

コウマスターの想いビジョン

経営指針書

平成 29 年 12 月～平成 30 年 11 月

(2017.12～2018.11)

コウマスター株式会社

平成 29 年 12 月(2017.12)

目次

経営理念

コウマスターの『大切にしている考え方』

コウマスターの『判断基準』『行動基準』

『良い心』『悪い心』『正しい考え方』

『リーダーの役割10ヶ条』

第12期 経営計画書

将来ビジョン

経営基本方針

収支実績

収支計画

経営重点方針

お客様(大家さん)に誓う「7つの約束」

現場でのマナー・安全注意事項

経営理念

●優しさにあふれた社会の創生

どれだけたくさん所有するかではなく、人にどれだけしてあげられるかを
幸せの価値とする、そんな価値観が広がれば、
社会は幸せになっていくと考えます。
優しさの表現としての事業を社会に広めることで、
優しさにあふれた社会を創生します。

事業理念

●みんなが優しさを表現できる仕組み創り

優しさをどのように表現していいかわからない人が多い。
ボランティアだけでは現実的に社会は良くなっていかない。
その優しさの表現が事業・仕事として経済的に成立し、その表現が
継続的に発展していく市場・仕組み・顧客の創造を行なっていく。

スローガン

●みんなの優しさを仕事に変える。

誰もが等しく優しさ・良心の発露が仕事になるように、
仕事を創り、事業を創造していきます。
一人一人の良心の発揮は、仲間、社会とのつながりと、
良心の共働を生み出します。
またその共働には無限の可能性があり、
その先に明るく幸福な未来は作られていくと考えます。

事業理念

お客様の^{しん}真のパートナーとして、そこで暮らす人の笑顔を創造します。

^{しん}心の住空間を提供し、建設・不動産・住宅業界の未来を創造します。

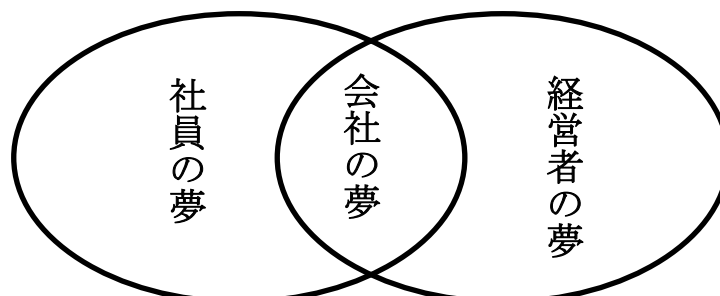
感謝とありがたいの誠心で、すべての大切な人の幸せを創造します。

事業理念に込めた思い・実践

1. お客様(大家さん)の誠の信頼できるパートナーとして、お客様の抱えている課題を共有します。そしてその課題を共に考え、学び、そこで暮らす人(入居者様)の住み心地を常に考えた提案を提供することで、お客様に満足していただける最高のサービスを提供し続けます。
2. 心のこもったぬくもりのある、安心な建物・部屋造り。それを信頼で結びついたネットワークで構成されたメンバーで提供致します。そして、建設・不動産・住宅業界(賃貸住宅業界)の誠実な未来を新しく創りだします。
3. 真心のこもった偽りのない心で、ありがたいと思う気持ちを基に、「自分の幸せ」のためにはもちろん、家族、共に働く仲間たち、業者さん、職人さん、そして信頼して下さるお客様、すなわち『私たちに関わるすべての人たちの幸せ』のために、どのような目標を持つか、どのように行動するべきかを常に考え、その目標をひとつひとつ実現させていくことが、仕事というものを通して与えられた私たちの使命であります。

ぬくもりのある人間関係を築き、社員が一丸となって「幸せ」を構築した結果が会社の業績になり、それをまた、社会や社員や周りの方々に還元する。そんな企業を目指し、そのために躍進し続けます。

※この経営理念は、完成ではありません。共に働く仲間たちと真剣に考え、話し合い、共通の「目的理念」を創りあげ、そして、それを実践・行動していきたいと思っております。



事業の目的と意義(夢の最終目標)

コウマスターの経営理念

- お客様の真(しん)のパートナーとして、そこで暮らす人の笑顔を創造します。
- 心(しん)の住空間を提供し、建設・不動産・住宅業界の未来を創造します。
- 感謝とありがとうの誠心で、すべての大切な人の幸せを創造します。

目的と意義

- 住み心地や働き心地の良い住空間をすることで、人間本来の優しい気持ちになっていただくこと。(優しさをはぐくむ)
- 心の住空間は、コミュニケーションの場であり、絆を強くすることのできる場であること。(絆を強くする)
- 心の住空間は、学び、気づきの場であり、将来世代の子供たちが人間性をはぐくむ場であること。(将来世代をはぐくむ)
- 将来世代の恵まれない子供たちのために、幸せな場を提供すること(利他の心)
- 思い出や夢づくりの場として、感謝する気持ちと健全な心と体を作ること。(環境をよくする)
- 全従業員の物心両面の幸福を追求し、一人一人が、どのような目標を持ち、どのように行動するべきかを常に考え、その目標をひとつひとつ実現させていくこと。(人間性をはぐくむ)
- 大宇宙・大自然・神様仏様に感謝し、生かされていることに感謝し、世の中に恩返しさせていただく。(生命に感謝)

世の中に沢山の幸せな場を造る



夢の最終目標

『優しさにあふれた社会の創生』

コウマスターの『大切に考える方』

会社の存在意義

コウマスターは設立 12 年を経過しました。どこかで何らかの縁があって皆さんと一緒に仕事をしています。本当に不思議なご縁に感謝です。

さて、自分たちの働く会社、コウマスターの存在する意義を考えてみましょう。

社会は衣・食・住から成り立つわけですが、まず食を例に考えてみようと思います。

どこかの誰かが生きていくために米を作り始め、沢山の米作りに成功しました。周りの人達はその米を分けてもらいたく、ある者は効率的に農業ができるよう鍬(くわ)を作り米と交換してもらいました。お互い大喜びです。

またある者は収穫された米を運搬する器具を作り、米と交換してもらいました。これもお互い大喜びです。またある者は労働力を提供し米を分けてもらいました。などそれぞれが分業し 相手の役に立つ ことでみんなが生きていける、そしてそれぞれの暮らしがよくなる、これが社会の始まりです。

つまり、自ら食べていくためには額に汗し仕事をしなければなりません、その仕事が どこかの誰かのため になっていなければ、私達は食べていくことさえできないのです。これが会社の存在意義です。

ところが、別のある者が一生懸命に鍬を研究し、とても使いやすい優れた鍬を作ったとします。そしたら前からずっと同じ鍬を作り続けていた者は農家から必要とされなくなり、そのままでは食べて行かれなくなります。これが資本主義の自由競争なのです。

どんな小さな分野においても必ずライバルが生まれ、そのライバルは私たちを追い抜こうと日夜必死で様々な研究・努力をしていることを忘れてはなりません。

私たちが創業以来今まで潰れずやってこられたことは、私たちを必要とする社会があり それに私たちが応えてこられたからこそ、今まで企業として存続できた訳です。

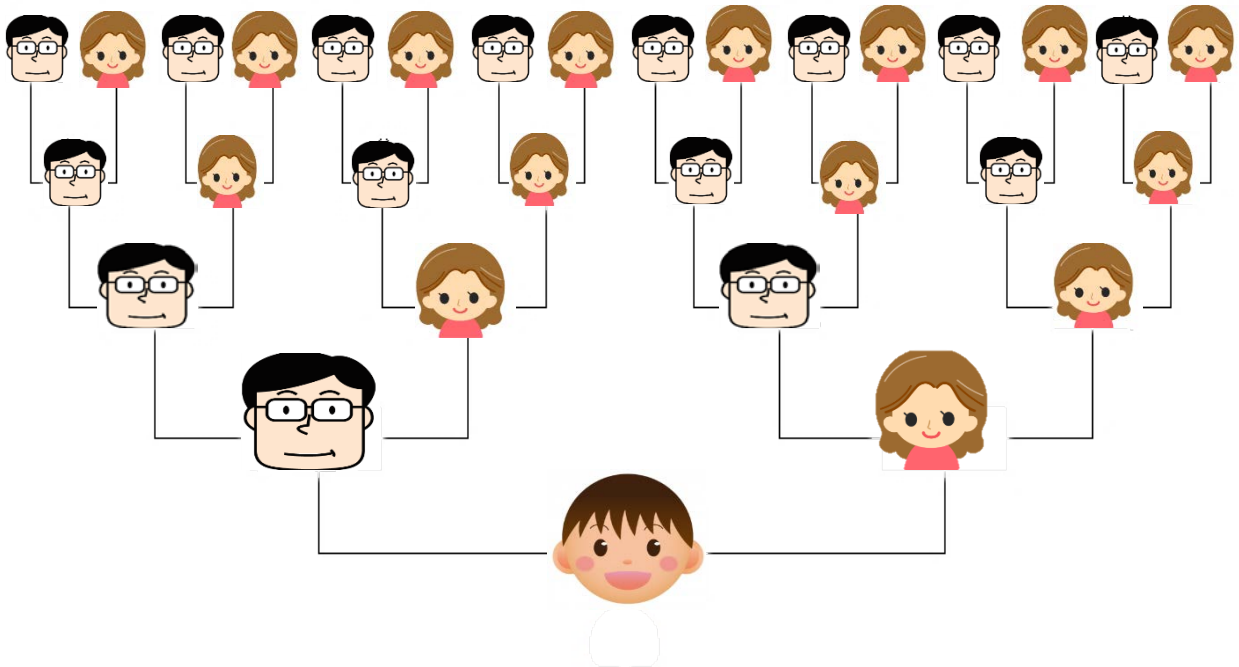
私たちの仕事は必ず社会のためになっている という自覚と誇りを持ち、仕事に向き合っていきましょう。

自己の存在意義

「熱意」という言葉があります。積極的に仕事に取り組む人の姿はメラメラ燃える熱意が感じられます。人の熱意のエネルギー源は何なのか、人はなぜ燃えるのか？お金や仕事の結果に対する評価も重要な要素ではあるのですが、本当に人の熱意を燃やすのは「自分が必要とされている実感」だと思います。仲間から頼りにされ、お客様から信用され任されているという実感。自己の存在を周りから必要とされると感じられる瞬間に人は燃え輝くのだと思います。これが自己の存在意義であることは間違いありません。仕事に情熱を傾け、精一杯頑張り、自己の存在意義を感じつつ仕事に取り組んで行くことが大切です。

自己の存在への感謝

自分が生まれてきた事について考えてみましょう。4世代遡ると自分が生まれるには下図の通り両親を含む30人のご先祖様が関わっています。この方々の1人でも欠けると自分は生まれてこなかったことになるのです。もう一世代遡れば何と62名。そう考えていくと自分が生まれてきたことは、まさに奇跡であり多くの方々の関わりに感謝しなければなりません。



働くとは

働くことは、人が生きるためには必要な自然の営みです。

働くとは、「はた(他)を楽にする」ことでもあり他人のために心を込めて尽くすことです。それにより人間力を磨き、人として成長することに生きていく意味があります。

経済力や地位による満足感・優越感を求め、必死に働くことが目標となることもあります。また、休息やゆとりや遊びなど、自由な時間を大切に考える人もいますでしょう。

しかし、本来は生命の尊厳を重視し、人間の本来の生き方に重点を置き、自分が生まれた意味や、人生の目的を考え、正しく生きることに重点を置く生き方を重視する必要があるのではないのでしょうか。

働くとは、社会参加であり、世の中の人のためになり、そのことにより報酬を受け取る行為です。

もし働くことを「報酬を得るためだけの手段」と考えるなら、その労働は受動的となり「自分が輝く」ことも「進歩」も「成長」も「喜び」も「生きがい」も得ることはできません。社会の一員として役割を果たす事が大切ではないのでしょうか。

働く目的と利益

働く目的は何でしょう。私の考えでは働く目的は以下の二つの要素があると考えます。

一つは会社を集う全員の「収入の向上」です。一般的に経営者であれ社員であれ会社を出ると、家庭があり家族がいます。会社で働く年代の家庭での生活スタイルを考えると年々食費、教育費、生活費など、生活にかかるお金が増えていく一方です。すなわち会社は何が何でも増収・増益を目指すべきで、そのためには売上増は必須となります。

もう一つは「やりがいの向上」です。人は働くことによって、お客様から必要とされ、感謝され、仲間から頼りにされ、必要とされ、家庭からも愛され、頼りにされ、その時やりがいや生きがいを感じるができるのだと思います。仕事は楽な場合より、むしろ困難な場合の方が多はずです。しかし、やりがいは困難な仕事の中にこそ存在します。困難な仕事に立ち向かうモチベーションや勇気づけてくれるものは、この周囲から頼りにされたり信頼されたりする実感だと思います。

それらを将来に渡って確保するために、会社は永続的に発展し続けなければなりません。

利益を上げるということは企業の「目的」ではなく、企業を継続発展させるための「源資」を確保すると考え、その蓄積のため、みんなで一致団結し利益を上げ続ける必要があります。

またそれは、お客様に質の高いサービスの提供ができる大切な研究開発の原資になることも知っておいて欲しいと思います。

会社とは

会社とは、自己の能力を発揮するステージで、自分の役割を認識し、自分を活かしている場所です。

個人の力は小さいのですが、仲間と共にステージで力を合わせることによって、社会に大きく貢献でき、社会との連帯の中に生きる喜びを持つことができます。

また、自己の成長のために乗り越えなくてはならない課題(成長するための課題)も数多くあるでしょう。それを消化していくことで使命感も生まれ、それが生きがいの源泉になるでしょう。

人生80年、その中で半分は働く時間です。

会社を、人間として成長でき素晴らしい魅力的な楽しい場所にしたいと思います。

和で仕事をする

私達は仕事の進め方として、「和で仕事をする」ことを大切にしています。これは、簡単に言えば個人プレーではなく、チームでプレーをし、仕事を進めていくということです。外資の保険会社などでは個人成績がそのまま歩合となって給料に跳ね返ってくる仕組みを採用していますが弊社ではこういった制度は取りません。その理由は、魚を獲ることを例にすれば理解しやすいので、漁に例えて説明致します。

まず、漁は大漁を目指すということが目的になります。前者の場合、大型船に釣り手を大勢乗せ歩合制度を取った場合を想定してみましよう。この場合は釣り手の腕の良し悪しにより釣果が変わります。腕の良い釣り手は自分の所得のために頑張って働きますが、一方では腕の悪い釣り手は居心地が悪く給与も少ないため自然に辞めていきます。また技術面からいえば腕の良い釣り手は、他人に一切自分の技術を見せたり教えることはありません。

仲間関係も当然ギスギスしたものになります。

しかし和で漁をすることを考えてみたらどうでしょう。この考えではまず定置網を仕掛けることが想定されます。その場合ある者は置き餌をセット、ある者は東から魚を追い込み、ある者は西から魚を追い込む。またある者は全体を見据え魚が追い込まれたタイミングでゲートを閉じるよう指示、残りの者達は合図に従い力を合わせ陸に網を引く、などそれぞれ役割を分担し責任を持ちます。この場合もし誰かが手を抜けば決して大漁は有り得ないことになります。皆それぞれのポジションを大切に、精一杯集中して働きます。大漁に獲れた際は、全員で乾杯、喜びを分かち合うこともできます。

万一失敗した際は全員で反省、これが和のとれた仕事の進め方です。皆の力が結集して大漁が続けば貯えも増え、新たな定置網をもうワンセット追加することもでき、そこには新たな仕事のポジションが生まれます。こういった進め方で仕事を緊張ある楽しい空間にしていくことを我が社では大切に、推奨しています。

絶対にやってはいけない事

- 人の足を引っ張る
- 出る杭を打つ

利益とは何か

お客様に満足を提供し、従業員の物心両面の幸せを願うための大切な資金の源泉は利益である。

お客様に対してより良いサービスを提供するためには、経営者・社員が共に学び、新たな人材を確保していかねばならない。また、新たな設備投資も必要になる。すべてにおいて、資金が必要になる。

従業員の幸せを願う以上、一生の職場たるにふさわしい雇用条件や待遇など、働きがいと誇りがもてる環境にしていく必要もある。

利益は単なる儲けではなく、お客様や従業員に対し、今以上に喜んでいただくための唯一の資金源であり、内部留保していくことによって会社には安全性と柔軟性が増し、社員には新たな仕事の機会が与えられる事が出来るでしょう。

つまり、利益とは最終的な儲けの金額を指すのではなく、会社の存続と従業員及び経営者の夢を可能にするために絶対必要な経費(コスト)なのです。

コウマスターでは「利益を出すために仕事をするのではなく、利益がたくさん出るくらいの仕事をする」その考えで仕事に打ち込んでいきましょう。

付録資料

しせい きんろう ぶんど すいじょう

至誠・勤労・分度・推譲

二宮尊徳(金治郎)の教えの中心となる考え方を4つの言葉で表したものです。それぞれのことばの意味を簡単に言うと次のようになります。

至誠	純粋なまごころ。まこと。
勤労	働きはげむこと。人間の役に立つことを一生懸命に行うこと。勤労と言っても仕事だけではなく、勉強も、生活上の行いもすべてふくまれる。
分度	経済面での自分の実力を知り、それに応じて生活の限度を定めること。 必要以上に支出しないこと。
推譲	至誠・勤労・分度を実行して余ったものを、将来のため、社会のために提供すること。

まとめて言うと次のような意味になるでしょう。

まごころを込めて、役立つことを一生懸命にやり続ける。そうすれば自然と人間性も高まり、収入も増える。収入が増えても無駄やぜいたくをせず、必要な分だけを支出する。
そうして余ったものを、将来のため、社会のために提供し、役立てる。それは自分自身にとっても、必ずプラスとなってもどってくる。

コウマスターの『判断基準』 『行動基準』

➤ 愛と誠と調和の心をベースとする。

人生においても仕事においても素晴らしい結果を生み出すためには、ものの考え方、心の在り方が決定的な役割を果たす。

人を成功に導くものは、愛と誠と調和という言葉であらわされる心です。こうした心は、私たち人間がもともと魂のレベルで持っているもので、「愛」とは他人の喜びを自分の喜びとする心であり、「誠」とは世の為人の為になることを思う心、そして「調和」とは自分だけでなくまわりの人々みんなが常に幸せに生きることを願う心です。

➤ 大家族主義で経営する

私たちは、人の喜びを自分の喜びとして感じ、苦楽を共にできる家族のような信頼関係を大切にしてきました。これがコウマスターの社員どうしのつながりの原点といえます。

この家族のような関係は、お互いに感謝しあうという気持ち、お互いを思いやるという気持ちとなって、これが、信じあえる仲間をつくり、仕事をしていく基盤となります。家族のような関係ですから、仲間が困っているときには、理屈抜きで助け合えますし、プライベートなことでも親身になって話し合えます。

人の心をベースとした経営は、とりもなおさず家族のような関係を大切にしている経営でもあるのです。

➤ ベクトルを合わせる

人間にはそれぞれさまざまな考え方があります。もし社員一人一人がバラバラな考え方にしがたって行動したらどうなるでしょうか。それぞれの人の力の方向(ベクトル)が揃わなければ力は分散してしまい、会社全体としての力とはなりません。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、何倍もの力となっ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。

➤ 仲間のために尽くす

人の行いの中で最も美しく尊いものは、人のために何かをしてあげるといふ行為です。人はふつう、まず自分のことを第一に考えがちですが、実は誰でも人の役に立ち、喜ばれることを最高の幸せとする心をもっています。

かつて、真冬のアメリカで起きた飛行機事故で、一人の男性が自らが助かるというその瞬間に、そばで力尽きそうな女性を先に助けさせ、自分は水の中に消えてしまうという出来事がありました。人間の本性とは

それほど美しいものなのです。私たちは、仲間のために尽くすという同志としてのつながりをもってみんなのために努力を惜しまなかったら、素晴らしい集団を築くことができるでしょう。

➤ 信頼関係を築く

コウマスターでは、創業以来、心の通じ合える社員同士の結びつきを経営の基盤においてきました。お互いが感謝と誠意をもって心を通わせ、信頼関係の上にとって仕事を進めてきたのです。コンパやさまざまな行事は、全員が心をひらき、結びつきを強める機会として重要視しています。

上司と部下の関係であっても、信頼関係のベースがあれば、お互い本音で言いたいことをはっきり言いあうことができます。それによって、問題点が誰の目にも明らかとなって仕事がスムーズに運んでいくのです。こうした信頼関係を築くためには、日頃からみんなの心の結びつきを作り上げるよう、お互いに努力することが必要です。

➤ 本音でぶつかれ

責任をもって仕事をやり遂げていくためには、仕事に関係している人々が、お互いに気づいた欠点や問題点を遠慮なく指摘しあうことが必要です。

ものごとを「なあなあ」で済まさず、絶えず「何が正しいか」に基づいて本音で真剣に議論していかなければなりません。欠点や問題に気付いていながら、嫌われるのを恐れるあまり、それらを指摘せずに和を保とうとするのは大きな間違いです。

時には口角泡を飛ばしてでも、勇気をもってお互いの考えをぶつけ合っていくことが大切です。こうした中から、本当の意味でお互いの信頼関係も生まれ、より良い仕事ができるようになるのです。

➤ 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。

とかく能力がある人や気性の激しい人、私の強い人は、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聞き、常に反省し、自分自身を見つめることの出来る人です。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。

➤ 常に謙虚であらねばならない

世の中が豊かになるにつれて、自己中心的な価値観を持ち、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出来るはずありません。

自分の能力やわずかな成功を鼻にかけ、ごうがんふそん ※傲岸不遜 になるようなことがあると、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。

※おごりたかぶって人を見下すさま。思い上がって謙虚さのないさま。

➤ 感謝の気持ちをもつ

社内に人の和がないと、お客様に喜んでいただけるものはありません。なぜなら製品にはそれをつくる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、社内に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、お客様や取引先はもちろん、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。

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。

➤ 常に明るく

どんな逆境にあっても、どんなに辛くても、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てきたので、コウマスターの今があるのです。

人生はすばらしく、希望に満ちています。常に「私にはすばらしい人生がひらかれている」と思い続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、妬んだりしてはいけません。そういう思いをもつこと自体が人生を暗くするからです。

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

➤ 利他の心を判断基準にする

私たちの心には「自分だけがよければいい」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。自分中心ですから視野も狭くなり、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」という心ですから、まわ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、正しい判断が出来るのです。

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、まわりの人のことを考え、思いやりに満ちた「利他の心」に立って判断すべきです。

➤ 有意注意で判断力を磨く

目的をもって真剣に意識を集中させることを有意注意といいます。

私たちはどんなときでも、どんな環境でも、どんなささいなことであっても気を込めて取り組まなければなりません。最初は非常に難しいことのように見えますが、日頃、意識的にこれが続けていると、この有意注意が習慣になってきます。そうなれば、あらゆる状況下で気を込めて現象を見つめるという基本ができていますから、何か問題が起きても、すぐにその核心をつかみ、解決できるようになります。

ものごとをただ漠然とやるのではなく、私たちは、日常どんなささいなことにも真剣に注意を向ける習慣を身につけなければなりません。

➤ 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三つの要素の掛け算で決まります。

このうち能力と熱意は、それぞれ零点から百点まであり、これが積で掛かるので、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、はるかにすば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百点からプラス百点まであります。考え方次第で人生や仕事の結果は百八十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。

➤ 売り上げを最大限に、経費を最小限に

経営とは非常にシンプルなもの、その基本はいかにして売上を大きくし、いかにして使う経費を小さくするかということに尽きます。利益とはその差であって、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売上をより大きくすること、経費をより小さくすることを考えていけばよいのです。

売上最大限、経費最小限の為の努力を、日々創意工夫をこらしながら粘り強く続けていくことが大切なのです。

➤ 現場主義に徹する

ものづくりの原点は製造現場にあります。営業の原点はお客様との接点にあります。

何か問題が発生したとき、まず何よりもその場に立ち戻ることが必要です。現場を離れて机上でいくら理論や理屈をこね回してみても、決して問題解決にはなりません。

よく「現場は宝の山である」と言われますが、現場には問題を解くためのカギとなる生の情報が隠されています。絶えず現場に足を運ぶことによって、問題解決の糸口はもとより、生産性や品質の向上、新規受注などにつながる思わぬヒントを見つけ出すことができるのです。これは、製造や営業に限らず、全ての部門に当てはまることです。

➤ **原理原則で考える**

「人間として正しい事なのか、悪い事なのか」を基準に判断する。

➤ **恩を忘れない**

「義理と人情が一番大事」愛と恩義でつながる人間関係を大切にする。

➤ **たくさんの人が幸せになる目標を持つ**

目標を立てる時には「これが叶うとどれだけの人が幸せになるのか？」を項目に入れる。

➤ **相手になりきり考える**

漫然と仕事(会話)をこなすのではなく、常に仕事の工程を考え、相手(お客様・そこで暮らす人々・社員・協力業者・他)のことを思いやる。

➤ **お客様第一主義を貫く**

どうすればお客様に満足(元気・幸せ・安心)を提供できるかを常に考えながら動く。

お客様が満足する品質・コスト・スピードを徹底的に追及する。

➤ **一人一人が経営者**

全てのコストの目的と効果を理解して「会社のお金」＝「自分のお金」という意識で仕事をする。

➤ **常に創造的な仕事をする(仕事はゼロベースで考える)**

日々チャレンジ精神で、新たな創造をしていくような人生でなければ、人間としての進歩もないし魅力ある人にはなれない。

➤ **相手を思いやった「報・連・相」**

仕事は仲間とします。自分勝手な判断で報告しなかったり、伝えなかったりすると、お客様から信頼されません。

自己判断せず、相手を思いやるためにも「報・連・相」は大事です。

➤ **顧客からのクレームは全員で**

翌日まで持ち越さないように徹底します。「どのようになれば、ご満足されますか？」と聞くのがクレーム対応法の極意です。相手の希望に応じ喜んで頂けるよう対処します。
ただし、恐喝には毅然とした態度で臨む。

➤ 自分で決断できる能力を持つ

上司に「どうすればいいですか？」と、聞くのは新入社員レベルです。新入社員以外は、「色々な選択肢を考えてみたが、このようにしたい。なぜなら・・・」という思考法をします。

➤ 反省ある人生をおくる

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「人間として正しいものであるかどうか、奢り驕ぶりがいまいかがどうか」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。忙しい日々をおくっている私たちは、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。

➤ 自らの道は自ら切りひらく

私たちの将来は誰が保証してくれるものでもありません。たとえ今、会社の業績がすばらしいものであったとしても、現在の姿は過去の努力の結果であって、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、すばらしい会社にしていくためには、私たち一人一人が、それぞれの持ち場・立ち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。

※稲盛 和夫「京セラフィロソフィ」より一部抜粋

良い心

前向き
肯定的
協調的
明るい
善意
やさしい
思いやり
まじめ
正直
謙虚
建設的
利己的でない
欲ばりでない
努力家
足るを知る
感謝の心をもっている

悪い心

後ろ向き
否定的
非協調的
暗い
悪意に満ちている
いじわる
他人をおとしいれる
ふまじめ
嘘つき
ごう慢
なまけもの
利己的
強欲
不平不満だらけ
人をうらみ人をねたむ

仕事や人生を実りおおきものにしてくれる正しい考え方

- 常に前向きで、建設的である事。
- 皆と一緒に仕事をしようとする、協調性を持っている事。
- 明るい想いを持っている事。
- 肯定的である事。（積極的に認めるさま）
- 善義に満ちている事。（素直で性格の良い事）
- 思いやりがあって、優しい事。
- 真面目で、正直で、謙虚で、努力家である事。
- 利己的で無く、強欲で無い事。（自分の利益だけを追求するさま）
- 足るを知る心を持っている事。（身分相応に満足する事を知る）
- 感謝の心を持っている事。

リーダーの役割10ヶ条

- 要諦1 事業の目的・意義を明確にし、部下を指し示す事。
- 要諦2 具体的な目標を掲げ、部下を巻き込みながら計画を立てる。
- 要諦3 強烈な願望を心に抱き続ける。
- 要諦4 誰にも負けない努力をする。
- 要諦5 強い意志を持つ。
- 要諦6 立派な人格を持つ。
- 要諦7 どんな困難に遭遇しようとも、決して諦めない。
- 要諦8 部下に愛情をもって接する。
- 要諦9 部下をモチベートし続ける。
- 要諦10 常に創造的でなければならない。