫かどうかいつまでも心配なものです。上司の見守りの中で、仕事が上手くいった場合は、何も言わないで、ただ褒めてください。（今回、いい結果をだせたのは、彼は私の言った通りに仕事をしたからだ）などと陰で言って、手柄を独り占めにしてはいけません。本人のいない場所での発言が、回り回って本人の耳に到達するかもしれません。その時は、本人は自信をなくし、しかも上司を敬愛しなくなるものです。

15 部下の叱り方

部下を叱る目的は、問題行動をする部下が人間的にも業務上も成長し、お店全体が良くなる為です。叱られた部下が、叱った上司に嫌気をさして、その職場を去ってしまうとは、この叱り方は大失敗です。叱る大前提は、その部下への感謝の気持ちを表し、次のような話し方をする事です。（あなたが居てくれる事は、私たちのお店に役立っているのです。しかし、このことを変更してくれると、もっとお店が良くなり、技術、サービスが向上します。）

解説

リーダーが部下を叱る場合は、以下の6つの原則を守ってください。

- ① 部下の明らかな怠慢や失態で部下に注意する場合は、（あなたはこのお店に必要な人です）と心から思った上で注意することです。しかも、真剣に注意することです。
- ② その人自身を否定するような叱り方はダメです。
例えば（こんなミスをするとは、本当にテスト受かったの）（デブ、チビなどの肉体的な非難をする）などです。
- ③ 昔のことを引っ張りだして、重ねて叱ってはいけません。（アンタはいつもこうなのだから）（この前もこうだった。3年前もそうだった）

- ④ 延々と長く叱らないことです。本人は気持ちが滅入り、暗い気分になってしまいます。やる気どころの騒ぎではなくなります。また、同じ内容をぐじぐじと何回も繰り返し言ってもいけません。
- ⑤ 厳しく叱れば叱るほど、叱った後に、優しくフォローすることを忘れないでください。
- ⑥ 叱る前に質問に留めた方が、良い結果を得る場合が多いものです。（どうしたら遅刻しないようになりますか）（どうしたら、同じ失敗をしないようになりますか）

第六章 社長、経営者のこころ——社長自身への自戒の念を込めて

1 心を磨く

（株）本気経営者の心を反映したものが、現在の（株）本気の姿です。経営者がきれいな心をもてば、お店もきれいになり、汚い心をもてば、汚いお店がうまれます。良い場合も、悪い場合も、現在のお店の姿は経営者の心を反映したものです。

経営者の志のいかんにより、会社、お店の全てが決まります。経営者の心が邪で、きれいでなくなった場合には、会社、お店は邪悪なみちを進むこととなります。また、正しい判断をするには、健全な身体が必要です。身体が衰弱すると、どうしても気力も衰退するものです。それ故、会社、お店を守るためにも経営者の身体が衰退したときは、社長交代の時期と考えられます。

解説

経営者の仕事は①外部環境と内部環境を冷静に分析して、②進む方向を示し③ヒト、モノ、カネを投入し、④スタッフに働いてもらうことです。

最後の④の項目である（スタッフに気持ちよく働いてもらう）ことが一番難しいことです。経営者の心を磨いて、はじめてスタッフが働いてくれるようになると思います

私は頑張ります。

2 経営に打ち込む

真の経営者とは、自分の全知全能、全身全霊をかけて経営を行っている人のことをいいます。どんなに素晴らしい経営手法や経営理論、経営哲学を頭で理解していても、真の経営者になれるわけではありません。

命をかけるくらいの責任感で毎日を生き、その姿勢をどのくらい続けてきたかということ、経営者の真価がきまるのではないかと思います。経営に対して、自分の全身全霊をかけて打ち込むということは、大変過酷なことです。もし、そういう打ち込み方をするならば、自由気ままに使える自分の時間も持たないでしょうし、体力的にも精神的にも耐えられないような重責が続くでしょう。

しかし、そういう状態を経験し、乗り越えてこななければ、真の経営者としての資質は磨かれないと思います。

解説

経営者とは、全身全霊をかけて経営に打ち込むことから始まります。自分のもっている全ての時間を経営に打ち込むのです。そのために、時には家庭をかえりみる時間がもてないかもしれません。友人と遊ぶ時間がなくなるかもしれません。趣味の時間がとれないかもしれません。会社の代表である経営者は、外から見ると大変気楽にみえます。しかし現実には、全従業員の物心両面の幸福の実現に、全責任をもって立ち向かわねばならない大変な立場です。たのしく、楽な人生をおくりたかったら、経営者などにはいけません。そのような人が会社の代表になったら、全従業員が不幸になります。

全従業員の物心両面の幸福と会社、お店の発展を目指す（株）本気経営者は、誰よりも高い無限の努力が必要となります。朝は誰よりも早くから働き、夜は誰よりも遅くまで働く。誰よりも多くの勉強し、誰よりも密度の高い仕事をし、はじめて全従業員を幸福にする経営者となることができるのです。（情熱と誰にも負けない努力）が必要です。

しかし、経営者トップは大変過酷な責任ある立場に立たされます。経営者には関係ないような事項も、最終的には全て経営者の責任です（郵便ポストが赤いのも、全て社長の責任）という言葉があるくらいです。

3 心の修練を積む

経営者は、常に多くの難しい問題について判断を迫られます。判断の連続が経営者の日常と言っていいでしょう。事に当たって、（右をとるか、左をとるか）、その判断の難しいことは、有名な経営者であっても、考えあぐねて占い師を訪ねたり禅寺を訪ねたりもするほどです。

しかし、経営者である限り、日常茶飯事、判断を重ねていかざるを得ません。この判断を左右するのが、私たちの心や人生観です。

自己本位の人であれば、判断の基準は損得の一点に絞られるでしょう。また、優しい心根の人であれば、情にほだされて、ビジネスの一線を踏みはずすかもしれません。

国の運命を左右する決断を迫られる内閣総理大臣の多くは、中国の古典にけいとうする人が多かったといえます。人智を超えたところで判断を迫られ、進むべきか退くべきか、神のみぞ知るという切羽詰った状況で判断を下さなければならず、人間の道について、そのような書に教えを仰ぎ、心の修練を積んだのでしょう。歴史上の名経営者、名指導者と呼ばれる人たちは、自分の心が判断の基準になることを知っていたにちがいません。

解説

このように、人生の一時期に命をかけて仕事をし、全ての時間を経営に打ち込

むことで、経営者に求められる経営者としての知識技術だけではなく、（心のあり方）も習得できるようになるのです。

これはまさに、修行僧が全身全霊をかけて荒行に打ち込むことで（悟り）を拓くのと似ています。

4 公明正大であることが経営者の迫力を生む

経営には、リーダーが持つリーダーシップが非常に大事ですが、そのためにはリーダー自身に（自分はいつも公明正大だ）と言えるだけの迫力がいます。

{（株）本気は売上を、ごまかしたり、不正なことはしていません。私も、決まった給料で生活しています} と言い切れるところに迫力は生じるし、その公明正大さが経営者自信を強め、経営者としての勇気を湧きたたせるのです。

解説

とかくスタッフは（経営者は私たちをこき使って何かいい目をみているのではないか、また、利益を独り占めしているのではないか）というふうに思いがちです。そのような偏見を取り除く必要があります。

日本の金融制度のもとでは銀行からお金を借りる場合でも（社長であるあなたの個人保証が必要です）と言われ、家などを担保に入れてでも保証しなければならない、ということになります。1つ間違うと会社がつぶれるだけでなく、自分が担保に入れた家まで金融機関にとられてしまうということにもなりかねません。

そういうリスクを背負っていながら、公明正大な経営をしていると、決められた給料以外には収入がなく、約得などは一切ありません。つまり、責任は山ほど重いのに、スタッフからは（社長は自分たちの知らないところでいい思いをしているのでは）と勘ぐられながら、日々の仕事を行っているわけです。一般的には、経営者として自由になるお金が少しくらいあってもいいのではないかと、また自分は経営のためにこれだけ苦労しているのだから、少しはいい目にあってもいいのではないかと、ついつい思いがちです。

しかし私は、それで失う勇気、迫力に比べれば、後ろめたさがなく、スタッフをグイグイ引っ張っていく迫力、自信、勇気といったものを持つ方が、はるかに得策だと思います。

5 大胆さと細心さをあわせもつ

大胆さと細心さは相矛盾するものですが、この両極端をあわせもつことによって初めて完全な仕事ができます。

この両極端をあわせもつということは（真ん中）をいうものではありません。大胆さによって仕事をダイナミックに進めることができると同時に、細心さによって失敗を防ぐことができるのです。

大胆さと細心さを最初からあわせもつのは難しいことですが、仕事を通じていろいろな場面で常に心がけることによって、この両極端を兼ね備えることがで

きるようになるのです。

解説

経営者が物事を判断していく場合、時には大胆に決断しなければなりませんし、または石橋をたたいてでも渡らないというぐらい、細心な判断を行わなければならない時もあります。

この（両極端）とは、余剰金以上の投資を決める大胆さと、わずかな額の投資でも考えに考えた後で結局行わないという細心さだけではありません。ものすごく情が深く、優しい人間性を持っていながら、時には怠け者でいい加減なスタッフの降格人事をズバツと決める非常さ、ということもあります。

スタッフの降格人事では、生活が困るかもしれないと思う心と、これをこのまま放っておいたのでは会社、お店全体が死んでしまうと断罪する非情な心、と両方の心があります。悩んでもなかなか結論が出ず、二重人格に思え、ますます悩みます。

大胆さと細心さ、温情と冷酷、合理性と人間性の両極端をあわせもち、かつそれを場面に応じて使い分ける能力が必要なのです。これは大変難しいことです。

この両極端は重要ですが、実現は困難なことで、精神的な重圧も相当なものです。多くの先人達は（寺に籠る）（一人旅をする）（山歩き）（スポーツ）などでその解決策を試みています。

6 値決めは経営である

経営の死命を制するのは値決めです。値決めにあたっては、利幅を少なくして大量に売ることなのか、それとも少量であっても利幅を多く取るのか、その価格設定は無段階でいくらかでもあると言えます。

どれほどの利幅を取った時に、どれだけ量が売れるのか、またどれだけの利益がでるのかということを経営者は非常に難しいことです。しかし、自分たちの技術、サービスの価値を正確に議論した上で、量と利幅との積が極大値になる一点を求めることです。またその一点は、お客様にとっても（株）本気にとっても、共にハッピーである値でなければなりません。

この一点を求めて値決めは熟慮を重ねて行わなければならないのです。

解説

（株）本気の技術、サービスの基本方針は、安売りすることではありません。お客様が許してくれる範囲の最高の値段で、この地域のお客様が求める最高の技術、サービスを提供していきたいと考えています。

7 投資のタイミングとその額

美容業、サービス業を取り巻く環境は、日々変化します。いつまでも同じ事業

では（株）本気の存続は難しくなります。そこで、時代の変化にともない新規事業を展開する必要があります。

しかし、その場合は現在の美容業、サービス業に関連する事業を行う必要があります。まったく美容業、サービス業からかけ離れた事業は、必ず失敗します。またその時の投資額は、たとえ新規事業が完全に失敗しても、（株）本気全体は消滅の危険性のまったく無い金額の範囲内とする必要があります。

例

精密な体重計メーカーのタニタは、メタボでない健康な食生活推進のために、社員食堂では満腹感があるも低カロリーのメニューを揃えました、このメニューの本を販売したところ大好評です。とうとう新規にレストランを出店し列ができるほどの人気だそうです。

和民は安くて美味しいので有名です。その食材を提供するために、自分で農業を始めました。また食事提供の関連で、老人ホームを多数経営するようになりました。

8 規模拡大を目指さず、適正な利益の確保

（規模拡大を目指す）のも（利益追求を目指す）のも邪道です。（株）本気理念の下に、お客様第一主義を追求することで、規模も利益も自ずと拡大への道がひらけます。

特に借金に頼って規模拡大を目指した企業はどこかで無理が生じ、社会から消え去る運命が待っています。

しかしながら、規模拡大が経営者の目指す道であると説く経営者もいます。一方、利益を追求するべきであるとする経営者もいます。

しかし（株）本気は、決して無理な規模拡大を目指してはなりません。

私たちのお店の技術、サービスを利用する人が多くて規模拡大が必要であれば、規模を拡大するべきです。しかしながら、経営の目標として規模拡大を目指してはなりません。ましてや、多くのお客様がいるわけでもないのに、お金を借りてまでする規模拡大は決して行ってはなりません。

一方、適正な利益がなければ会社、お店は存続することができません。しかしながら、利益追求を目的とする経営は、スタッフの人間関係をギスギスしたものとしてしまいます。また利益追求に走ると、お店の技術、サービスはいつの間にか劣悪となり、お客様は静かに去っていきます。

9 小善は大悪に似たり———大善をもって導く

人間関係の基本は、愛情をもって接することにあります。しかし、それは溺愛であってはなりません。

上司と部下の関係でも、信念もなく部下に合わせる上司は、一見、愛情深いように見えますが、結果として部下をダメにしています。これを小善といいま

す。（小善は大悪に似たり）といわれますが、表面的な愛情は相手を不幸にします。

逆に信念をもって厳しく指導する上司は、けむたいかもしれませんが、長い目で見れば部下を大きく成長させることになります。これが大善です。

真の愛情とは、どうあることが相手にとって本当に良いのかを厳しく見極めることなのです。

多額の給料を出し、スタッフの喜ぶ表情を観るときは、経営者にとって至福の時です。一方業績が上がらず、やむを得ず給料を減額する決断を下すときは、大きな勇気が必要とします。

（株）本気理念（全従業員の物心両面の幸福）を実現するためには、大善をもってお店を導き、厳しい決断をする必要があります。

仏のように慈悲の心でスタッフに接するが、会社、お店を守るためには、鬼のような人事も必要です。場合によっては、降格人事をしたり、（君は辞めてくれ）ということまで言わなければならない時もあります。

（全従業員の物心両面の幸福）を実現するために経営者は大善をもって（株）本気を経営する必要があります。

例

例えば、自分の子供がかわいいばかりに溺愛し、甘やかし放題に育てたところ、その子供が成長したあかつきには、ろくでもない人間に育ってしまった、ということがあります。かわいいからといって子供を溺愛するという小善をなしたことが、結局当人にとって大悪をなしたことになったわけです。

10 公私混同の戒め

社長は最終責任者で、最終判断をする立場です。それ故、もともと公私混同を起こしやすい環境要因をもっています。

その原因の一つは、地位への甘えです。個人財産も銀行の担保保証に出し、休みもなく四六時中経営の問題を考えていると、これだけ会社、お店に尽くしたのだからこれくらいは、という心です。

マネージャー、店長を指導する立場の社長は、まず自分自身のチェックが先で、これは厳密に考えてやりすぎるといふことは絶対にありません。

解説

経営者の日常の姿の真似をするのが、幹部スタッフです。一般スタッフは幹部スタッフの背中を見てその真似をします。

経営者は、まず公私混同を戒めることが重要です。そして、幹部スタッフの日常の行動をみていて問題があるときは、小さなことでも、陰でよく注意を与えねばなりません。

公私の別に限らず、幹部スタッフが部下の信頼を損ないような癖は、ちゃんと

正すことが必要です。

経営者は特定の仕事がないので、さまざまな理由を付けていくらでもサボることができます。経営者は、気をつけなければならないことだらけです。

1 1 高い目標を持つ

高い目標を設定する人には大きな成功が得られ、低い目標しか持たない人にはそれなりの結果しか得られません。自ら大きな目標を設定すれば、そこに向かってエネルギーを集中させることができ、それが成功のカギとなるのです。明るく大きな夢や目標を描いてこそ、想像もつかないような偉大なことが成し遂げられるのです。

1 2 古いものを破棄し、明日の会社、お店を作る

経営者は、{明日の会社、お店}をつくる重要な仕事があります。古いものを破棄して、これから伸びる新しい分野にスタッフを導いていかなければなりません。

どんなに優秀な幹部スタッフでも、会社、お店の過去の栄光を破棄することはできません。過去の栄光をになった古いものを破棄できるのは、経営者だけです

解説

一世を風靡したポケベルは、いつの間にか携帯電話に取って代われ、今では影も形もありません。世の中の変化に気づかず、現状に固執しては、その会社、お店も（ポケベル）と同様に消え去ってしまいます。美容室、サービス業を取り巻く環境も日々変化していきます。世の中がどんなに大きく変化しても、（株）本気は理念（全従業員の物心両面の幸福）の実現に向けて、日々刻々と変化して行く必要があります。

{株式会社本気フィロソフィーを何故作ったのか}

お店をオープンしてからいろいろな社長さん達から、いろいろな経営の勉強をしてきました。そして今、（株）本気が会社として、中嶋一良が社長として、向かう方向や、目的、どんな会社で、どんなお店で、どんなスタッフで、どんな人になって欲しいのかが、まとまってきました。大切にしたいのは（人生に対する考え方）と（スタッフに対する人間としての接し方）です。（お客様第一）の会社、お店も非常に大切ですが、スタッフの温かい技術、接客があつて、初めてお客様のための美容室、サービス業が実施できると考えております。

私は社長として {必ず、スタッフみんなが他の会社、お店ではなく、（株）本

気のスタッフでよかった。このお店で働けてよかった。思えるような会社、お店にする} という心の約束をしました。

この少しあとに盛和塾の勉強会で愛知県の（愛生館コバヤシヘルスケアグループ <http://aiseikan.xsrv.jp/01/>）の理事長、小林武彦さんの公演を聞き大変感銘を受け {愛生館フィロソフィー} を参考に（株）本気フィロソフィーを作りました。

（株）本気フィロソフィーは社長の中嶋一良が作成したのですが、全てができていく訳ではありません。中にはスタッフのほうが、はるかにできているものもあると、感じております。

この（株）本気フィロソフィーは社長の上に位置し、社長の日々の経営判断基準は（株）本気フィロソフィーに基づいて行うようにしています。

私自身まだまだ完全ではありませんので、スタッフ皆さんの知恵とお力を、お借りして残りの経営者人生を（全従業員の物心両面の幸福）を達成できるよう、一生懸命努力していきます。

2013年2月20日作成 2019年6月6日更新

株式会社本気代表 中嶋一良