



6月

## イノベーション

紫陽花の季節になりました。厳しい夏の始まりでもあります。毎年夏がやって来るのが早くなっている気がする最近です。

「時間の使い方はそのまま命の使い方になる」と教わってこの言葉が心にしみています。経営環境は目まぐるしく変化しており、日々、大量の情報にさらされています。追い風もあれば逆風もあり、対応を間違えれば企業の存亡にかかわることもあります。大切なのは変化がもたらすイノベーションの機会を見出すことです。組織が新たな価値を生み出す種子を手に入れられるよう、スタッフと共にこの時間を使っていきたいと思えます。



## 対応の大事さ

パソコンの Wi-Fi の繋がりが悪く、購入した家電量販店に行きました。

昨年11月にパソコンを購入した際、快く対応してくれたので相談に行きました。ところが、その担当者が移動していて別の人が変わっていました。



しかし、その変わった担当者の感じの悪さにビックリ。私の態度も、Wi-Fi が動かなくなり仕事が出来なくなったことで苛立っていたのは確かです。それにしても、こちらが困っていることを察知する心使いがあっても良いと思いましたが。月曜日でそんなにお店は忙しくなさそうですが、迷惑そうな対応に気分を悪くしました。今まで、この量販店でテレビ・オーディオ・スマホなどその時の担当者の対応が良かったので買っていました。

それが、このような一人の担当者の対応で気分が悪くなり「2度と買うものか」という気持ちになるのです。メーカーからのサポート担当者かもしれませんが、お店の看板を背負って仕事をしているのにこのような対応ではお客様は逃げて行きます。この出来事で「人の振り見て我が振り直せ」と接客の大事さを勉強しました。

## 看板を背負った社用車

コンビニエンスストアから注意の電話が会社に入ってきました。内容は、お弁当を買って駐車場で食べていたとの事。お昼の忙しい時間に長い時間停まっていたので目についたようです。

当社は全部の車にマーキングと電話番号が入っています。これは会社のコマーシャルにもなりますが、看板を背負って動いているので注意が必要です。

どんな場所でもユニフォームを着用しているので彩花のスタッフという事を意識して行動しないとこういふ事が発生します。しかしこの様なことがあるという事はスタッフの事も対策を考えなくてはなりません。このお電話で良い勉強を

させて頂いたと共に、ご迷惑をおかけした事をお詫び申し上げます。



## 物も心も豊かになる

去年、彩花が素人ながらに木の剪定をさせて頂いたことがあったお客様の所に、梅の実がなっていたようです。

奥様とお話をしていたら、「梅の実を取っておくから後で取りに来て」と言われ、その後、わざわざ電話があり、担当者はお礼にシュークリームを持って梅の実を頂きに行ったようです。とても嬉しかったみたいで、私に梅の実を持って来て報告してくれました。仕事を通じて沢山のお客様との喜びがうまれています。

お掃除をし綺麗にするのは勿論、心も綺麗にする・・・

まさに物も心も豊かになることだと思いました。



## ★一燈園の「托鉢」

いまから100年以上前の1921年のこと、出版されるや1年半の間に151刷を重ねるベストセラーとなった一冊の本があります。

一燈園の創始者・西田天香が自身の宗教的生活をまとめた随筆集『懺悔の生活』です。

一燈園は「自然にかなった生活をすれば、人は何物をも所有しないでも、また働きを金に換えないでも、許されて生かされる」という信条のもとに、つねに懺悔の心をもった托鉢（=奉仕）生活の大切さを訴え、見返りを求めず、お便所掃除・雑巾がけ等、まず自分から他に捧げること（托鉢）を行い、托鉢に捧げられた喜捨によって生かされるという生活実践を今も集団で行っています。



## ★「ダスキン」も一燈園との出会いから

日本において“お掃除”を一大ビジネスに育て上げた立役者であるダスキン・鈴木清一氏も、『懺悔の生活』に出会って托鉢求道の生活に入り「道と経済の合一」をビジョンとする経営を生涯追求していったのでした。実はクリーン彩花の創業者の持田千年氏も、かつてダスキんに勤めていた時に、研修で一燈園に行ったそうです。そこで強い感銘を受けたことが今日のクリーン彩花の“種”となっているとのこと。

『懺悔の生活』もそんな持田氏から今回紹介され読んだ本でした。

一燈園では「托鉢」の精神を、我利と競争心を離れ、無心に奉仕をさせていただくことで、自然界にあるような大きな循環に還り、つながりの中で自分を整えていくことと捉えます。本のなかに「無心になって人の要求に奉仕するとき、自他一体の大日を描く」という言葉がありますが、そこには争いのない生き方と平和な人間社会への願いや祈りが込められています。

## ★「下座から」と「ゼロで割る」

天香さんの思いが込められた『懺悔の生活』のなかで2つの言葉に出会いました。一つは「下座から」ということ。「人の好まないことも何の抵抗もなく行っていく澄んだ魂こそが人間関係と社会を整える」争いがなく大きな循環に包まれた世界は、お便所掃除や人が嫌がる単調な仕事を無心に行うことで、下のほうから広がっていくということと天香さんは説いています。二つ目は「ゼロで割る」ということ。我利を超え、無私になることで、我ならぬ大きな喜び（と少々のお金）をいただく生き方をめざそうと説くのです。「無償の『0』で一元を割ってごらん、無限大です。おまけに感謝の言葉とこの親切なあしらいぶりは！・・無限大以上です」という一節があります。見事な逆転の発想に驚きました。

ここでの「商」は分母／分子の割り算の結果ですが、これは「商い」にも通じるのではないのでしょうか。

「ゼロで割る」醍醐味は、分子にあたる我利や利己心を極限まで小さくし、托鉢の精神（奉仕とおもてなしの心）と「下座から」の精神で喜びの種まきを行い、社会のなかで良き循環を創り出していくことにありと示唆しているように思います。

## ★お掃除という仕事

人はだれしも仕事を通じて他の人と関り合い、世間や社会と関係し合って生きています。そんな中、お掃除という仕事は「下座から」と「ゼロで割る」ことの大切さに気づく機会に恵まれ、循環の世界（それを天香さんは「福田※ふくでん」と名づけています）を耕す役割



を担っているのだと改めて思ったことでした。スタッフの笑顔と見事なチームワークの秘密はそこにありそうです。今回もクリーン彩花の源流をたどる旅となりました。（らく）