

RAYMAC PRESS



レイマックプレス 2013年1月号 Vol.53

インタビュー 富安德久 株式会社ティア 代表取締役社長

夢が志になったとき、事業は成功する。

幼い頃からおばあちゃんに「自立すること」と「人のために生きる」ことの大切さを教えられた。自分にとってそれは何なのか？悶々と考えていたとき、葬儀の仕事に出会い、「これだ！」と直感。入学直前だった大学を辞退し、葬儀業界に飛び込んだ。その後、理想の葬儀会社を目指して株式会社ティアを設立し、東海地区初の葬祭上場企業に導いた。今回のインタビューで痛感したのは富安社長の思いの強さとブレない姿勢。その背景にはいったいどんなストーリーがあるのか――。



富安德久 とみやすのりひさ
株式会社ティア 代表取締役社長
1960年 愛知県豊川市生まれ

大学入学直前のアルバイトをきっかけに山口県の葬儀会社に就職。その後、東海地区の大手互助会を経て、1997年に株式会社ティアを設立。適正な料金設定のもと、葬儀費用を完全開示するという業界改革を起こす。2006年、名証セントレックスに上場、東海地区初の葬祭上場企業となる。2008年に名証2部に市場変更。中部・関西圏を中心に62店舗を展開している(12年9月現在)。著書に『さよならのブーケ』(かんき出版)、『僕が葬儀屋さんになった理由』(講談社プラスアルファ文庫)、『何のために生きるのか』(PHP研究所)などがある。

Index

- 起業家インタビュー
株式会社ティア 代表取締役社長 富安德久 さん
- 経営コラム なぜ今、愛される会社なのか？
- ベストセラー解説 『聞か力』
- メルマガバックナンバー ● 人事労務相談室

―小さい頃はどんな家庭で育ったんですか？

明るく元気な家族で、筆頭が母と姉。声が大きくて高くて、とにかく明るい(笑)。そんな中で明るく元気に育った子供です。富安家では、親から感情的に何かを命令されることがありませんでした。その代わり子供に伝えたい重要なことを、繰り返し繰り返し、何度も何度も言われました。これを富安家の「静かなる躰(しつけ)」と呼んでいます(笑)。この繰り返しの静かなる躰が、その後の私の人生に大きな影響を与えました。

―どんなことを繰り返し言われたのですか？

「自立しなさい」ということです。特に祖母から言われました。「自立というのは、自分の足で立って、自分で歩くことなんだよ。大人になったらすごく大事になるんだよ」と、祖母がいつも私に言うのです。しかも、「なぜ、自立することが大事なのか」まできちんと説明してくれました。「なぜなら、今はおばあちゃんはノリ君(徳久の愛称)ことを色々やってあげられるけど、おばあちゃんは先に死んでしまうからなんだよ」と。この「なぜ」までしっかり教えたのが、我ながら「富安家の躰」のすごいところだと思います。

―かわいい孫に「死」について説明してくれたんですね。

そうなんです。そんな祖母や親って、なかなかいないと思います。でも、今、この仕事をやっているからこそ、「先に生まれし者が先に死ぬ」ということを、子供のうちから理解させることの重要性が分かります。当たり前のことですが、これをキチンと子に説明している親は少ない。親にとって重要な躰とは、「自立を促すように見守る」ことだと思います。これが全てだと思っています。何にでも手を差し伸べて助けてあげることが親の愛情ではないのです。

―繰り返しの躰は、他にもあったのですか？

ありました。「人のために生きなさい」ということです。「人のために生きることでごはんが食べられたら、こんなに幸せなことはないんだよ」と。私は、後に人を使う立場になった時、心理学を学びました。行動心理学から始めて、かなり深いところまで追求しました。そこで得た学びの一つが、「人間は頭に

思い描いたことが行動に出る」ということです。自分に照らして言えば、「自立する」と「人のために生きる」が頭の中に常に浮かぶ状態になっていました。だから、自立するために、人のために生きるために行動することができたのだと思います。

—おばあちゃんの言葉が、常に頭の中にあるわけですね。

そうです。親の子に対する愛情が「自立を促すように見守ること」だとしたら、子の親に対する孝行は、「自分は自分の足で立て生きていきます。心配しないでください」という背中を見せることだと思います。それが最大の親孝行だと思うんです。私は祖母に、そういう背中を見せなければいけないと思いました。

—ところで学校での勉強はどうだったのですか？

親から勉強しろと全く言われなかったのが、全くしていません（笑）。小学校の頃、友達の家遊びに行くと、その母親が「勉強しなさい！」って部屋に怒鳴り込んできることがよくありました。でも、うちの親は全く何も言わない。だから友達がうちに遊びに来ると「富安君のうちはいいよね。お母さんが勉強しろと言いに来ないから」と喜ぶんです（笑）。だから母に「なぜ勉強しろと言わないの」と聞いてみたんです。すると母は「え？ノリ君、勉強が好きなの？」と逆に質問されました。「好きじゃない」と答えると、「好きじゃないことをやれと言われて、やるの？勉強が必要だと思う時が来たら、やればいい」と母は言いました。なるほどと思いましたが、はたして嫌いな勉強が必要だと思う時が来るのだろうかと思いましたよ（笑）。

—（笑）。その時は来たんですか？

来ましたね（笑）。中学3年になると周りの友達が受験勉強をやり始めるので、自分もやらなくちゃ・・と思い始めました。と同時に、4つ上の大好きな姉が中3の時に言っていた言葉を思い出したんです。姉は私と弟をつかまえて、「私、学校の先生になろうと思うんだ。先生になって生徒を幸せにしようと思うの」と宣言したんです。子供心に「お姉ちゃん、カッコいい！」って思いました。後から聞いた話によると、姉はその中学で初めて女性で生徒会長をやった人なんです。何で立候補したのかを聞くと、「内申書が良くなるから」って言うんです。それくらいしたかだったわけです（笑）。

—戦略的なお姉さんですね（笑）。

そうです。先生になりたいという目標が決まっていて、そのために何をすべきかが明確なんです。もともと勉強が出来る姉でしたが、小・中学の通知表がオール5なんです。普通、いくら勉強が出来る子でも音楽とか体育とかで4があったりするじゃないですか。でもホントにオール5。後に先生になった姉に聞いてみると、学校側の事情があって、クラスの何%を5にするか4にするかが決まっているらしいのです。5と4の境界線の子は、先生のウケが良ければ5



になり、悪ければ4になる。ここで「生徒会長の肩書き」が効くんですね（笑）。それくらい、姉は自分の夢のために計算していたんです（笑）。

—すごい。それは尊敬しますね。その頃の富安少年は夢があったんですか？

まだありません。ただ姉の影響と、周りの友達の様子を見ていて、受験勉強はしなくちゃと思い始めました。でも田舎で、塾に通うことも出来ないの、小学校時代の担任の先生に勉強を見てもらえるように頼んでみました。すごくいい先生で、快く引き受けてくれました。それから先生の家で毎日のように猛勉強です。成績もグングンと上がって、250人中200番台だったのが、一気に50番になりました。先生と2人で大喜びしていたその時、先生が「ところでお前、どこの高校に行きたいの？」と私に聞きます。それを決めていなかったんです（笑）。その流れで先生は、「そもそもお前、将来、どんな仕事がしたいんだ？」と私に質問します。それも分からない。姉は教師になりたいという明確な目標がありましたが、自分にはない。それが恥ずかしくて、情けない気持ちになりました。祖母や両親から「人のために生きなさい」と何度も何度も言われて、完全に体に染み付いていましたが、それが具体的にどんな仕事なのか分からない。そんな時、祖母が亡くなったんです。

—最愛のおばあちゃんが・・。

そうです。祖母は死ぬ間際まで私の手を握って「自立するんだよ」「人のために生きるんだよ」と言っていました。私は前が見えないくらい泣きながら祖母の棺をかつぎました。2、3日後に先生の家で勉強に行った時、私のあまりの落ち込みように先生は驚きました。いつも元気で明るい私が、この世の終わりかというくらい悲しい顔をしていたんです。しばらく祖母への思いを話していると、先生がスッと立って、隣の部屋に何かを取りに行きました。戻ってきて私の目の前に、ドサッと風呂敷包みを置いたんです。開けてみると、それは司馬遼太郎の「竜馬がゆく」の全巻でした。「何もやりたいことが決まっていない今、これを読みなさい。今が読むときだと思う」と先生は言います。

私は特に読みたいとも思わなかったのですが、あまりに先生が真剣に薦めるものですから、気になって、帰ってから1巻目をパラパラと読んでみました。するともう、完全に引き込まれました（笑）。あつという間に全5巻を読破してしまいました。自分がやりたいことが何も見つからなかった竜馬さんが、自分がなすべきことを見つけていくストーリーに、強い衝撃を受けました。第2巻に、「人、この世に生を得るは、事を成すにあり」という竜馬さんの言葉が出てきます。人としてこの世に生まれたからには、絶対にやるべき使命があるはずで、それを探さないような生き方はするな、というメッセージです。これが胸に突き刺さりました。

—強烈なメッセージですね。

はい。それを読んで、竜馬さんに会いたくてしょうがなくなりました。桂浜に行きたいと。でもその前にまずは受験突破だということで、猛勉強して、当初は夢のまた夢と思われた希望校に合格しました。その後バイトをしてお金をためて、高1の夏休みに自分のお金で四国の桂浜に行きました。桂浜の竜馬さんの銅像の前で手を合わせて「僕もこの世に生を享けたからにはやるべき使命が必ずあるはずで。絶対にそれを見つけてみせます」と誓いました。そんな体験をしながら高校生活に入って行ったのですが、自分のやるべき使命はなかなか見つからない。富安家の静かなる様である「人のために生きなさい」ということが、自分にとって何なのかが分からない。そのことをずーっと考えながら、高校生活を送りました。

—すごく難しいテーマですから。

そうですね。悶々とした高校生活を送りました。自分は何をすべきか、何をすれば輝くのか？そればかり考えていました。でも結局見つかりません。だから見つけるために大学の4年間を使わせて欲しいと親にお願いしました。4年間の猶予期間です。それで幕末の志士の中で坂本竜馬と、もう一人憧れていた高杉晋作の生きた地である山口県の山口大学に進むことにしたんです。高杉晋作の豪快な生き様にすごく刺激を受けていたので、その地に住んでみたかったんです。山口について、ぶらぶら歩いていると、一ノ坂川という綺麗な川が流れていました。何とも幻想的で素敵なおとこです。その近くに喫茶店があって、入ってみると、マスターは長州魂あふれる人でした。マスターのお話にすごく引き込まれて、「ここでバイトさせてください」と頼みました。するとマスターは、「ここでは無理だけど、他にいいバイトを知っている。時給1000円だぞ」と言います。当時は時給5〜600円が相場ですから破格です。内容を尋ねても、「世のため人のためになる仕事だ」としか教えてくれません。それで言われた場所に行ってみると・・・

—葬儀屋だった、と。

そうなんです。びっくりしましたが、世のため人のためになるからと言うので、入学式までの3週間だけやること

にしました。面接に行った日から、ある社員さんの下で働くことになったんです。その人が、私にとって運命の人となる藤田先輩という人です。そして藤田先輩について葬儀の手伝いをしていた時、衝撃的なシーンを目にしました。藤田先輩が遺族から涙ながらに感謝されているシーンです。お金を頂いて、さらにめちゃくちゃ感謝されるこの仕事は、いったい何なんだ、と強いショックを受けました。藤田先輩に聞いてみると、「おごりでも何でもないんだけど、あの遺族の方たちは私のことを一生忘れないと思うよ。この仕事は、一生忘れられないほど感謝される仕事なんだよ」と言います。瞬間的に「これだ！自分がやるべき仕事はこれだ！」と思いました。その瞬間、大学に行く理由は無くなりました。やるべき仕事が見つかってしまったわけですから。だから入学しないことを決めました。退路を断つ決意です。

—すごい決断ですね。ご両親には何と言ったんですか？

両親にはしばらくの間、知らせませんでした。まず大学に「入学しないので、入学金を返してください」と言いに行きました。しかしこれが通らない（笑）。粘って交渉していると「なぜ君は入学しないの？」と聞かれるから「やりたい仕事が見つかりましたから」と答えます。担当者は「変なやつだな〜」という顔をしてましたね（笑）。親には申し訳ないと思いましたが、しょうがありません。その後、私はその葬儀社の社員になって、藤田先輩の下で色々なことを学びました。「仏様を自分の最愛の人だと思って接しろ」という藤田先輩をはじめその葬儀社の教えがあったからこそ、その後もブレることなくこの仕事を続けることが出来たと思っています。

—その後、愛知県に戻るんですね。

はい。父が癌だと診断されて、「余命いくばくも無い」ということだったので、急いで戻りました。しかし実は「余命いくばくも有った」んです（笑）。私を戻らせたいために、家族で私をだましたんですね。その時には大学に行っていないこともバレていました。そんな経緯で故郷に戻って、前の会社の社長から紹介して頂いた冠婚葬祭の会社に入りました。そこで実績を積んで会社内での存在感も高まったんですが、会社の方針に納得できないことがあって、



サインいただきました！

結局辞めることにしました。

—具体的にいうと、どんなことだったんですか？

経済的に苦しい家庭、つまり生活保護を受けている人の葬儀は利益が取れないから扱わないという会社方針に納得できませんでした。どう頑張ってもその方針は変わらないので、独立して、自分の思いを形にしようと決意し、株式会社ティアを設立することにしました。その後、色んな縁や劇的なドラマがあって、現在に至るという感じです。かなりはしょりましたが（笑）。

—（笑）。富安社長の著作も読ませて頂きましたが、本当に様々なことがあったんですね。

そうですね。でも全ては山口の喫茶店のマスターから紹介された葬儀会社の仕事を、偏見を持たず、とりあえずやってみたことから始まっているんです。マスターは私の他にもたくさんの学生をその葬儀社に送り込んだのですが、ほとんどの学生が「葬儀屋なんかで働きたくない」「葬儀屋を紹介するなんて、ひどいじゃないですか！」という偏見のかたまりのようなことを言っていたのだそうです。その中で私はその仕事を素直にやってみました。そこで、世のため人のために仕事をする先輩に出会い、人生をかけて取り組むべき仕事と出会えたんです。ですから、仕事に対して偏見を持つてはダメです。学生さんが就職活動で会社側から聞く説明は、うわっ面のことばかりです。実際に入って働いてみないと分からないことの方が断然多いのです。私も最初から遺体を触ることに平気だったわけではありません。恐いとも思いました。でもどんな仕事にも意味、意義、役割があるように、この仕事にも意味、意義、役割があります。死という、誰にでも訪れることにに関わり、命がつながる場面に関わる仕事です。人が生きていくために知るべき命の尊さやほかなさを教えてくれる仕事です。そういう仕事に私はやりがいを感じ、34年間ブレることなく続けてきました。偏見を持つてはいけません。何事もやってみなくちゃ真実は見えないのだと思います。

—我々は知らず知らずのうちに「偏見」を身につけてしまっているのかもしれない。

そうです。私は学生さんにこう話します。誰かと友達になりたいと思うとき、私たちはその人の考え方に惹かれたり共感するからそう思うのです。外見じゃなく考え方です。会社を選ぶときも同じです。法人格という人格を持った会社の「考え方」に魅力を感じるかどうか。それに自分の心が動かされるかどうかです。その会社がどんな商品やサービスを通じて、世の中のお客さんをどんな風に喜ばそうとしているのか。そこで判断すべきじゃないか、と。入社した後は、目の前にあるどんな小さな仕事でもとことんやってみる。そうしてようやく「やりがい」というものが見えてくると思います。

—成長する人としらない人の違いはどんなことだと思いますか？

まず素直かどうか。素直に人の話を聞いて、偏見を持たずに取り組んでみる。それと、仕事上で尊敬できる先輩を持つことです。私も藤田先輩から受けた影響は計り知れません。仕事に誇りを持ち、思いを語ってくれる先輩に出会うか出会わないかは本当に大きいと思います。「こういう人になりたい！」と思わせてくれる先輩です。こういう先輩がいる会社では人は育ちます。ですから私は3ヶ月に1回は社長セミナーを社員に向けて行い、繰り返し繰り返しこの仕事に対する思いを語っています。私たちの仕事は、世界にたった1人の、たった一度の儀式をお手伝いすることです。1回1回に最善の力を出して取り組まなければいけないんです。ここを徹底的に教育していることがティアの強みだと思っています。

—最後の質問ですが、安定した会社員生活を捨てて起業するとき、どんなことを考えていたのですか。

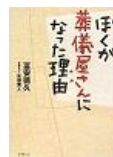
まず失敗することなんて全く考えていません。成功するとは思ってない。でも無謀に挑戦したわけではなく、リスクに対して考え抜きました。こうなったらこうする、あんなったらああするということについて、すごくクリエイティブに考えて事業計画を作りました。事業計画を作ったら、出来ないなんてこれっぽっちも思いません。やるだけです。できなかったらどうしようなんて思っているのなら、やらない方がいい。財産を築いたかどうかだけではなく、自分のやりたいことを本当に素敵にやっている人を成功者と呼ぶなら、成功者は失敗することを考えていません。かつ、それをやるための切なる思いと確固たる理由を持っています。私心ではなく公の心。日本人の成功者は、夢が志になったから成功するのだと思います。1人でみる夢は夢のままですけど、みんなでみる夢は志になります。志あつてのビジネスです。志が伝わってこない会社には、仮に私がファンドマネージャーだったとしても、1円だって投資したくありません。そのビジネスにどんな思いがあるのか、何のためにそれをするのか、誰が喜ぶのか、世の中がどう変わるのか、これが伝わって来る会社には投資するべきだと思います。そういう会社は応援したいと思います。

—思いがあるか、志があるか。これが大切なんですね。本日はお忙しい中、ありがとうございました！🙏

【富安社長の著作】



さよならのブーケ



僕が葬儀屋さんになった理由



何のために生きるのか

【会社プロフィール】

会社名：株式会社ティア

本社所在地：愛知県名古屋市中区黒川本通3-35-1（ティア黒川5F）

TEL: 052-918-8200 URL: <http://www.tear.co.jp/>

なぜ今、 愛される会社なのか？



豊田礼人(とよたあやと)
コンサルティング事務所レイマック代表
「クライアントの成功が私の成功である」
がモットー。

■愛社精神はどこに行った？

かつて自分が勤める会社を大切に思う「愛社精神」は、社員が団結するバネになり、チームワークを生む源泉になり、日本の企業が成長する大きな原動力になってきました。しかし、社員が愛社精神を持てたのは、長期的に雇用が保障され、右肩上がりで賃金が伸びてきたからでもありました。終身雇用が崩れ、給料は上らず、ある日突然解雇されてしまうという状況が広がっている今、「愛社精神」という言葉も風化してしまった感があります。

そんな中、私は「愛される会社になろう」というコンセプトで、愛される会社プロジェクトを運営しています。それは、私自身が以前勤めていた会社を全く愛せず、同僚や先輩社員も誰も会社を愛しておらず、社内は閉塞感に沈み、結果、顧客からも全く愛されない会社になってしまっていた状況を、とても悲しく思っていたからです。もっと社員から愛される会社になれば、自分はずっとイキイキと働けるはずだ。先輩も頑張って仕事をするはずだ。そうすれば顧客にそれが伝わり、最高の商品とサービスが提供できるはずだ。そういう会社が儲からないはずがない、そう考えたわけです。

■6000人が殺到する会社

世の中でもこういう考え方で経営をしている会社があります。先日の日経新聞(2013年1月15日付け朝刊)では、その名もずばり「愛される会社」という特集が組まれ、社員が会社を愛し、イキイキと働く事例が紹介されていました。例えば静岡県三島市にある南富士という建築工事事業。200人規模の会社ですが、毎年数人の採用枠に6000人の大学生が応募してくる人気企業なのだそうです。人気の秘密は、会社のチャレンジ精神にあるのだとか。建築会社ではありますが、中国で人材ビジネスを展開したり、コーヒー風味のあんど生クリーム「カフェ大福」を開発してヒットさせたりと、建築会社という枠にとらわれない新規事業を次々に行なっているそうです。しかもそれらの事業の責任者に若手社員を積極的に配置し、日常的に鍛えているのです。社員はそれらの事業が成果に結びつくことで「私たちの活動が社会から認められている」と感じ、強いやりがいを感じるのだそうです。社員が会社を好きになり、愛するようになる時というのは、「この会社にいると自分が成長できる」と感じたときです。この会社にいればどんどん成長できるという希望が持てる時、人間はモチベーショ



1月15日付けの日経新聞で
愛される会社の特集記事が掲載
(当プロジェクトとは無関係です)

ンを高め、さらに頑張ろうと思えるのです。逆に、この会社にいっても何も学べない、まったく成長できないと感じたとき、社員は会社を嫌いになり、辞めていきます。

■明確なビジョンを示そう

「企業のビジョンが明確にあり、ぶれないこと」も愛される会社の必須条件です。インターネット上のショッピングサイト「楽天市場」を運営する楽天といえば、不況下の日本の中でも抜群の成長率を誇る会社です。その楽天の強さの源泉は、明確なビジョンあり、それが社員に浸透していることなのだそうです。「世界一のインターネットサービス企業になる」「(通販サイトへの出店を促し)地方を元気にする」という企業のビジョンに向って、社員の力がひとつになっている。楽天では、テレビ会議を使ってグループの全社員が毎週火曜の「朝会」に参加し、社員と経営者が志しを確認するそうです。事業の最新状況や、何が順調で何がうまくいっていないかを三木谷社長が話し、社員が共有する場なのだそうです。今、自分たちがどこに向って、何が成功していて、何が課題となっているのかを確認することで、ビジョンに向ってぶれない経営をしているのです。

■顧客を喜ばせなければ、会社は破綻する

会社を成長させるためには、顧客を喜ばせ、何度も何度も継続して商品やサービスを購入してもらわなければなりません。大きな会社で、いくら巨大な資本力と組織力を持っていたとしても、顧客を喜ばせられなかったら、会社は行き詰ります。パナソニックという巨大企業が7000億円

億円超の赤字を出してしまうのも、結局は顧客を喜ばせる商品を生み出せていない、という事実があることは間違いありません。

顧客を喜ばせるためには、顧客に接する社員が「喜ばせたい」と思っていないと出来ません。社員が顧客を喜ばせたいと心の底から思うためには、その会社にいることを喜びを感じている必要があります。会社が嫌いで、いやいや仕事をしている人が、顧客を喜ばせるというのは無理です。ですから顧客を喜ばせて、顧客から愛される会社になるためには、まず社員を喜ばせて、社員から愛される会社にならなければなりません。

社員が喜んでイキイキと顧客と接し、最高の商品とサービスを提供することで顧客を喜ばせる。顧客に喜んでもらえれば、嬉しいに決まっています。社員はますます喜びを感じ、仕事にやりがいを持ち、もっともっと顧客を喜ばせたいと思うのです。

顧客を喜ばすという企業継続のための使命を全うできる社員は、同僚社員に対しても良い影響を与えます。そういう社員が会社や経営者から認められ、評価されれば、顧客を喜ばすことが重要だという雰囲気が社内に広がります。この雰囲気を長期間維持していけば、企業風土となって定着していきます。

■愛されたければ、愛せ

顧客から愛される会社を作るためには、まず社員から愛される会社にならなくてはなりません。社員から愛されるためには、会社がどこを目指しているのかというビジョンを明確に示し、それを浸透させ、積極的に仕事を任せ、結果に対してしっかりと承認の意を表明することが重要です。安心して働ける環境と相応の給料があり、ビジョンを共有する仲間に出会え、存在が認められ、成長を感じられる会社であれば、社員は会社を愛します。

著名なマーケティング・コンサルタントであるジェイ・エイブラハムは、「愛されるもっとも簡単な方法は、自分から愛することだ」と言いました。社員から愛されたければ、まず経営者自ら社員を愛せよ、と。社員から愛される会社は、現場の力が高まり、時代や顧客のニーズを汲み取る力が向上します。そこから新しい価値が生まれ、顧客に喜ばれる仕事ができ、愛される会社になります。

なぜ今、愛される会社が必要なのか——？という問いに対しては、「まさに今時代が求めているから」というのが、私の率直な意見なのです。



2012年
年間ベストセラー
第1位
(トーン・日販調べ)

- ★★★★★ 読まないで損をする
- ★★★★★ 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

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

『聞く力』 阿川佐和子 著

■オススメ度★★★★

■読むべき人 コミュニケーション上手になりたい人

ポイント1

相づちひとつも真剣に

自分が発したほんの小さな一言が、相手の人生にとってものすごく大切な言葉になる可能性がある。その言葉に救われることもある。だから、小さな相づち一つでさえも、きちんと打たなければいけない。

ポイント2

誠意が伝わるのが大切

相手の発言にきちんと誠意を示すことができているか。誠意がしっかり相手に伝われば、その一言が何であろうとも、どんな言葉を使おうと、あまり関係ない。語り方が下手とか上手とかではなく、共感できるか、人格が出ているかが大切。

ポイント3

「わかります」と言わないこと

人の気持ちなんて、そう簡単に分かるものではない。でも人は安易に「わかりますわかります」と言ってしまう。相手と同じ経験をして、本当に分かるのであれば良いが、そういうケースは少ない。ときに傲慢と受け止められることもあるので注意。

結論

100万部を突破し、2012年に最も売れた本。テレビでもおなじみの阿川さんが、週刊文春で900回以上続けているインタビューの仕事から得た、「聞くこと」にまつわる気づきをシェアしている。有名人とのやりとりがたくさん出てくるその内容が面白いのはもちろん、阿川さんの暖かい人柄、どこまでも謙虚な姿勢、コミカルな語り口が、読んだ人をほのぼのとした気分にしてくれる。軽快で面白い文章術も秀逸で、ブログなど文章を書いている人にとっても参考になる。こういう本が今、売れるのだと実感。



メルマガ
バックナンバー

連続400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。

お客様を青田買いする (2011年3月4日発行第307号)

■お客さんを「青田買い」

人事・採用コンサルティングのリンクアンドモチベーションが教育業界に本格参入すると報道されています（日経MJ2011/03/03）。学習塾の栄光と業務提携し、高校生を対象にした学習塾を開くほか、大学生向けに就職活動の支援サービスにも乗り出すそうです。

リンク社は企業向けにコンサルティングを行なっていますが、もっと若い高校生や大学生を相手にビジネスを展開することで、ビジネスを拡張しようとしています。

これは、単なる新規事業をするという意味合いの他に、「青田買い」的な目論見があるのだと思います。つまり、塾や就職支援などの事業を通して高校生や大学生に対して「リンクアンドモチベーション」という企業名を刷り込むことができれば、彼らが社会人になった時、同社の研修やコンサルティングを「指名買い」してくれることが期待できる、ということです。

■大学生に届かない！

世界で数億人が登録していると言われるフェイスブックはもともと、アメリカの大学生向けのソーシャルメディアとしてスタートしました。

一般にはオープンにせず、フェイスブック側が認めた大学の大学生のみが利用できるメディアとして成長していきました。

これに目を付けたのが、大学生に宣伝広告したい大企業のマーケティング担当者たち。大学生はテレビも見ないし新聞も読まない。だからマーケティングが届かない。

そういう状況の中で、大学生に熱狂的に支持されるフェイスブックは、マーケティング屋にとって魅力的な広告媒体だったのだそうです。

■顧客生涯価値を高める

多くのマーケティング担当者にとって、学生というのは黄金の機会を提供する存在なのです。（フェイスブック若き天才の野望 より）

学生時代に最初の車を買って、最初の銀行口座やクレジットカードをつくり、この選択が一生続く。事実、僕の銀行口座は学生時代に作ったものから変わっていないし、大学時代の終わりに初めて作ったクレジットカードは、その後長い間僕のメインカードでした。（その後仕事上の付き合いで他カードにスイッチしましたが）

顧客生涯価値（ライフタイムバリュー：LTV）という言葉があります。一人の顧客が企業にもたらす価値の総計のことです。これをできるだけ高めていくことが、現代の企業にとって非常に重要になります。

新規顧客を開拓し続けるのではなく、一度買ってくれた顧客と末永く付き合っていこうという発想。そのために、学生を「青田買い」することの意義は大きいのではないかと、思うわけです。

■自分レベルの視点で

自分レベルではどうでしょう？

あなたの商品やサービスで、高校生や大学生にアピールできるものはないでしょうか？あるいは、彼らと一緒に何かに取り組んでみたり、彼らの活動をスポンサードするような機会はないでしょうか。

企業人との接触にまだ慣れていない学生さんたちに、企業人として親身な態度で接することは、彼らにとって非常に貴重であるし、良い印象を与えることができれば、将来の顧客になってくれる可能性もあります。

逆に若い人と接触することで、今まで見えなかったことが見えるという効果もあるでしょう。若い時にファンになったものに対しては、その後もずっと愛顧を持ち続ける。そうならば当然、顧客生涯価値は高まります。

自分レベルでも検討の余地はありそうですね。是非、考えてみてください。🍷

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も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。



中小企業が中途採用で犯しやすい失敗とは？

社業を発展させていく上で重要な要素の一つに、「採用」があります。今年の当コラムでは、この重要なテーマである「採用」を軸に、社業をより発展させていくためのヒントをご提供していきたいと思っております。今回は、中途採用で中小企業が犯しやすい失敗について取り上げます。

■中途採用で犯しやすい失敗とは？

私は今、企業（特に介護事業者）の中途採用をお手伝いさせて頂いています。その中で、中途採用で失敗を繰り返す会社には一つの共通点があることが分かってきました。その共通点とは、応募者と「初めて」会ったときに、応募者が席につくやいなや、採用担当が応募者に対し次の質問をする、ということです。

「...それではまず、うちの会社を志望した理由を教えてくださいませんか？」...

いきなり「志望動機を尋ねる」のです！このタイミングで、この質問って不自然だと思いませんか？応募者はこの段階では皆さんの会社のこと、ほとんど知りません。会社の歴史も、事業理念も、社長の人柄も、社風も、事業ドメインも、ビジネスモデルも。ですから、志望動機を聞かれても応募者はそこまで考えていないのです。

■なぜ、新卒採用と同様に考えないのか

皆さん、「新卒採用」ってされたことがありますか。新卒採用の場合、まずは「リONAビ」などネット求人サイト等で自社の存在を学生に紹介し、自社に興味のある学生を集めます。そして、集まった学生に対して会社説明会をします。たいてい、社長が自ら学生の前に立ち、一所懸命に自社の魅力をPRします。学生からの質問にも熱心に回答すると思えます。そのあとで学生からの入社希望の意思があり、初めて選考に移ります。その段階で、先の質問（「志望動機は？」）をするなら分かります。それは自然な流れだからです。

でも、中途採用になるとなぜ、初めて会った瞬間に「志望動機」を尋ねてしまうのでしょうか。採用にそんなに時間と手間を掛けていられないから、というのが主な理由なのでしょうが、そのために最初からボタンの掛け違いが生じています。そして、その「ボタンの掛け違い」により、もっと「莫大な損失」をしているということに気づかなければなりません。

■職場見学の希望者を集めよう

では、中途採用に成功するには、どうすれば良いのでしょうか？カンタンです。皆さんの会社で中途採用をしようとするときは、「職場見学希望者」を集めるようにして下さい。

つまり、「自社で働きたい方」ではなく、「自社に興味がある方」を集める広告を出すのです。そして、「履歴書不要」として、とにかく気軽に来社してもらうことに集中するのです。集めたら、おもてなしの心で応募者の来社を心から歓迎し、皆さんの会社の良さを、堂々とPRしてみてください。職場の隅々まで案内し、その業務の流れを詳細に、素人でもわかるような平易な表現で、丁寧に説明してあげて下さい（いうまでもないことですが、機密情報には気をつけて下さいね）。さらに事業の将来像について、熱く語って下さい。もちろん、面接ではありませんから、応募者のことを根掘り葉掘り聞くのはご法度ですよ。まずはこちらから、「これでもか」と情報を与えるようにして下さい。その上で、最後にこう言って下さい。

「今日は、お越し頂いてありがとうございました。もし、弊社に入社を希望されるのであれば、是非ご連絡下さい。面接選考の日時を調整させて頂きますので、ご連絡をお待ちしています。また、ご検討の過程で何か分からないことがあれば、いつでもご連絡下さい。」

■応募者の気持ちの変化に採用の段階を合わせる

お分かりでしょうか。私が言いたいのは、応募者の身になって考えて下さいということです。応募者は、会社の選択に慎重です。納得できる選択をしたいと思っています。そのための情報がほしいと願っています。まだ皆さんの会社に決めているわけではありません。そんな状態の応募者に対して、何をすれば喜びますか？を考えれば、おのずと答えは出るはずですが。間違っても、いきなり「志望動機は？」と尋ねることではないことがお分かりでしょう。

でも、相変わらず他社は、「いきなり面接」の採用手法で失敗を繰り返しています。そっとしておきましょう。失敗させておきましょう。でも皆さんは、「まず職場見学」、これです。これさえ忘れなければ、ボタンをきちんと掛けることができるはずですが。

今年は、上手な採用で、ぜひとも事業を発展させましょう。

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。昨年11月からは、介護の仕事をする女性が語り合うサークル（Team Smile Care: 略称“TSC”）の活動を開始。今後ますます目が離せない。家族は妻・子2人。日進市在住。45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】

24回目となるセミナーは、「2013年新春！不景気を吹飛ばす戦略を徹底的に考える」と題して、中小企業が不景気の中でも輝くための戦略構築について考えます。

「2013年新春！不景気を吹飛ばす戦略を考える」セミナー

日時：2013年2月25日（月） 19:00～20:45

場所：ウインクあいち904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（中小企業診断士）

【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。



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