

RAYMAC PRESS



レイマックプレス 2013年11月号 Vol.63

インタビュー 北野正之 ゴルフライフプランナー

悩んでいたことが宝物になる瞬間。

プロゴルファーを目指したものの、プロテストに受からない。そんな自分が情けなく、生活の糧を稼ぐレッスンの仕事にも身が入らなかった。しかしある日、「無いものを嘆くのではなく、あるものを生かすことの重要性」に気づく。ゴルフが下手で悩んでいた自分が上手くなったプロセスは、レッスンの現場では宝物。それに気づいた北野正之さんは、ゴルフ雑誌に引っ張りだこの人気レッスンプロに生まれ変わった。そんな北野さんの「発想の転換方法」を探るため、講演で名古屋に来たところをキャッチ。レイマックの豊田礼人がじっくりお話をうかがった。(インタビュー＝豊田礼人)



北野正之 きたのまさゆき
1966年 東京生まれ ゴルフライフプランナー
JPGA公認インストラクター

サザンヤードCCなどをベースにレッスン、執筆、講演など多方面で活躍中。これまでのべ25000人以上のアマチュアを直接レッスン。とくに伸び悩んでいるゴルファーへの「気づき」の指導を得意とし、次々と目標達成を実現させている。主な著書に「お金をかけずに90を切るゴルフ」(WAVE出版)、「簡単に10打縮まるラウンド技術」(ベースボール・マガジン社)などがある。

Index

- 起業家インタビュー
ゴルフライフプランナー 北野正之さん
- 経営コラム
なぜ量稽古が必要なのか?
- ベストセラー解説
「生きる姿勢」 曾野綾子
- メルマガバックナンバー ● 人事労務相談室

—小さい頃はどんな子供だったのですか？

おとなしくもないけど、中心人物でもない子供です(笑)。体が小さかったのでケンカも強くないし。上手にコバンザメをしていた感じです。

—(笑)。運動とかは？

少年野球をやっていましたが、特に運動神経が良かったというわけではなかったですね。体が小さいことがコンプレックスで、「小さいからできない」と思い込んでいることが多かった。そのコンプレックスはずっと引きずっていて、それが無くなったのは本当につい最近のことです。だから気張っていましたが、気張っていないと大きい奴に負けちゃうから(笑)。

—(笑)。中学ではどんな感じだったのですか？

テニス部に入りました。でもそんなに一生懸命にやる感じでもなくて。もちろん勉強もあんまりやらなかった(笑)。先生が嫌いになるとその科目が全部嫌いになる子供でした。嫌いな先生が多かった(笑)。昔は人の好き嫌いがすごく激しくて、人を敵と味方に分けていました。大人になって、「心」についての色々な勉強をするようになって、自分のそういう部分に気づかされました。

—一心についての勉強？

そうですね。斉藤ひとりさんとか心屋仁之助さんとかの本を読んだり、いわゆる自己啓発系のセミナーに出たりとかしました。自分がすごく狭い考え方をしていたことに愕然としましたね(笑)。この勉強は今でも続けています。

—なるほど。話を戻しますが、高校進学はすんなりと？

そうですね。特に受験勉強したわけでもないですが、地元の高校に進学しました。生まれが丙午(ひのえうま)の年で、子供が少なく、受験の倍率も低かったので、そもそも落ちるということが無い状況でしたから。

—ゴルフとの出会いはいつごろなのですか？

中学の時、友達の親がゴルフのショートコースを経営していた

のです。そこでお金も払わずにゴルフで遊ばせてもらいました。それでゴルフが好きになったんですが、ゴルフ部のある高校に行くほどの思いはなく、普通の高校に進みました。でも父と高校に合格したらゴルフの本コースに行く約束をしていたので、合格後、初めて回らせてもらいました。それまでも、父のゴルフについていって、プレーはしないのですが、横で見ながら一緒にまわる、ということをしてきました。攻略方法をメモしながら(笑)。だからコースレイアウトは完全に頭に入っていて、初ラウンドのスコアで100を切る皮算用は出来ていたのですが、実際にやってみたら123でした(笑)。

—(笑)。現実には厳しかったのですね(笑)。高校生活はどんな感じだったのですか？

またテニス部に入ったのですが、すぐに辞めました。その後は日曜日になるとゴルフ場でキャディのアルバイトをして、その後コースを回らせてもらう、ということをしていました。楽しかったですね。

—その辺からゴルフに近づいていくんですね。卒業後の進路についてはどう考えていたんですか？

大学に行くつもりはありませんでした。卒業後はどこかに就職するのだろうと漠然と思っていました。そんなことを考えていた3年生の夏に、私がバイトをしているゴルフ場で、高校生のゴルフ大会があり、それに出場したのです。実はそのゴルフ場で高校生の大会が行われることを知っていたから、そこでキャディのバイトをしていたんです。知っているコースで大会が行われれば有利ですからね。実力からみれば予選は通ると思っていました。でも、何を失敗したのかハッキリ覚えていないのですが、予選落ちしたのです。落ち込んでいる私にゴルフ場の他のキャディさんから「悔しいよね。ゴルフ、やめられないね」と言われたのです。その時、「あ、やめなくていいんだ」と気づいて(笑)。ゴルフがやりたいなら、このまま続ければいい。そう思って、プロになる道に進む決意をしたのです。

—ご両親は何と？

特に反対もせず、やりたければやればいいんじゃない、という感じでした。父が友達を通じて、入れるゴルフ場を見つけてきてくれて、正社員として就職しました。あの時、もし大会で予選に通っていたら、果たしてゴルフの道を選んだかどうか分かりませんね。今振り返ると不思議な感じですね。

—ゴルフ場に就職して、研修生になったのですね。研修生の日々って、どんな感じなんですか？

朝、6時半から仕事開始で、グリーンの整備をしたり、お客様の接客や問い合わせに対応したり、キャディをしたり、午後3時くらいまでゴルフ場運営の様々な仕事をします。3時から練習です。



講演会ではゴルフ以外に、心のあり方についても話す

—当時のゴルフの実力はどうだったんですか？

よくあの実力でプロになろうと思ったな、と正直、思いません(笑)。ドライバーは170ヤードくらいしか飛ばない(笑)。

(注：プロは260ヤード以上飛ぶ)それで、体が大きいとか運動神経が抜群にいいとか、可能性が感じられる人物だったならまだしも、私は小柄で、ガリガリで、力も無い(笑)。なぜ親は反対しなかったんだろう、と不思議に思います(笑)。ゴルフの世界に入ってから、生まれて初めてプロの試合を生で見たんです。「うわ、すげえ」とビビりました。恥ずかしいことに、自分はプロを目指しているのに、プロがどんなものなのかを見たことがなかったんです。プロの実力を目の当たりにして「こりゃ、無理だ」と思ったんです(笑)。

—(笑)。そのタイミングで無理だと思っちゃった(笑)。

そうなんです。気づくのが超遅い(笑)。でも1年後にプロの試合を見た時は、「あ、俺、行ける」と思ったんですよね。1年で相当成長したんです。人間って、自分がいる場所によって、同じものを見ても感じ方が変わるので。

—なるほど。それで、プロテストに挑戦するのですか？

そうです。でも挑戦はすれどもなかなか受からない、という生活が続きます。プロテストは年に1回なんですけど、1回プロテストを受けると100万円くらい費用がかかるんです。

—え、そんなに？

かかるんです。エントリー費だけで30万円かかるし、交通費、宿泊費、プレー費などが、1次予選、2次予選、3次予選・・・とその都度かかるわけです。100万円くらいすぐに無くなります。だから、タニマチというカスポンサーというか、金銭面でサポートしてくれる人がいないと大変です。私にもサポートしてくださる人がいて、随分お世話になりました。その人に言われた言葉ですごく印象に残っているのが、「お前たち、毎年テストに落ちているということは、何か間違っているんだぞ。何かを変えない限り、何度やっても同じ結果になるぞ」という言葉です。今でこそ、この言葉の意味がよ〜く分かるんですけど、当時は分からない。「オレは間違っていない。次こそは絶対に受かるは

ずだ！」と根拠なく思い込んでいて、何も変えようとしなかったんです。だからいつまで経っても受からない。同じことをやれば同じ結果になる。違うことをやれば違う結果になる。受からないんだから、どんどんやり方を変えないといけないのに、それが分かっていたんです。気合と根性で何とかしてやる、と思っていたんです（笑）。

—(笑)。プロを志したのに受からなくて…ツライ日々ですね。

そうですね。プロテストに落ちた帰り道、毎年「この世でオレほど不幸な奴はいない」と思うんです。もう、どん底の気分。「不合格」を突きつけられるのって、本当にしびむんですよね。

—自分が全否定された気持ちになりますよね。

そうですね。そのストレスは強烈ですよ。だから私より実力がある先輩もプロテストに失敗してあきらめていました。結婚をして家族を養っていると続けられないのです。でも自分の夢を生活のためにあきらめるのは嫌だったので、私は結婚しないことに決めました（笑）。一人でいれば、一生夢を追いかける、と思ったんです。あともう一つショックだったのは、私より上手くて実力もあって、尊敬していた先輩が「もうやれることは全てやり尽した。これ以上上手くなる方法が分からない」と言ってやめていったんです。尊敬している人だったのでごくショックだったんですが、私は、「この先輩の発想の枠の中ではそうかもしれないが、外に目を向ければ上手くなる方法はまだまだあるはずだ」と思いました。これは今でも強く思うことなんです。自分が考え付くことなんてたかが知れていて、他人のアイデアを借りれば、やれる方法なんて無限にあると思うんです。そういう情報を探す努力を捨てたらダメですよ。現実として、私は今が一番飛距離が出るし、上手いです。目いっぱいやっていた昔とは違った部分で、上手くなる方法を見つけたからだと思います。

—なるほど。あきらめずに続ければ、絶対に上手くなる。プロテストにも絶対受かる、と。

そうですね。でもなかなか受からない。さらにお金はいる。なのでレッスンプロの資格で、アマチュアゴルファーへのレッスンを、生活のため、プロテストを受けるための資金を作るため、仕方なくやっていたのです。私はレッスンプロではなく、ツアープロになりたいわけですから。でも、ふと「ゴルフ界」という大きな視点で自分の存在を見つめたとき、ある思いが浮かんで来たんです。ゴルフ界には様々な業種の人があります。ツアープロ、レッスンプロ、ゴルフクラブを売る人、ゴルフ練習場で働く人、ゴルフコースで整備をする人などです。いろんな人が働くこの大きなゴルフ界の中で、「自分の役割はツアープロではないのかもしれない」と思いました。ゴルフクラブって全部で14本あって、それぞれ役割が違います。ドライバーは遠くに飛ばすクラブだけど、サンドウェッジは短い距離やバンカーから球を出すときに使うクラブです。私は、サンド

ウェッジの役割のはずなのに、ドライバーのごとく一生懸命遠くに飛ばそうとしていたんじゃないか、と思ったんです。ゴルフは好きだけど、担うべき役割が違うんじゃないか、と。

—サンドウェッジはバンカーでこそ役に立つ、ということですね。

そうですね。人にはそれぞれ役に立つ場所があるんじゃないか、という気づきです。自分は、ツアープロじゃなくて、レッスンプロとしてだったら役に立つんじゃないだろうかと思いました。それで、ツアープロを目指すのではなく、レッスンプロを本気でやってみよう、と思ったんです。

—そういう考えに至るきっかけが何かあったんですか？

何だろうな？心の勉強をし始めて…からかな。無いものを欲しがるとは、今あるものをどう使うか、という考え方を学んだんです。オレ、無いものばかり欲しがっていたなって気づいたんです。ツアープロになりたいとか、もっと飛ばしたいとか。でも今、自分の手の中にあるものを見つめた時、オレにはレッスンがある、と思ったんです。そう決めたら、いろんなところから声がかかるようになったんです。ゴルフ雑誌の取材も入り始めました。心の中で決めただけなのに、不思議ですよ。

—不思議ですね(笑)。でも、そういうものなんですね。

そういうものなのかもしれないですね。「頼まれごととは試されごと」という言葉がありまして、「あなたのところに来た頼まれごとを喜んでやっていると世界が広がりますよ」ということです。頼まれたら何でもやってみることの重要性です。それまでの私は、嫌なことや面倒なことはほとんど断っていたんです。我が強かったんです。でもそれを改めて、頼まれたことを喜んでやっていると、本当にいろんな人がいろんな仕事を私に持って来てくれるようになったんです。

—不思議ですね。当初、レッスンの受講者からは人気あったのですか？

全然ないです。「オレはレッスンの仕事なんてやりたくない」と思っているプロに習いたい人はいないですよ。誰



全国的なゴルフ雑誌にも毎月のように登場している

でも「オレ、人に教えるの大好き！」と思っているプロから習いたいですよ。だから、全然人気がない。昔の私はいいやレッスンをやっているくせして「何でお客さん来ないのだろう？」と本気で思っていたんですよ（笑）。バカでしょ？来るわけないのにな。

—(笑)。お客さんは敏感ですからね。

そうなんですよ。今振り返ると、自分は不思議な発想をしていたな、と思います（笑）。で、少ないお客さんに、「あなたのスイングのココがダメ、アソコがダメ」って、ダメ出しばかりしていたんです。「無いもの」を指摘していたんです。だからお客さんも楽しくないですよ。でも今は、その人のいいところに目をつけて、「あなたにはこんないいところがありますよ」と教えてあげます。そうするとその人は自信を持ち、意欲が膨らんでいくんです。膨らむから良い結果が出る、という好循環が生まれるのです。以前の私はお客さんをしばませていたんです。その人の悪い癖にばかり目を向けて、それを直そうとしますが、なかなか直りません。頑張っただけで直らないから、その人は自信を失ってしまいます。そうじゃなくて、その悪い癖は一旦横に置いておいて、他の部分の改善に取り組んでみる。そうすると最初の悪い癖も徐々に直っていく、ということはよくあります。直らないにしても、全体的には良いスイングになることもあります。クロスワードパズルで、タテのラインで分からない時は、ヨコのラインで考えてみると、すんなり答えが出るというのと似ていますね。

—それって、ゴルフ以外の色んなことにも当てはまりますね。

本当にそうなんです。無いものを欲しがるんじゃなく、あるものを生かす、という考え方ですね。無いものに目を向けるとしばんで、自信を無くすという悪循環に陥ります。昔の自分はまさにそれでした。レッスンの仕事を本気でやり始めて驚いたのは、今までの自分のゴルフ人生において「上手いかなかったこと」が全部宝物に変わったんです。例えばドライバーが飛ばなかった自分が飛ぶようになったのだから、その飛ばすためのノウハウを持っています。それがアマチュアゴルファーにとっては貴重なノウハウです。下手だった自分が上手くなったんだから、そのプロセスで得たノウハウは全て私の宝物なんです。上手いじゃなくて悩んでいたことさえも宝物になったんです。ツアープロを目指していた時は何の役にも立たなかったことが、レッスンプロという立ち位置になった瞬間、すごい宝物になったんです。もし私が最初から上手かったら、上手くなる方法が分からなかったと思うんです。下手だったからこそ、宝物が手に入った。

—なるほど。今となってはレッスンプロとして雑誌にバンバン登場している北野さんですが、そうなるきっかけはどんなことだったのですか？

結局、人間関係なんですよ。取材に来てくれるライターさんたちと仲良くなれたんです。その人たちと取材後に一

緒にゴルフコースを回っていたんです。その人たちもゴルフが好きで、上手くなるポイントを私に取材して、そのまま指をくわえて帰るといのは寂しいわけです。だから「一緒にまわろうよ」といって、まわるんです。そうするとその人たちはゴルフがやれて嬉しいし、その日に取材した内容をさっそく試せるわけです。で、上手くプレーできるとすごく喜んでくれるし、上手いかなかったら、私がさらにアドバイスします。すると取材だけで終わるよりも、理解が深まるんですね。だからすごくいい記事に仕上がります。この好循環でライターさんとの関係性がすごく良くなるから、みんな私のところに取材に来たがるんです（笑）。それで雑誌への露出が増えました。

—そのゴルフ場も理解があったんですね。

そうですね。私が所属しているコースの支配人がいい人で、取材に来た人たちに「せっかくだからまわっていきなさいよ」と言ってくれる人でした。人に恵まれていましたね。周りの人を喜ばせていると、協力してくれる人が増えるんです。でも私自身は積極的に人を喜ばせなきゃ、と思っているわけではなくて、私自身が喜んで何かをやっていると、結果として相手が喜んでいて、というパターンが多いです。私、すごく喜ぶタイプなんです（笑）。人って、人に喜ばれると嬉しいんですよ。だから喜んでくれる人を探しているところがあるんじゃないかな。思っただけで言わないと伝わらないので、喜びをきちんと伝えることは意識しています。

—北野さんにこのレイマックプレスの取材を申し込んだとき、「これに出るのが夢だった！」と喜んで頂いて、私もすごく嬉しかったです（笑）。今日はすごく楽しいお話を聞かせて頂きまして、ありがとうございます。またゴルフ連れて行ってください（笑）。

ぜひぜひ。こちらこそ、ありがとうございました。🍷



【北野正之ブログ】

ゴルフライフプランナー マッキー北野のエンジョイゴルフ
<http://ameblo.jp/mackey-kitano-golf/>



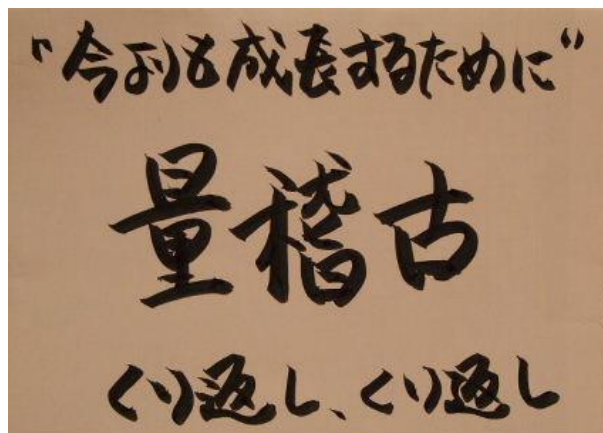
なぜ量稽古が必要なのか？

■ 63回のインタビュー

63人の起業家・経営者にインタビューし、63回その記事を書いてきました。もともと文章なんて書いたことはなかったし、文章がうまいと褒められたこともなかったですが、さすがにこれだけ続けていると、時々インタビューした相手からすごく感謝されることがあります。「自分の思いをとても分かりやすくまとめてくれて嬉しいです」「豊田さんは人の良いところを引き出す天才ですね」と、私よりも何倍も優秀な人たちが言うてくださるのです。しかし当然、私は天才でもなく、文章を書くのが上手いでもありません。単純に、63回の量稽古によって記事を書くコツを私なりにつかんだため、と分析しています。生のインタビューと録音された音声から、相手が何を言いたいのかを“翻訳”しながら、その方の本当の思いを引っ張り出し、かつ読む人が理解しやすいように書く。この作業は意外と骨が折れるし、時間もかかります。上手く書けないこともあります。しかしこれを毎月毎月繰り返すことで、徐々に書く力が養われたのだと思います。

■ やりたいことをやるために必要なこと

名古屋の超人気ベーカリーショップ「プレヴァン」のオーナーである鶴岡利至さんにインタビューしたとき、「量稽古」の大切さを学びました。鶴岡さんは高校を卒業して名古屋のホテルに就職し、ベーカリー部門に配属されました。職人の世界ですからタテ社会で上下関係は厳しく、同期入社で入った66人のうち、62人が1年後までに辞めたそうです。「人間関係で辞めるというレベルではないのです。そもそも人間として扱われないから『人間関係』じゃない。『人間と奴隷』という関係(笑)」と鶴岡さんは笑うのですが、こういう厳しい職場ですから、仕事は洗い場、掃除、洗い場、掃除、雑用、雑用、雑用という感じです。しかし、最初にパン職人としての基礎、そして仕事人としての基礎をこれでもかというくらい繰り返して体に叩き込んだことが、その後の仕事や人生に大きな影響を与えたと言います。「鶴岡、今は雑用ばかりで面白くないよな。でも今それをやらなきゃ、いつやるんだ？」と声を掛けてくれる先輩もいたそうです。こういう職場で、鶴岡さんは雑用をしている時も、掃除をしている時も、鉄板を洗っている時も「パンを作っている」というイメージが持てたと言います。そして独立して人気店の経営者になった今も、基礎を大事にしてお客様に愛されるパンを作り続けています。「やりたいことをやるためにはまず基礎を大量にやって



おかないといけない。応用なんてちょっとのこと。9割を占める基礎をしっかりと身に付けることが、仕事で成果を出すためにはとても重要なのです」と鶴岡さんは教えてくれました。

■ 正しいやり方+量稽古

ウェブ化している現代では、必要な情報がすぐに手に入ります。何かのやり方を知りたいと思ったとき、検索窓に問えば、またたく間に何通りもの解決方法が出てきます。その一方で、地味な作業を繰り返して身に付けるという方法が軽視されていることも否めません。こういう世の中で、量稽古の重要性を教えてくれる起業家や職人の方たちの存在というのはひときわ輝きます。「行列のできるふとん店」として有名な丹羽ふとん店の5代目、丹羽拓也さんもそんなひとりです。丹羽さんの父親・正行さんは有名なふとん職人で、内閣総理大臣賞を受賞されたり、ふとん作りの腕を競う「全国技能グランプリ」で優勝をしたりするすごい人。そんなすごい父親の息子として、また後継者として、拓也さんは激しいプレッシャーのなか自らも「全国技能グランプリ」に挑み、そして優勝しました。親子2代での優勝は史上初なのだそうです。その過程では「寝ても夢の中でふとんを作っていた」というほど、ふとん作りの練習に没頭したそうです。そして見事優勝したことで周囲からの評価が上がったのはもちろん、何より自らの技術力が上がり、今まで出来なかったことが出来るようになったという成果があったそうです。繰り返し繰り返し地味な作業を行うことで少しずつ技術が積み重なり、大きな力として自分の身についたのです。まさに量稽古の成せる業。その丹羽拓也さんが重視するのは、“正しいやり方”で量稽古をすることです。間違ったやり方で練習してもなかなか成長には結びつかない。拓也さんは、一流のふとん職人

である父・正行さんから正しいやり方・正しい考え方を学び、それに基づいて量稽古をしたからこそ早く成長することができた、と言っています。

■積み重ねると見えるものがある

鶴岡利至さんと丹羽さん親子の仕事への取組みを聴いて思うのは、基礎を積み重ねないと見えない世界がある、ということです。鶴岡さんによると、パン作りを極めた人には、パンを見て触わるだけで美味しいパンか、そうじゃないのかが分かるそうです。ホテルの中では、ベーカリー部門の長がその役割で、出来上がったパンをお客様に出して良い商品かどうかを「ジャッジ」するのだそうです。まさに関所の役割です。新人にはそんなことはできない。しかし、洗い場で鉄板を洗いながら、先輩に言いつけられた雑用をやりながらも、それらがパン作りにつながっているのだというイメージを持ち、その後も量稽古を積むことで、ある時それが分かるようになるのだ、と鶴岡さんは言います。今まで見えなかったことや感じられたなかったことが、自分が成長することで見えるようになる。このことは、今号でインタビューしたゴルフレッスンプロの北野さんも言っていました。量稽古を積み重ねると自分が少し成長し、立ち

位置が少しだけ上に上がる。そうすると同じものを見ていても違った見方・感じ方ができるようになる。こうやって自分の成長を感じたとき、人間は強い喜びを感じ、さらに成長へのモチベーションを高めます。一方で積み重ねるプロセスを省き、ウェブや機械に頼ってばかりいると人が成長できないのは、「見えている景色が変わらない」ことに非常に大きな原因があるのかもしれない

■量稽古は自信を創出する

もうひとつ、量稽古の大きな効能があります。それは、自分に自信が持てるようになることです。スポーツ選手にインタビューが「試合の前、緊張しないですか？」と質問した時、「今までの苦しい練習を乗り越えた自分を思い出せば、自信が湧いてきます」という主旨のコメントをするのを度々目にします。まさに量稽古による自信の創出です。長い間努力を重ねたからこそ、少々のことではあきらめないぞという強いコミットメントが生まれ、それが自信や落ち着きを生むのです。本日、私は64人目のインタビューに行ってきます。私も積み重ねます。ぜひ、皆さんも積み重ねてください。応援しています。🏅

あなたの読書時間を大幅短縮 **ベストセラー1分解説**

巷で話題のベストセラーを豊田礼人が読み、その要点をズバツとお伝えします

『生きる姿勢』 曾野綾子 著

■オススメ度★★★★ ■読むべき人 依存心が強い日本人全般

ポイント1 **凡庸という状態は当然なことではない**

私たちの暮らしが凡庸の範囲内にあつたら、その運命に感謝しなければならない。海外では赤ちゃんが連れ去られるということは珍しくない。嫁姑問題、引きこもりなど日本でも色んな家庭内問題があるが、世界ではもっと悲惨なことがある。

ポイント2 **「あるもの」を喜んで生きれば幸福になれる**

自分の才能を知り、得意な分野で仕事をすれば自分が自分自身の主人になれる。つまり「あるもの」を軸に生きれば幸福になれる。しかし多くの人が無いものを数えて不服を言う。誰かを羨んで生きている限り、幸福にはなれない。

ポイント3 **日本人は救いようのない無知**

安心して暮らせる社会など初めからないのに、いい年をした老人までが「安心して暮らせる社会を実現して欲しい」というたわごとを言う。昔に比べて日本人が無知になったのは、ネットやテレビに頼り、本を読まないからだ。だから精神的にも貧困である。

結論

レイマックプレスの読者である起業家や経営者は、なかなか曾野綾子は読まないのかもしれないが、売れているようなので(名古屋駅構内の本屋で新書の売れ筋1位)読んでみた。著者は小説家であり、カトリック教徒であるが、アジア・アフリカなど発展途上国の人道支援的な活動も行っている。その経験から世界の貧困や窮状を良く知っており、それに比べると日本人がどれだけ恵まれていて、かつ平和ボケ、金持ちボケしているかを鋭く指摘してくれる。日本人よ、世界を知れ、自立せよというメッセージ。



- ★★★★★ 読まないと損をする
- ★★★★★ 読み応えたっぷり、お薦め
- ★★★★ 読み応えあり
- ★★★ 価格の価値はあり
- ★ 人気作だがピンとこなかった



メルマガ
バックナンバー

連続440週間以上、毎週金曜日に発行しているメールマガジン「愛される会社の法則」のバックナンバーから、特に好評だったものをピックアップしてお届けします。

デスティネーション(目的地)

(2012年9月28日発行第389号)

■「目的」は不便さに勝つ

先日、名古屋のとある場所でインテリアショップを営む知り合いの経営者のお話を聞いてきました。そのショップは高価格帯のソファやテーブル、インテリアグッズなどを揃えるこだわりのお店です。売上も好調とのことなのですが、驚くのはその立地の悪さ。

駅からも遠く、幹線道路沿いでもなく、住宅街の中にひっそりと立っています。しかも場所がとんでもなく分かりにくい。地図やカーナビを見ながら来ても、たいていの人が迷うそうです。にもかかわらずたくさんの顧客が訪れ、ビジネスが成り立っているのは、「デスティネーション(目的地) 購買」という考え方を、この経営者が実践しているからなのです。

■港の先っぽの人気店

デスティネーション、つまり目的を持って買いに来る顧客は、立地の悪さを気にしない。この経営者はかつてある大手家具販売店に勤めていたとき、このことを身をもって経験したそうです。その大手家具販売店はある時、大型の新店舗を街中ではなく港の先っぽに出店する計画を発表しました。通常、小売店を出店する時、店を中心にして半径5キロとか10キロの円を描き、その円内の商圈規模を計ります。そこに人口が密集していればしているほど、商圈規模が大きく、店の成功確率が高まるわけです。しかしこの港の新店舗は、店を中心にして半径5キロの円を描いたら、半分以上が海の中になってしまう最悪な立地。だから業界の人からは「成功するはずがない」と笑われたのだそうです。

しかしいざ開店してみたら、大繁盛。「業界最大級の大規模なインテリアショップだから、絶対に欲しい家具が見つかるはず」という期待を抱いたお客様がわんさか訪れる人気店になったのだそうです。この様子を目の当たりにしたその経営者は、「デスティネーション」という言葉を胸に刻みました。そして自ら起業し、どんなに立地が悪くても、来る目的さえ与えられればビジネスは成り立つということを証明して見せたのです。

■最高のおもてなしを求めて、人は集る

目的さえ持ってもらえれば、顧客は地理的な不便さを気にも留めず、目を輝かせながらやって来る。その最たる例が、東京ディズニーランドです。千葉の浦安という辺鄙な(すいません!)場所に、全国から何時間もかけてお客様が押

し寄せる。これもデスティネーションの強さです。このデスティネーション購買を実現させるためには、商品力はもちろん、「最高級のおもてなしの心」が必要となります。

先述した知り合いの経営者も、来店してくれたお客様に丁寧で心のこもった接客をすることを自分にもスタッフにも課したそうです。そのおもてなしの心が、お客様の「来る理由」となり、店を成功に導いたのです。

■自分レベルの視点で

さて、自分レベルではどうでしょうか?

先日、「Hug Your Customers (顧客をハグしよう)」という本を読みました。これは、ジャック・ミッチェルという衣料販売店の経営者が書いた本で、「おもてなしの心」がいかに大切かが説かれています。このお店も開業当初は資金面の制約から、悪い立地のお店としてスタートしました。しかし、お客様を大切に思い、常に最高のおもてなしをすれば立地の悪さなど関係ないと信じて接客に取り組み、驚くほどの業績を上げることに成功しました。

顧客をハグするとは、本当に抱きしめるかのごとく、お客様を大事に思い、「常にお客様の期待を上回ることをする」ということです。著者は、「思いつくあなた流のハグを書けるだけ書いてみなさい」と読者に勧めます。なので、僕もノートに書いてみました。

顧客に笑顔で語りかける、顧客の影の努力を理解し褒める、顧客の趣味を知る、顧客の家族を知る、顧客の夢や目標を知る、顧客とランチする、顧客と気の合いそうな人を紹介する、顧客におみやげを買っていく・・・などなど。なんと20個書き出しました。

あとは、出来ることから、お客様をハグする気持ちで取り組んでみようと思います。おもてなしの心を持って、最高のサービスを提供すれば、お客様は向こうからやってきてくれる。ジャックはそう訴えます。ぜひ、あなたも「ハグすること」を書き出してみてください。そして少しずつでもいいので、実践してみてください。顧客を感動させ、デスティネーション購買を喚起できるかもしれません。👍

無料メルマガ「愛される会社の法則」は毎週金曜日の朝8時に配信しています。配信希望の方はレイマックのホームページから配信の申し込みをしてくださるようお願い申し上げます。

後藤剛のいまさら聞けない人事労務 秘密の相談室

企業の発展に欠かせない人事労務の知識。特に近年その重要性が日に日に増してきています。しかし、分かっているようで結構勘違いをされていることが多い分野でもあります。そこで、今さら人に聞くこともできない人事労務に関するトピックを毎回取り上げ、わかりやすく解説します。



社員との向き合い方について考える

■突然連絡を断ったMさん

9月から転職を支援してきたMさん(40代後半の女性介護福祉士)。数社検討し、第一志望の会社で面接選考まで進みました。さて面接当日。女性社長との面接でしたが、意外と意気投合。「これは採用に至りそうだ。なんとなく縁を感じる。」などと、少しほっとしました。面接の後、「事前に職場の雰囲気を知りたい」というMさんの希望で、約3時間の就業体験を行いました。就業体験というのは、実際の職場(介護現場)に入らせてもらい、職場環境に身を置くことによってその雰囲気を感じ、自分に合う環境かどうかを判断するために行うものです。「職員同士の人間関係にはあまり自信がない」と先方の採用担当者から聞いてはいましたが、そうは言っても、まあ「普通」から、そつなく受け入れてくれるだろうと思っていました。しかし、体験が終了したMさんの表情は、体験前の晴れやかな表情から一転、明らかに曇った表情。「一体どうしたんですか?」と尋ねるも、「疲れているだけです。心配しないでください」と、曖昧な笑みを浮かべるだけ。それ以上、何も話してくれませんでした。翌日、一方的にメールで連絡が。「辞退させていただきます」と。その後、Mさんからの連絡はなく、電話をしてもつながらない状態。Mさんは、完全に私との連絡を断ったのでした。

■私の原点は、『熱心に接し信頼関係を築く』ことだった

一体、何があったのか?就業体験のときに、職員から何か言われたのか?それならそうと言ってくてもいいじゃないか・・・と思いました。でも、それをMさん自身から聞き出せなかった原因は私にあります。ひとことで言えば、私がMさんとの信頼関係を築くことに失敗した、ということだと思います。『その人が、心から納得できる転職先を見つけられるまで、熱心すぎるくらい一人一人の転職に付き合い、強い信頼関係を築くこと』。これが私の原点です。でも私は、知らず知らずのうちに、その原点を忘れかけていたのかもしれない、そう思いました。

■息子達のひたむきさ学ばされる

そんな折、息子(中学2年)の部活の試合を応援に行きました。息子は男子バレー部。2年生は3人のみ、あとは1年生。しかも全員、お世辞にも上手いとは言えない。対して、相手は常に上位に名を連ねる強豪校。親たちの応援でも対戦相手を圧倒する学校です。さて、1セット目。大方の予想通り、緊張もあったのか動きも悪く、完敗でした。しかし2セット目。毎日の部活練習の他、週に2回「バレー塾」に通い、基礎をみっちり学んでいる彼らです。下手くそながらも、随分上達しているのは明らか。もちろん対戦相手と比べると、まだまだ実力差は歴然ですが。そんな中、彼らとはとにかくチー

ム全員が必死にボールに食らいつき、拾いまくりました。私たち応援団もヒートアップ。そして、もう少しで同点、というところまで相手を追いつめました。負けましたが私は感動しました。顧問の先生も男泣きに泣いていました。確かに彼らは今はまだ「へたくそ」です。でも、誰にも負けないひたむきさ、一所懸命さがある。だから我々大人が、心を揺さぶられるのだと思います。

■社員との向き合い方も同じなのではないでしょうか

社員との関係も同じではないでしょうか。一人一人と熱心に付き合い、信頼関係を築きあげる。約束をして、それを確実に守る。そして、自分の原点に忠実に、ひたむきに、一所懸命に日々の仕事に心を込めて打ち込む。私の経験上、そうすることでしか社員との間に真の「コミュニケーション」は生まれません。完璧な組織など絶対ありません。それどころか、(はっきり言ってしまえば)どんな組織も「ぐちゃぐちゃ」です。理想的な、天国みたいな組織はありません。だって、全く違う価値観を持つ人間が、入り乱れて働いているんです。ピシッと統制なんて取れていなくて普通なんです。そんな状況の中でも、社員一人一人の声に耳を傾けて、社員と真剣に向き合うことはできます。そして、社員がやりがいを感じることができ、かつ働きやすい職場環境を整えるために、小さなことでもいいから一つづつ改善していくことはできるはずです。

※9月29日、作家の山崎豊子さんが亡くなりました。実は、私がこの世で一番衝撃を受けた本は、彼女の書いた「不毛地帯」という物語なのです。生前、彼女は、「痛かろうが、体力が落ちていこうが、小説を書くことしか能のない私である。戦争に生き残った者の使命は、やはり死に逝くまで果たさねばならないのだ」と語っていましたが、その言葉の迫力たるや・・・。

私は、熱心に転職や採用の支援を行うことしか能がありません。これからも、一所懸命、一人一人の相談に真剣に応じ、とことん付き合うスタイルで、やっていこうと思っています。

後藤剛人事コンサルタント会社にて活躍中。採用・労務管理に特に強く、多くの企業で相談に応じ、会社と従業員との労務関係の向上を果たしてきた。昨年からは、介護・医療系の転職・就職支援並びに採用支援に取り組んでいる。その手間を惜しまないスタイルにより一人、また一人と地道にマッチングを成功させている。7月には「介護職員の集い(井戸端イコイ)」をスタートさせ、日々葛藤する介護職員のために、ストレス軽減とネットワーク作りのための「場」を作った。家族は妻・子2人。日進市在住。46歳。血液型O型。

【愛される会社プロジェクト セミナーのお知らせ】

29回目となるセミナーは、「中小企業経営者のための新規事業がどんどん上手いく方法」と題して、中小企業がどのように新規事業を進めていけば良いかについてお伝えしたいと思います。

「中小企業経営者のための新規事業がどんどん上手いく方法」

日時:2013年12月12日(木) 19:00~20:45
場所:ウインクあいち1305会議室 定員:30名
料金:3000円 愛P会員は割引または無料 講師:レイマック 代表 豊田礼人

【友割】お友達をお誘い頂きますと、本人様+お友達様とも1000円割引いたします。但し初参加の方のみ。



定期購読をご希望の方は、愛される会社プロジェクトにご入会ください。詳細は当方のHP(レイマックで検索)にアクセスして頂き、ご確認ください。

- A1会員 525円
 - A2会員 980円
 - B会員 4200円
 - C会員 12600円
- (すべて月額)

RAYMAC PRESS

月刊レイマックプレス 愛される会社プロジェクト公式会報誌

制作・編集／レイマックプレスプロジェクト