月イチ 2009年5月 第13号

おいかわ版

―お客様お役立ち情報誌―

Vol.13

発行／株式会社アクトジャパン
発行責任者／及川 明
〒980-0011 仙台市青葉区上杉2丁目9-23
Tel.022-225-2493 Fax.022-225-2488
E-mail:mail@act-jpn.co.jp http://www.act-jpn.co.jp

あなたの会社の販促応援団

どんとこい！ 百年に一度の大不況！

アキラの思い ひとり言

100年に一度の大不況といわれる中、世界中で何故か日本が、その影響を一番苛烈に受けていると言われています。なんで日本はこんな状況になってしまったのでしょうか？この事をどう考えたら良いのでしょうか？一緒に考えてみませんか？

私はまずその原因は、2つあると思っています。

1つ目の原因は日本が高度経済成長期に、あらゆる組織の隅々にまで染み付いてしまった、浪費が当り前の社会構造的フレーム(考え・仕組み)にあると考えています。

例えばごく最近の話ですが、私の友人である工事会社の経営者が、大学とも連携し苦労の末に開発した特許工法を、国の出先機関に説明しに行った時のお話です。

新しい工法で工事を行なえば、今よりも経費が3分の1ですむ説明をしたところ、予算があるから従来通りの工法でやると、門前払いの如く言われたそうです。それも行く先々のお役所から同じように言われたのだそうです。

なんかおかしいと思いませんか？常識的に考えれば3分の1の経費で済むのなら、民間なら当然その工法の採用を検討する事でしょう。また予算が有るのなら3倍の工事が出来るのですから、今年が無理だとしたら次年度の導入を検討するのが当り前と思います。私の考え方が間違っているのでしょうか？やはりお役所は今でも、民間の常識が通用しない所なのでしょうか？この話を聞いて、どうしても私は合点が行きませんでした。

高度経済成長期の残像

お役所は予算を何と心得ているのでしょうか？予算は税金であります。雇用や賃金また老後の不安など、国民一人ひとりが厳しい生活の中から出し合った大切なお金である事を、大多数のお役人さんは個人的には認識していないはずはないと思います。**だから予算の効率的運営や執行をやりたくても、一人の力ではどうにも出来ない雰囲気が、お役所全体の中に構造的体質として、横たわっているのではないかと思うのです。**ここをどうブレークスルーして行くかが、大切な鍵になると考えています。

さて私も三十数年前は、ある公社員だったので年度内の予算が削られたのでこの事は良く理解できます。そこには自分たち部署の利益や権益を守る事だけの、発想しか有りませんでした。

しかし、今は高度経済成長期とは明らかに環境が違っています。予算があるから使い切るという考えが、国民の皆様から支持されるはずがありません。その事がいまだに認識出来ないのか？あるいは認識していてもそれが出来る仕組みや、考えがやはり通らないのか？こんな事を考えるとお役所の体質は、時代の変化とあなたはどう思いますか？

国民の痛みがどれほど身に沁みて自分の事として、捉えられているのか疑いたくもなります。

全部とは思いたく有りませんが、お役所そのものの体質がいまだに高度経済成長期の残像を引きずっているのではないか？だからたとえ抜本的で有効な経済対策を打ち立てたとしても迅速にうまく機能することが、結果が出ない事の根本的な原因になっているのではないかと考えています。

さて2つ目の原因はバブルが弾けて以降、世界経済がグローバル化し新自由主義や市場原理至上主義による経済の舵取りが、世界の潮流として日本にも取り入れられ、政府もその政策を強力に推し進めてきた事に、原因があると思っています。

日本はまだ北欧などヨーロッパ諸国のように、基本的な労働権がまだ十分に成熟してはおりません。そんな中で頑張った人(会社)、強い人(会社)だけが報われ、生き残れる社会を作ることが、国を繁栄させる最も正しい道であるとする思想が持ち込まれました。そして様々な規制緩和が、実施される事になったのです。

その後の散々たる結果は皆様ご承知の通りです。古きよき日本の文化や倫理感は、ますます荒廃してゆきました。そして中小企業や農業や地方の商店街といったローカルが、どんどん疲弊して行きました。また逆に大企業は国際競争力を高めなければとの掛け声で、グローバル化に猛進して行きました。その結果過剰なまでの外需依存型経済に、日本は進んでしまったのです。世界同時不況のさなか、日本はこれ以上外需依存で経済を立て直すことは出来ません。また国内需要が経済を支える事も、自立的な内需拡大による景気回復も難しい状況になっています。ここに2つ目の根本的な問題があると思っています。

無関心と言う本当の「原因」

そしてこの原因を作ったのは、一次的には政治家の皆さんや、国の諮問委員会のメンバーであるアメリカ一辺倒の経済評論家さん、また一部の大企業の経営者の皆さんであったかもしれません。

しかしこうなるまでそれを黙って許して来たのは、**私たち国民一人ひとりの認識不足や知識不足と、それによる無関心さにこそ、最大の原因**があったのではないかと思っています。

この事は自分だけ良ければいい。人に迷惑を掛けなければ何をやっても許されると言う、自分勝手な今どきの多くの若者の考えに良く似ています。古来日本が大切にしてきた、大河ドラマの二宮尊人にも出てくる「義・愛」はどこに行ったのでしょうか？

少なくとも私は一人ひとりが自分勝手な考えから脱却し、人は一人では生きてゆく事がかなわず、さまざまな人の助けを借りてこそ今の自分があり、この人間社会が成り立っている事を、是が非でも一歩深く識認出来る状況と、環境を作る必要があると思っています。

そしてこのような不況が二度と起らないように、例えば「対立や競争」を基軸とする経済から、限られた地球資源を守りながら、広く連携し協同する「共生」を基軸とする社会に、創り変えてゆく事は出来ないであろうか？など、**一〇〇年に一度の大不況は、私たち一人ひとりが物事を深く考える丁度良い機会であり、また色々と学び気付く絶好の機会でもあると思っております。**この気付きと学びが無関心からの脱却に繋がり、ひいては豊かな未来へと繋がって行くものと私は確信をしております。

皆様のお考えは如何でしょうか？

今月のラインナップ … アキラのひとり言／温故知新（マッカーサー）／社内交流会報告／アクトの社窓から／会社のあれこれ豆知識／広告道場レポート／社員への10の質問／今月の運勢 ほか

朝礼はじめます！

次回もお楽しみに。

今月の決めゼリフの紹介

読者から寄せられた皆さんの真のコミュニケーションがライムイングする「決めゼリフ」。今月はコチラ。

アクトジャパンのシャインさんへの10の質問。

ファインプレーめざしてがんばります。

武田悠希奈さん
インターネット事業部（入社2年目）

今回は入社2年目の武田悠希奈さん。仕事にもだいぶ慣れてきたということで、いろいろなことを質問してみました。

Q. アクトジャパンは一言でどんな会社だと思いますか？

「優しい方が多いのかなと思います。入社する前はもっと怒られると思っていました。何回か寝坊で遅刻したのですが、その時もあまり怒られなかったです。もっと厳しくてもいいかもしれませんが…。」

Q. 会社のことで何かおもしろエピソードや何か気づいた点はありますか？

「昨年の社内交流会での布川さんの絵がとても印象に残っています。

うぅ～ん…。それと今の慌みは他の部門のことがまったく分からないことと、ずっと一階にいるのでなかなか電話応対する機会がなくて…。1年経っているのに上達しないことですね。」

Q. 他の社員の方を一人紹介してください。その人はあなたにとってどんな人ですか？

「佐久間課長。私の上司です。気配りができる方でとても頼りになる方だと思います。良いところをマネて私も頼りになる人になりたいと思います。」

Q. 過去にやってしまった失敗談を教えて下さい。

「学生時代に一年間で3回、家に入れなくなったことがあります。1回目は正月に実家に帰った時に鍵を忘れてしまい、翌日の管理会社のサービス開始時間までコンビニで一晩過ごしました。2回目は鍵穴になにか詰まってしまって鍵が刺さらなくなりました。3回目は鍵をどこかに落としました。それ以来注意するようにしていますが、ファイルを上書きしてしまい、お客様に再度データを頂くはめになったことですね。

あと、細かい事でいうと、性格的に一つのことに集中すると周りが見えなくなってしまうので、会社でもよく物にぶつかったり、靴段わきの下駄箱で三を切ったり、洗いものして怪我することもよくあります。」

Q. 尊敬する人やあこがれの人は誰ですか？

「母です。一人暮らしを始めてから、母の凄さを身にしみて感じています。朝早く起きてご飯の支度、洗濯・掃除をして会社に出勤することがとても大変なことだと分かりました。それと私達子ども達には一切愚痴を言いません。母のように強い女性に憧れます。でもその愚痴を父にだけ言うんですが、何も言わず聞いてあげている父のことも尊敬しています。」

Q. いちばん好きなモノ、コトは何ですか？

「好きなモノやコトはたくさんあります。運動全般特にバレーボール。小学校の頃は男子が野球で女子がバレーと決まっていたので選択の余地もなかったんです。父がバレーボールをやっていたのでその影響も多少はあると思います。バレーのおもしろいところは、なんといってもチームプレイ。ラリーをつなげることの難しさ、拾えそうもないボールを拾ったり、相手の裏をかいたり、みんなと声をかけ合ったりしてとても楽しいんです。

運動以外では ライブや舞台を見に行ったり、カラオケに行ったりするのも好きです。他にもたくさんありますが、何より好きなモノやコトについて友人と話したり、行ったりする時が一番楽しくて好きな時間です。」

Q. いちばん嫌いなモノ、コトは何ですか？

「寒いのが嫌いです。ものすごく寒がりなので冬は好きなんですが、家から出るのがつらいです。秋田出身なので寒さに慣れるのもいずれまたがんばります。(最高地帯では暖房設備や移動手段が充実しているので寒外、外に出ることはつらいなんです。雪も積もっている方が実はあったかい。それに比べて仙台はビル風が突き刺さってキョーレツに寒いですね。

人で言えば、空気の読めない人、マナーが悪い人、感覚的な人、理不尽な人です。」

Q. いちばん好きな食べ物は何ですか？

「お米が一番好きかもしれません。おいしいものを食べるとごはんが欲しくなるので。ごはんがついているものであれば、カレーライスや丼もの、定食系は全般好きです。あと、子供の時食べれなかったものを食べられるようになりました。昔は魚系はぜんぜんダメでした。刺身は兄が好きでお祝い事になると必ず出てきて嫌で、納豆巻きばかり食べていました。きりたんぽも学校や地域で何かにつけて出てきて嫌でしたね。小さい頃は給食をあまり食べなかったんですが、5年生ぐらいから急においしいと思えて何でも食べるようになりました。」

Q. 朝起きて一番最初にやるコトは何ですか？

朝ごはんとお弁当の準備です。最近は自炊を心がけています。でも今は実家から送ってもらったお米がもう切れてしまって困っています。お米ください。

Q. もし、3ヶ月休みがあるとしたら、何をしたいですか？

どこかに旅行にいきたいです。北海道か沖縄。北海道は前に友達と行ってよかったので、沖縄はスキューバやサーフィンなどマリンスポーツに挑戦したいからです。

質問から脱線して、小さい頃の話をしていて、こんな話題になったのでおまけで紹介します。

「私の実家の周りは田んぼだらけで、小さい頃は兄と虫や動物を捕まえて遊んでいました。カエルを捕まえて家に持ち帰り、親に見せてびっくりさせたこともあります。学校でも虫が大量発生する時は厳禁逆に進んで取り組んでいました。それと家の縁戸で蟷が孵化したこともありますし、生き物はぜんぜん平気です。あ、でもゴキブリはいやかも…。そうそう、ゴキブリだと思ってよく見たらクワガタだったこともありました…。動物の話で言えば…。(編集者：もうその辺でやめにしましょう。話が尽きないのでまた次回にでも…。)」

自然の中で育ち、体育会系で質問にとてもテキパキ答える悠希奈さん。これからも大いに期待しています。ご協力ありがとうございました。

編集後記

「思い立ったら閻髪いれずに実行を！」この言葉は私がある経営者の勉強会で、教わっている大切な言葉の一つです。

人は普段あまり何も考えていないようでも、頭の奥で考えていて出ているといわれています。だからふとしたきっかけで、頭の奥で考えていた事が思い出されるのです。と言う事は、その時一番大切でやらなければならない事が、頭の中に浮かんで来たのですから「一閻髪いれずにやる」事が、大切なのだと教えられています。何となくなるほど思いませんか？

★来月号の内容予告

主な内容は、温故知新「聞き上手でモテモテな人」「広告道場レポート」「シャインさんへの10の質問」です。来月号も乞うご期待ください♥

Drコパの風水による 今月の運勢

一白水星

S11 子、S20 酉、S29 午、S38 卯、S47 子、S56 酉、H2 午 生まれの人

大きな夢に向かって行動する

青空の下で体を動かしたり、部屋に絵を飾って運気を引き寄せましょう。母の日には感謝の意味を込めてお花をプレゼントしましょう。 **ラッキースポットは「神社」**

二黒土星

S10 丑、S19 申、S28 巳、S37 未、S46 未、S55 申、H1 巳 生まれの人

休みボケはチャンスを逃がす

遊びはほどほどに。焦るとうまくいきません。書斎やリビングに観葉植物やクリスタルなどの光沢のある小物を置きましょう。 **ラッキースポットは「公園」**

三碧木星

S9 戌、S18 未、S27 辰、S36 丑、S45 戌、S54 未、S63 辰 生まれの人

うれしい話が舞い込みそう

梅雨前のさわやかな光や風、香りからパワーをたっぷり吸収して下さい。食事や交際など昔段の生活のバランスを崩さないで。 **ラッキースポットは「家具屋」**

四緑木星

S8 酉、S17 午、S26 卯、S35 子、S44 酉、S53 午、S62 卯 生まれの人

気力にあふれ注目度アップ

仕事でまわりから注目されるでしょう。優先順位を考えて行動しないとやり損になるかも。落ち着いて行動することを心がけて。 **ラッキースポットは「美容院」**

五黄土星

S7 申、S16 巳、S25 寅、S34 丑、S43 申、S52 巳、S61 寅 生まれの人

激動ながら運気は上々

山あり谷ありな月。がんばりがいもあるので、準備を念入にしましょう。掃除やインテリアに気をかけて←お金を使うと運気倍増。 **ラッキースポットは「水辺」**

六白金星

S6 未、S15 辰、S24 丑、S33 戌、S42 未、S51 辰、S60 丑 生まれの人

外見で判断しない

人の内面を見るように心がけてください。私情を交えず公平に見ること。仕事は気合いが入る一つ。朝起きたら窓をあけ、東を向いて朝食を食べて。 **ラッキースポットは「カフェ」**

七赤金星

S5 午、S14 卯、S23 子、S32 酉、S41 午、S50 卯、S59 子 生まれの人

仕事運が絶好調！

GW 明け、休みボケの周囲を尻目に気合いを入れて突き進みましょう。靴やネクタイをきれいにしましょう。思いがけない人からのお誘いも。 **ラッキースポットは「ビル」**

八白土星

S13 寅、S22 亥、S31 申、S40 巳、S49 寅、S58 亥、H4 申 生まれの人

やる気ダウンに注意

休みボケが長引き、ダラダラ過ごしそう。まわりの人の世話をしてやる気をアップさせてください。楽しい仲間と出かけましょう。 **ラッキースポットは「美術館」**

九紫火星

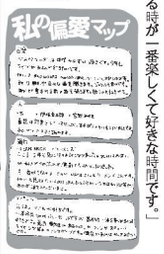
S12 丑、S21 戌、S30 未、S39 辰、S48 丑、S57 戌、H3 未 生まれの人

夢が叶うチャンス

考えていたことをすべて実行し、フットワークよく行動して。遠わず一気に。友人からの紹介で良い人と出会えそう。 **ラッキースポットは「薬局」**

「Dr.コパ風水2009大開運術」廣済堂より

私の偏愛マップ



ツキイチコラム

理想的な国にしたかったんだよ

温故知新 ～歴史に学ぶ～

D.マッカーサー

1880～1964年

アメリカ合衆国軍の陸軍（元帥）で、GHQ最高司令官として日本を6年間占領する。

今回は、ちょっと最近な話しで恐縮ですが、今現在の社会構造をつくる基盤になる転機をもたらした人物、しかも外人さんのお話です。その名もダグラス・マッカーサー。第二次世界大戦、日本はアメリカら連合軍を相手に戦争をしていました。連合軍総司令官のマッカーサーは日本をやっつけるリーダーの立場。そして昭和二十年、日本はアメリカに無条件降伏し、アメリカに占領されます。長い戦争がようやく終わり、敵味方たくさんの犠牲者を出し、戦争という正義のかけらもない結果をマッカーサー自ら反省し、日本を戦争の起きない社会にしようとしました。新しい日本を創るため、戦後の占領政策を実行します。しかし、日本はマッカーサーの思い通りにはいかず、独自の社会に発展していきました。それを少しだけご紹介しましょう。

タテからヨコへ

マッカーサーは考えました。お国のために命を捨てる日本人の精神性は、天皇制の根幹、天皇を家長とする拘束的な大家族階級制度が原因だと。であれば、この構造をやめにしよう。天皇は象徴とし、政治と完全に切り離す。軍事独裁をやめ、民主主義の国にするため、「男女平等」「労働組合」「農地解放」などを実行します。タテの平等からヨコの平等へ、身分や性別の差をなくし、誰しも平等に機会を与えようとします。

健康と安全は大事だよ

次に健康と安全対策をします。まず、①に平和であること。日本国憲法の戦争の放棄。教師や親の暴力も厳禁です。②に健康。現在は有機農法はいいのもとされていますが、当時は環境も貧しく寄生虫を駆除するために化学肥料、農薬を使用し衛生面と生産性の向上を図ります。③に安全。事故災害を防ごうと建築基準法や消防法など安全性を強調します。結果、規制の多い高コスト社会になるんですが…。

アメリカから学びなさい

経済の面ではこう考えました。自由競争を徹底し、財閥を解体し、財閥ができないよう独占禁止法を布く。そうすると、中小企業が発達する。同時に農地解放し、小作をしていた人々が土地を持てるようにする。土地をもった農民は保守的になるので、大都市集中にはならないだろう。小規模自作農と農村に点在する中小企業の国なら、軍事産業は発展しないから再び世界に害を及ぼす国にはならず、平和で美しい国なるだろう。

この考えは当時の日本にとって、好意的でした。マッカーサーは日本が再び軍国主義、帝国主義の国にならないために精神主義を否定し、近代化を推進しました。それは、客観性を重んじ、物質文明を重視すること。いわば、「物質的豊かな我々アメリカから学びなさい」ということ。「効率」と「平等」と「安全」を戦後のスローガンとして掲げるのです。

ところが、思い通りにならなかった面も多々ありました。

マッカーサーの考えた中小企業と小規模自作農の自由競争社会の計画は、実際は独立後、官僚主導の官民協調業界内談合体質になります。業界団体と所管官庁が癒着、従わない者を排除し、新規参入を押さえ、既成企業には公的資金を投入する。こうして、小規模分散の自由競争の国ではなく、官僚主導型の経済大国になるのです。大企業が育ったのは、主に製造業で、農家は小規模なまま残りました。

家族制度の崩壊

日本的封建社会の根本である天皇主義から民主主義の国にするためには、まず家父長制家族主義をこわさないといけない。父母は農村にいるが、中学、高校を卒業した子供達が大都会へ出て、サラリーマンになる。このため親と子が離れて暮らす物理的居住地の分離によって核家族化します。実際に家族制度の破壊は「会社人間」を大量に生み、規格大量生産を実現するのです。

今日の日本にマッカーサーが残した影響の中でもっともなのは、倫理と美意識の改革「効率」「平等」「安全」を絶対的な正義とする思想。それを現在、会社が掲げる当たり前の目標として、私達は日々仕事をしています。平和な国にしたいというマッカーサーの願いは、成り立ったところもあれば、日本の体質に合わず、行き過ぎ、様々な歪みが出てきたところもあります。混迷する世界同時不況の中、アメリカンスタンダードも搬送船団方式も通用しない時代。どの部分を切り捨てるのか、どの部分をさらに大きくしていくのか、問われている時ではないでしょうか。

社会人のマナーから 正しい言葉遣いとは？（文：佐久間）

社会人のマナーとして、基本の言葉遣い。先日私が体験した「丁寧な言葉遣い」が招くお客様との関係について考えさせられる出来事がありました。

私が作業の進捗状況をお客様の携帯電話へ連絡しようと、「いつもお世話になっております。アクトジャパンの佐久間と申しますが、今お電話大丈夫でしょうか？」といつものように連絡をしたときでした。

「佐久間くん、もうちょっと言葉遣いを学んだ方が良いよ。」と言われてしまったのです。

私は今までそのような注意をされたことがなく、とても混乱しました。何か失礼な言葉があっただろうか？いくら考えても思い当たる節がありません。そこで意を決して、「申し訳ありません。何が間違っていたか教えてくれませんか？」と尋ねました。

「佐久間くんとは、もう長い間一緒に仕事してるよね。なのに「申します」という言葉は、君との距離を感じて嫌な気分になるよ。」と教えてくれたのです。

私はそのお客様の言葉を聞いたとたん、今まで感じていたお客様との縮まらない距離の原因がここにあることに気づきました。

「親しき仲にも礼儀あり」特に目上の方には丁寧な言葉遣いをしなければと常に気をつけていたことが、お客様との距離を遠ざけていたなんて…。

正しい言葉遣いとは、「丁寧」だけではダメで「お客様とのコミュニケーションが円滑になる」ことが重要だということなんですね。

納品はつらいよ

納品は体力勝負ですから！残念！

シリーズ「こんな時どうする？」 会社のあれコレ まめ知識 ちょっと休憩いいですか？

建前上はいいとは言えませんが、息抜きはむしろ仕事の生産性を上げます。

何時間仕事をしたら…とか1回の休憩は何分くらいとかそういうのはあるんですか？

会社によっては昼以外の休憩時間が決まっていて、全員その時間は休憩するなんてところもあるみたいだよ。でもそうでない場合は自分で決めないとね。

ふ～ん。息抜きかぁ…。午後の2時～3時って本当にまぶたが重くって…。ちょっとだけでいいからお昼寝したいなぁ…。

おいおい…。各々が自分のタイミングで休憩取るわけだから、当然周りには仕事をしている人もいるだろう？そんなときにグーグーやられたら、鼻にボールペン差し込みたくなるよ。

まぁなんにせよ、周りに仕事をしている人がいる以上、周りの人の空気も気にしないといけません。

例えば息抜き中に同期や先輩と談笑していたところ、近くの人が電話で大事なお客様と大事な話をしていたら…談笑している話し声で電話の内容がよく聞き取れなかったら…。明らかに仕事の迷惑ですよね。必ず周りの状況を見て、目につかない程度の息抜きをするように心がけてください。

なるほど。ビジネスマナー以前に人としての気遣いの問題ですよね。他人に迷惑かけることだけはしないようにしないと！

じゃあ、休憩いってきま～す。

★例会レポート 広告道場 応用編 ―第6回例会―

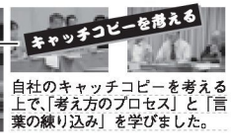
平成21年4月24日（金）第三期 広告道場 応用編 第6回例会を開催しました。

今回のポイント！

① 自社のキャッチコピーを考える

② 業務規約集の要因を全員で考える

③ 各社の販促ツールである名刺を検討する



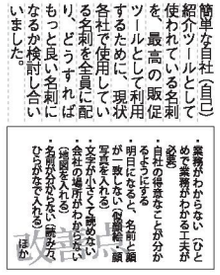
自社のキャッチコピーを考える上で、「考え方のプロセス」と「言葉の繰り込み」を学びました。

①お客様がかかえている問題点を具体的に列挙する。
②お客様の心をつかむ最適な自社の商品・サービス等のチャームポイントを具体的に列挙する。
③自社のチャームポイントを絞り込む。
・チャームポイントが明確できるか？
・一瞬で分かる表現になっているか？
・競合他社から差別化されているか？
④当該客様にとって最適な自社のチャームポイントの決定。
⑤当該客様による最終評価とキャッチコピーの決定。

プロセス ステップアップ 改善点

業務規約集の要因を考える

業務規約集の作成目的は、「顧客維持である。」ということを再度確認し、業務規約集のステップアップ「二段階」と「一段階目」を考える具体的な方策を学びました。



【第一段階】
お客様に不要なお声がけをしない、二度手間をかけないようにする。

【第二段階】
お客様には接触の極度で楽しく、お客様から好かれて気に入られるようにする。

【第三段階】
お客様が困っている以上のサービスや役に立つことを発見してお客様から信頼される。

・業務がわからない（ひとめで業務がわかる工夫が必要）
・自社の得意なことが分かるようにする
・明日になると、名前と顔が一致しない（名前と顔写真を入れる）
・文字が小さくて読めない
・会社の場所がわからない（地図を入れる）
・名前が分からない（読み方ひらがなで入れる）
ほか

各社の名刺を検討する

簡単な自社（自己）紹介ツールとして使われている名刺を、最高の販促ツールとして利用するために、現状各社で使用している名刺を全員に配り、どうすればなるか検討し合いました。