

お店があるとすると。このお店でグラスを綺麗なものにする、すなわち「弱み」を改善したとしても、ただ不満がなくなるだけに過ぎない。それよりも、グラスが黄ばんでいても美味しいコーヒーが出てくる店の方が、はるかに顧客満足が高くなるものである。

そろばん教室においても「強み」がたくさんあるはず。できるだけ多くの「強み」を探し出し、それらを生かす工夫をして勝負すべきである。

【目標による管理の実践・組織の活性化】

目標管理とは「Management By Objectives & Self-control」のことであり、この「Self-control (自己統制)」の部分が大切である。目標を立てるときは組織においてベクトルを合わせ、また、努力すればできる目標(簡単にすぎてもダメ、難しすぎてもダメ)を「自分で」三〜五個設定し、自らを内発的に動機付けることが大事である。人は他人の指示や命令では動かず、自分がおかれた状況を理解し納得した上で、はじめて動くことができるからである。

管理では、PDCA (Plan-Do-Check-Action) を回し、組織の要請と個人の欲求がともに満たされるようにしていく。目標を立てることで少しだけ前に進めるので、自己のマネジメントのためにも、まずは目標を立ててほしい。

組織の活性化においては、トップ層がゆさぶりをかけ(危機感の醸成)、ミドル層が成果の極限追求型で取り組み、予期しなかった突出した成果が上がり、この突出した成果がもととなり後続が現れ、組織が活性化される。

組織活性化の成功例としては、サントリビール開発が挙げられる。サントリはもととウイスキーの会社であったが、トップ層がビールの開発をするという「ゆさぶり」をかけ、これが功を奏した。今では、ビールメーカーとしての地位もしっかりと築かれている。

【珠算事業の革新を考える】

顧客のニーズには顕在的ニーズと潜在的ニーズがある。そろばん教室における顧客の顕在的ニーズの例としては「そろばんで計算ができるようになること」が挙げられるが、目に見えない潜在的なニーズはないだろうか。

ソニーの「ウォークマン」は今では誰もが知っているヒット商品であるが、このウォークマンはもとと消費者側にはニーズがあつたわけではない。開発して販売してみたところ、大ヒットした商品であり、潜在的ニーズを引き出すことに成功した典型的な提案商品である。

このウォークマンの例のように、シーズ(技術の種、サービス)を使って顧客に対して新しい提案することによって、潜在的なニーズを発見できることがある。そろばんにおいてもこのような潜在的なニーズを掘り起こすことが大事ではないか。

そろばんという伝統的ブランド商品(既存商品)をもつて新規市場に参入することもできると考えられる。

現在、子供の数が減っているにもかかわらず、そろばんの学習者は増えてきている。この成功要因をいま一度分析する必要があるのではなからうか。

〈講演〉

『宇宙・人・夢をつなぐ』

講師 山崎直子さん

(元宇宙飛行士・全珠連名誉会長)

山崎さんは日本人として二人目の女性宇宙飛行士で、二〇一〇年四月に米スペースシャトル「ディスカバリー号」に搭乗され、国際宇宙ステーションでの任務を担われた方です。この地球上で宇宙に行つたことがある人がまだ数百人という中、そのお一人の貴重な話が聞ける、また私と同世代の方ということもあり、講演を大変楽しみにしていました。

講演は、山崎さんの幼少の頃から宇宙に関わるようになった現在に至るまでの経緯について、自らの経験のひとつひとつを丁寧に戻っていく形で行われました。語り口はいたって淡々と行いましたが、さすがに宇宙飛行士という人類の未来を左右するような重責を担われた方であるだけに、ひとつひとつの言葉に大変な重みを感じられました。



講演の中では、宇宙についての話、スペースシャトルでの生活

の話、宇宙から見た地球の話など、興味深い色々お話がありました。ここでは、山崎さんの講演の中から私の心に残った言葉について、私の感じたこととともに紹介させていただきます。

.....

【頑張っていれば 宇宙にいけるといふ保証はない。ただ頑張らなければ宇宙にいけない。】

山崎さんは、二〇〇四年に宇宙飛行士の候補としてNASAのグループ一九に選考されたのですが、その前年の二〇〇三年に起きたスペースシャトル「コロンビア号」の事故によって、今後いつスペースシャトルでの飛行ができるのかどうか、全くわからない状況だったとのこと。

山崎さんが選考されたそのグループの通称は先輩の宇宙飛行士から「The Peacocks・くじゃく」と名付けられたそうです。くじゃくは羽はあるけれども空は飛べない、そんな皮肉もこめられたネーミングだということで驚きですが、先輩の宇宙飛行士の方の指導はとても親切で、親身になって面倒を見ていただいたとのことでした。

山崎さんは、そのような宇宙に行けるかどうかかわからない状況にも関わらず、「頑張らなければ宇宙にいけない」という強い意志を持ち、ロシア・モスクワでの三日間の冬期サバイバル訓練など、とにかく厳しい訓練をこなされたそうです。自分の力だけではどうにもならないが、頑張っていれば道が開けることがある。頑張らなければ何も始まらない、という言葉も印象的でした。