

講演 3

「流通業組織変革のコミュニケーションと人間関係」

台湾：美和科技大学

学長 林 顯 輝 氏

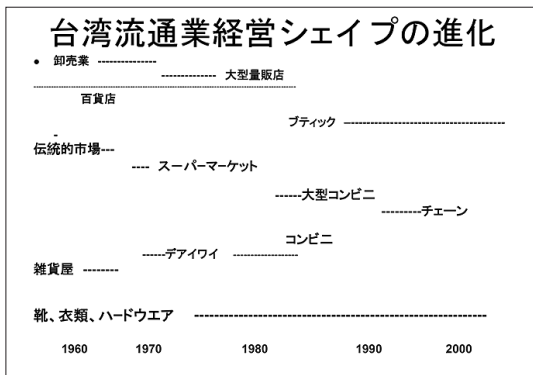
今日は「流通業組織変革のコミュニケーションと人間関係」についてお話しさせていただきます。

まず、台湾学校のマーケットプレイス管理の発展プランについてお話しします。

先ほど、ご覧いただいたように、一番左下のトレーニングコースの標準カリキュラムから専業教室と結び、実務研究と校外研修についてプラスし、自分なりの特徴を検証すると全体に競争上の優秀性が出てきます。

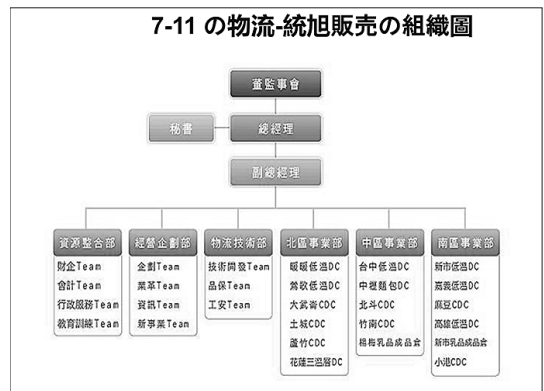
今、出ているのが、台湾の流通業経営のシェイプの進化です。(スライド①) 最初は1960年から始まったのが、靴や衣類、ハードウェアなどの雑貨と、伝統的な市場および卸屋が始め、2000年までには、すでに大型コンビニからチェーンコンビニ、それから大型の量販店も出てきました。

スライド①



ご覧のとおりです。(スライド②) 皆さん、ご存じのとおり、理事会や総経理、副総計、その下にチェーンの総合部から、どんどん各事業部に発展しています。台湾のセブン-イレブンや、ファミリーマートもこのようなシステムをまねしています。

スライド②

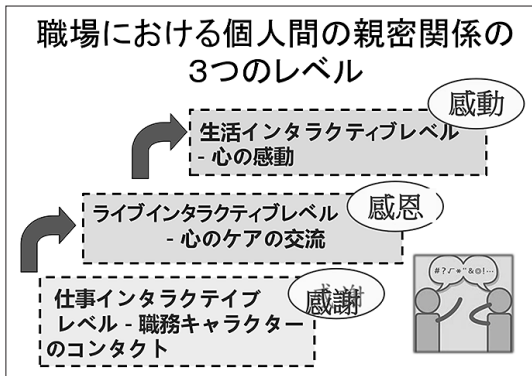


1つの大きな組織の中で、一番の課題は人間関係です。

職場における個人的な親密関係は三つのレベルに分かれます。単なる仕事関係の付き合いでは、感謝というレベルだけですが、だんだん心のケアの交流に進みますと、感恩、恩を感じるようになります。それ以上に親交に付き合っ、心の感動になる、それが最上レベルである「感動」といえます。(スライド③)

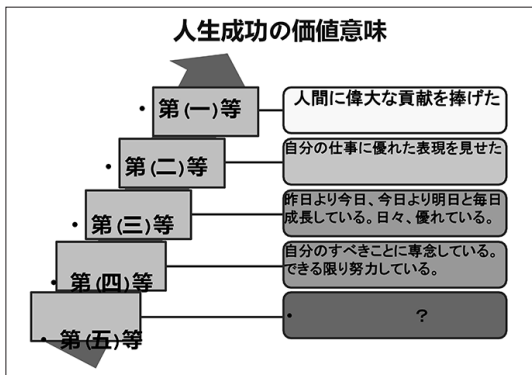
セブン-イレブンの物流の販売の組織図は、

スライド③



人生の成功の価値意味については、5つのレベルに分けています。(スライド④) 一番下の第五等は、クエスチョンマークにしていますが、それは後で話をしますので、第四等から話します。

スライド④



第四等は、自分のすべきことに専念し、できる限り努力しているやり方のことです。昨日より今日、今日より明日と、毎日成長しているやり方ならば、日々、優れていく。そうすると、三等のレベルに入ります。自分の仕事に優れた表現を見せたのが、二等になります。人間に対して偉大な表現を捧げたのが一等ですが、これはすごく難しいことです。

残念ながら、今の世の中は五等のレベルの人が多くみたいですけれども、五等といえば、できる限り仕事をしないで、働かなくても給料が

入るのがいいという人です。普通の人は四等になったら、すごくいいと見られます。

さてこれから、職場関係の人と人とのコミュニケーションについて話します。最初は、4段階の教育アイデアです。

最初の段階は、幼児の育成です。その段階でしっかりと、将来、美しい人格の確立ができます。幼児といえば、0～3歳。0～3歳の子どもを、もし、両親がいつも笑顔ですごく幸せな気分で抱きしめたら、その子も自然に優しい気持ちになり、成長した後に必ず優しい人になれるはずで

第2段階は児童期です。児童期は生を養う段階です。この時は、例えば、昔からの知恵や、成功する方がやっていることを教えると、一番覚えやすい段階です。

私には2人の孫がいますが、自分だけじゃなく妻もそばにいて、中国の古い散文という詩はすごく難しいのですが、2歳から教えて、暗記しています。それで、そばでずっといたずらをしている1歳の弟も、知らないうちに暗記しました。

(その模様をビデオで流す)

ご覧のとおり、すっかり覚えてきました。

第3段階は、少年のときです。少年期は志を養成する段階です。13歳～18歳の間の理解力がすごく発達している時期に、できる限りの歴史および国内や国外の經典の作品、各分野の偉人の伝記や因果出来事を読んでもらって、志を養成すること。

そして第4段階は、大人において品德を養成し、真実の生命を展開すること。18歳以上はすでに大人ですけれども、このときは自分なりの性格があります。大人の世界は非常に複雑ですから、このときは例えば、いろんなことを教えてあげたくても、反発性がわいてきて、かえって学びづらくなります。

人の成長としては、勉強、物事をする、人間としての表現が一番大切な、三つの段階を

分けています。勉強したら、例えば、試験が100点であれば、40点間違っても、60点あれば合格すると言われます。物事は、実行するのが最も重要ですが、100件のことを実行して、90件が正しくても、できなかつた10件のために自分の主管者から不合格だと見られる可能性があります。ですから、重要なことは人間関係なのです。これから、その人間関係に対して話をさせていただきます。

私は美和科技大学の学長をしておりますが、全学生に必ず、五倫五静、五輪はすごく良い品德、五静は静な態度で自分の学業と並行するように教えています。

五つの論理とは、まずサービス (Service)、要するに、人にサービスをあげること。次はマーシ (Mercy)、いつもいつも人の心を優しくする態度です。Appreciation、物事を感謝すること。Respect、尊敬、自分の先生とメンバーに必ず尊敬の気持ちを持たせること、および、Respect、他人を尊重すること。最後は、Tolerance、もし、意見が合わなかつたら、いくら難しいことがあってもお互いに包容すること。

20年前、私が台湾政府を代表して、日本のセミナーに出席させていただきました。当時、日本の皆さんのすごく良い習慣を見せてもらって、覚えておきました。その五つのいい習慣は、台湾語の発音がまったく同じ、五つの靖 (じん)、静 (じん)、淨 (じん)、敬 (じん)、競 (じん) で発音しています。

最初の靖 (じん) は、法律を守ること。2番目の静は、安静すること。3番目の淨は、きれいにすること。4番目の敬は、尊敬すること。最後の競は、競争を展現すること。これを覚えて、ものすごく良いことだと感じました。それで台湾に戻りましたら、自分の学生たちにそのように指導をはじめました。

先ほど話した新しい五つの論理とは、好品德の養成とは別に、美和科技大学に移動して、学生はできる限り、多元化的であることがすごく

大切だと思っています。いつも良き態度、および習慣、そしてそのほかに自分が学んだ各種の知識および技能をたくさん練習し、覚えることが重要です。

重要なことは、立ち止まらずに、限界を設けずに、できる限り練習を続けることです。

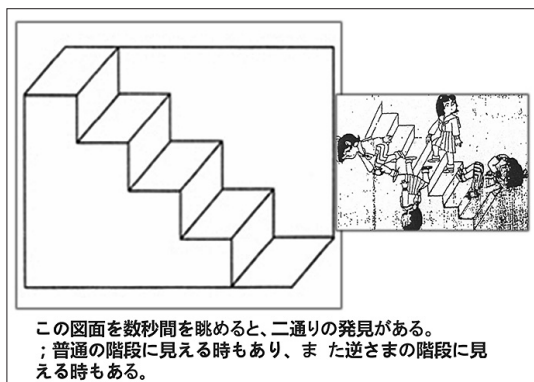
語学でも、スポーツでも、楽器でも同じことです。

さて、人間関係の問題を処理する前に、必ず理解しておくべき人間性の三つの入れ子のかごがあります。1番は、ちゃんと自分の目で見ましたか、ということです。確かにあなたの見たものは真実でしょうか。2番目は、そこに善意はありますか。3番目は、それは本当に重要なことですか。

しかし、自分の目でちゃんと見ても、ほかの目から見ると、別な物、別な意味が出ているおそれがあります。例えばこの図面、今は美しいプリンセスに見えますが、逆さまにして見ると、今度は老婆に見えます。この図面をご覧になって、少女と思う方は手を挙げてください。たくさんいます。老婆に見える方もいらっしゃいますね。ですから、単なる一つの写真でも、見る人の角度によって、正しいこと、正しくないことがあります。(だまし絵のスライド)

人と人のお互いに違う考え方があっても、けんかにならないと思います。この階段の図面を見ると、一番下のラインが底になったら、一番下から、1、2、3、4とそのとおりになりますが、底を一番上に持つてくと、また方向が違ってしまうように見えます。(スライド⑤)

スライド⑤



同じように、この図面の白いところばかり見ましたら花瓶に見えますが、黒いところを見ましたら、2人の横顔に見えます。(ルビンの壺のスライド)

一方からの視点では、本当のことはわからないかもしれないのです。

さて、ここからはコミュニケーションおよび人間関係のスキルについてお話しします。

もし、自分の最初の考え方が浅かったとしても、切り替えて考えてみると、もっと深く考えられるかもしれません。つまり、まずは自分の気分を処理すること。冷静になること。その後、また戻って、物事を処理することが大切です。

これから話したいことは、イギリスの6名の専門家が、いかに逆境を好景気に切り替える研究についてです。

まず、庭の草花など緑の世話をすること。次に毎日、少しでもいいので自分が安らげること、自分が好きなことをしてください。そしてそのプロセスを実際に楽しみます。3番目は、できる限り毎日、周囲の誰かに対して良いことを1つしてあげてください。4番目は、毎日1回、大笑いすること。5番目は、毎日1回、見知らぬ人にほほえみかけ、あるいは挨拶をしてください。6番目は、テレビを見る時間を半分にしてください。7番目は、寝る前に必ず、今日一

日の中で何か1つ感謝できることを考えてください。8番目は、週に3回、1回につき少なくとも30分の運動をしてください。9番目は、少なくとも週に1時間でもいいから、好きな人とおしゃべりすること。10番目は、久しぶりに連絡をしていない友達へ電話をして、必要なとき、食事に誘ってください。

40年間、学校行政の経験をさせてもらって、人と人が接するとき、あまり近すぎる付き合いにならないことを学びました。全ての物に対して何でも突き詰めすぎないように。

例えばお客さまと争って自分が勝っても、そのお客さまが行ってしまったらどうしますか？一緒に働いている人たちと争って自分が勝っても、チームがばらばらになっては無意味です。オーナーと争って自分が勝っても、仕事をする場を失っては仕方ありません。家族と争って自分が勝っても、その分家族の愛情は薄くなってしまいかも知れません。友達と争って自分が勝っても、一人になってはどうしようもないのです。誰かと争って勝っても、負けるようなことがあります。それより、自分自身と争って、自分を大きく強くすることが一番大切です。そうやってこそ、自分が本当のウイナー（勝者）です。

その証拠をお話しさせていただきます。ダイヤモンド婚式モデル表彰式で、おばあさんがインタビューを受けました。司会者から、「だんなさまに悪いところがあると思いますか」と聞かれました。おばあちゃんの答えは「空の星のようにたくさんありまして、数え切れないくらいです」。「じゃあ、だんなさまの良いところはたくさんありますか」と聞かれました。おばあちゃんが「少ないよ、空の太陽のように少ない」。司会者が「では、おじいさんと結婚して半世紀を過ぎても、こんなにお二人が愛情深く過ごしているのはどうしてでしょうか」。おばあちゃんの答えは「だって、太陽が出ると、星が見えなくなったわ」。これは本当に心をかけて、深く考えることとございます。

まだ皆さんの手元にたくさん資料がありますが、今日は時間の関係で、ここで話を終わらせていただきます。

ご清聴ありがとうございました。

(講演Ⅲ：終了)

○会場4 本当にいいお話をありがとうございました。というのが、子どもとか家族という問題から入りましたけれども、これを企業活動とか、企業個人の、企業とか、国家という具合に置き換えて承りました。そうするとこれからの国際物流だとか、その問題をどう解決したらいいかという点について、非常に示唆に富んでいると感じました。

それから、人間関係をよくする点を、国際関係をよくするというように置き換えると、例え

ば、自分の目を見たかとか、そこに善意はあるかとか、重要なことなのか、どうなのかということがあると、今の国際トラブルの中でも、それは果たして本当に重要なことなのかとか、あるいは善意に基づいてのものなのかという視点が出てくるのではないかと。流通研究会でこんなお話をいただいて、本当に楽しくなりました。ありがとうございました。

○林 本当は物流に関してお話しすべきなんです。流通から発想した人間関係のテーマにいたしました。家庭でも、学校でも、国でも、一番大切なのは人ということでございます。

○司会 ありがとうございました。

林先生に大きな拍手をお願いいたします。どうもありがとうございました。

(終了)