

## 上司の背中

今年の2月中国圏の正月、春節に合わせ東京都内にセブン銀行が仕掛け、中国語の広告が話題を呼んだ。自社のATM（現金自動預け払い機）が海外で発行されたカードに対応していることを告知する内容だった。駅構内や電車内はもとより空港等、外国のお客様が目に見える場所に掲載された。

現在日本は訪日外国人客の間で、現金を手に入れる場所が少ない国として認知されている。これは2002年のサッカーワールドカップの時からだという。理由は日本製カードのガラパゴス化にある。つまりキャッシュカードの磁気は日本ではほとんどが表面だが、海外では裏面という構造自体が違うのだ。当然のことながらATMの構造も違う。セブン銀行のATMは、ここを上手に狙ったのだという。

同じようなサービスに見えても、中身や考えられている範囲や、深さが全く異なるということであろう。2013年岐阜高山で十六銀行が自社主力店内に、他行であるセブン銀行のATMを設置した。そして昨年7月には茨城空港内の常陽銀行も、面子よりお客様の利便性を重視して設置に踏み切った。

■社長は朝礼でどんな話をされているのでしょうか？少し聴いてみましょう。

うよね。本田君もそうだよね？

本田：はい。僕の場合はお金を下ろ

すときのみに使いますが（笑）

社長：将来に備えて、貯める方も頼

んだよ。ところで、その人の話に

よると、海外で発行されたものと、

日本で発行されたものでは、構造

自体が違うらしい。問題は、磁気

部分が日本では表面だが、海外で

発行された銀聯カード等は裏面と

いうことなんだそうだ。

カードの構造が違っていると、当然な

がら読み取るATMも構造が違い、

現金のお引きだしに対応できる、

できないという問題が出ているのだそうだね。

気になったので部長に今、調べ

てもらっているけれど郵貯は一部

を除いて、海外カードに対応して

いるとのこと。またメガバンクは

現在急いで対応をしているような



んだ。

部長、それで良かったんだよね？いずれにしても海外のお客様が増える2020年の東京オリンピック・パラリンピック迄には対応が完了するだろうけれどね。

部長…はい。ご指摘のとおりです。セブン銀行の開業6年後の2007年ですから、今から8年前になりますかね。中国のカード会社の中国銀聯から、要請があった当時の社長が即断をされたと言っています。

この当時は、増えつつある中国観光客がマスコミに取りざたされていたので、まさに目の付け所が素晴らしい判断かと思えます。

社長…うん、部長、ありがとう。このように見た目は似ているが、大きな違いがあり、メガバンクは数が膨大になるATMに対して、海外対応が必要になるだろう。

そこにいち早く目をつけ、ATM設置がコンビニ店内ばかりか、多数の海外からのお客様が集まる場所に設置されていく。まさに商

売とは、こんなところにビジネスチャンスがあるということをお教えしてくれているね。

#### ■【上司の背中】

見た目には同じように見えても、中身が違って差別化できる。また逆に表面的には違うように見えても中身は同じという『本質を見抜く力』が大切である。一方会議等で、わずかな違いを、かなりの違いのように、お互いを認めない人がいる。何が大切なのかという『本質と大局観』を磨くことが直感力を高める。

全社員は、身近な問題でも、海外からの観光客視点ということなので、なかなかピンと来ていません。しかし、外面とその裏にある大きなものの違いを、社長が説明していることは解ったようです。

■喜んだポインタ君。でも本当に喜んでいるのは、誰でしょうか？

社長…ところで、社内外から角野君の良い評判が私のところに聞こえてくるけれど、どこがどのように変わったのかな？部長、そのあたりを参考のために今朝は話してはくれないだろうか？

部長…かしこまりました。社長からのご指示なので角野君を含め、当社の社員としてどのように成長すべきなのかを含めて、お話をさせていただきます。すまんが、スライドの準備をお願いします。

課長と角野社員は社長と部長に黙礼をした。横にいる本田社員は、社長の一言で舞い上がりそうな自分の心を抑えきれずにいた。

部長…角野君は実にプレーヤとして、優れた成績を上げているだけでなく、周りの人や仕入れ先様に親身に相談に乗っていた。本田君、そうだよな？

本田…はい、そのとおりです。部長…そうだよな。本当にいつも一緒だしな。しかし、全部教えてあ

げてやってても、必ずしも成果が上がるとは限らなかった。

この状態の時、角野君は空回りというか、苦勞している時間が長かったよな。あの時は本当に苦しかっただろう？そうだと角野君？

課長…はっ、その通りであります。本人ではなく課長が答えた。しかしその目はもう溢れんばかりの涙で真っ赤。横では本田社員が、見せたこともない表情で仁王立ちです。

部長…角野君の素晴らしいところは、ただ言葉で「ああしろ、こうしろ」ではなく、「一緒にいこう」と後輩や仕入れ先様と行動を促し、その行動の中での確に【考えさせた】ことだ。本田君、いきなりで悪いが、具体的な話をしてくれませんか？

本田…無茶ぶりですよ。お。（とは言いながら、大好きな角野先輩のため堂々と壇上に…初めから部長から言われていたのでは…）

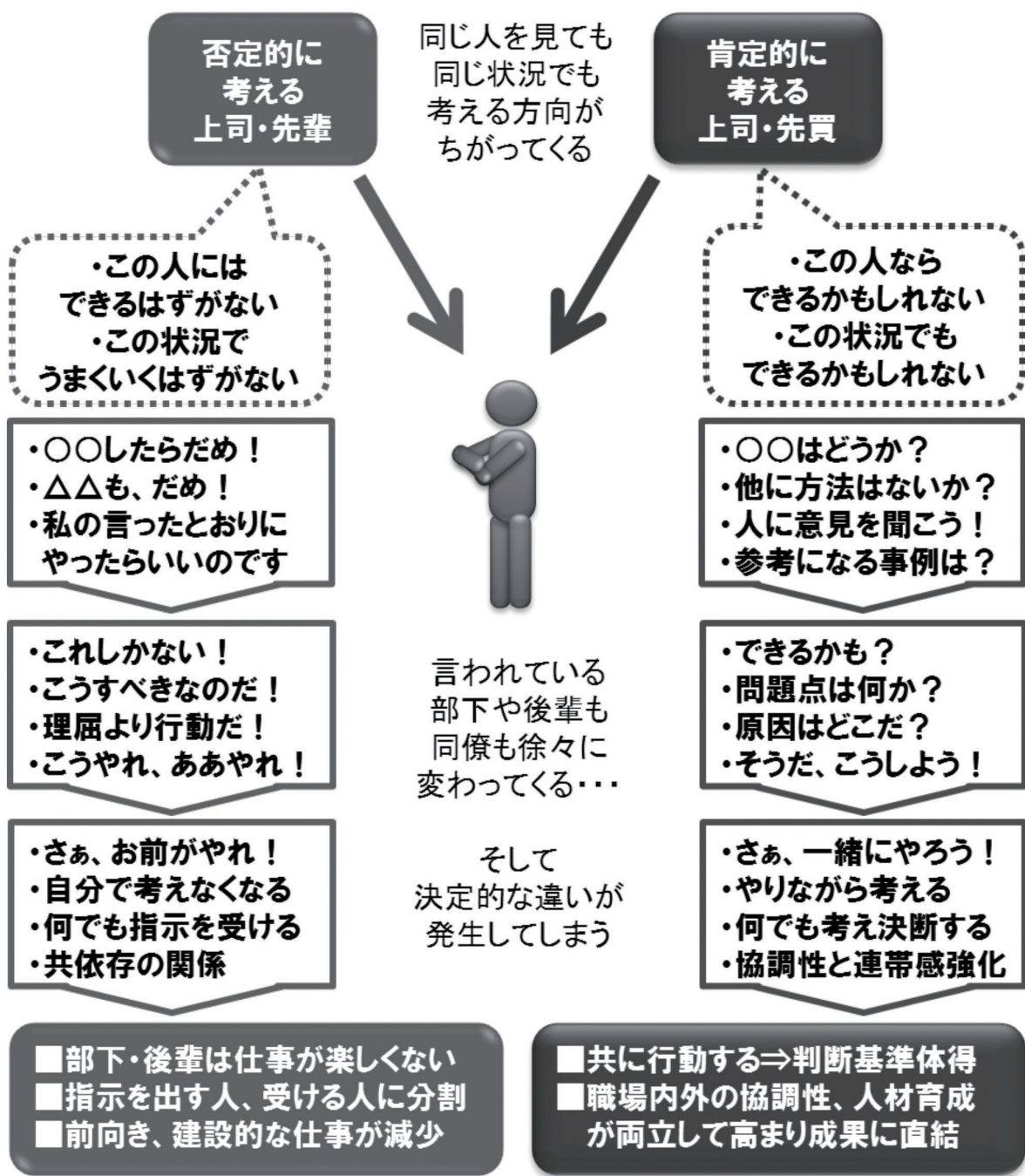
A町電気の若社長様に提案書を説明して帰る車の中で、いきなり「ポンタ君、提案書を説明している時に、若社長さんが、どこが解りづらかったかわかるか？」と角野さんに聞かれました。

実は僕は、提案書を説明するので精一杯で、目の前の若社長さんのことを良く見ていなかったんです。

そうしたら、角野さんは「補助金の部分と経済比較のところ、若社長さんが資料をめくる手を止められただろう」って…。

「ポンちゃん、今度からどうしたら良いと思うかい？ 今からどうしたら良いと思うかい？」僕は、だいぶ考えてから「説明するときはお客様を見るようにします。でない、と、提案はお客様とのコミュニケーションだとしても角野さんから言われています」

「今からできること…：そう言えばお腹が減りましたが、ガマンしてもう一度A町電気に戻り、説明をさせて頂きます」と言う」と「そ



うだ、そのとおりだ。僕も一緒に  
行ってあげよう」と言われました。  
夕飯時だというのに、A町電気様  
の若社長様は事務所で仕事をされ  
ていました。若社長様に僕はまた  
来た訳をご説明すると、とても喜  
んでくれました。

その後、晚ご飯をこちそうにな  
って会社に帰る時、角野さんの言  
われた「いい

ぞ。ポンちゃ

ん、大事なこ  
とをつかんだ  
ね」という言

葉が僕は一生  
忘れられませ  
ん。

部長…どうも、

ありがとう。

角野君はただ  
教えるという

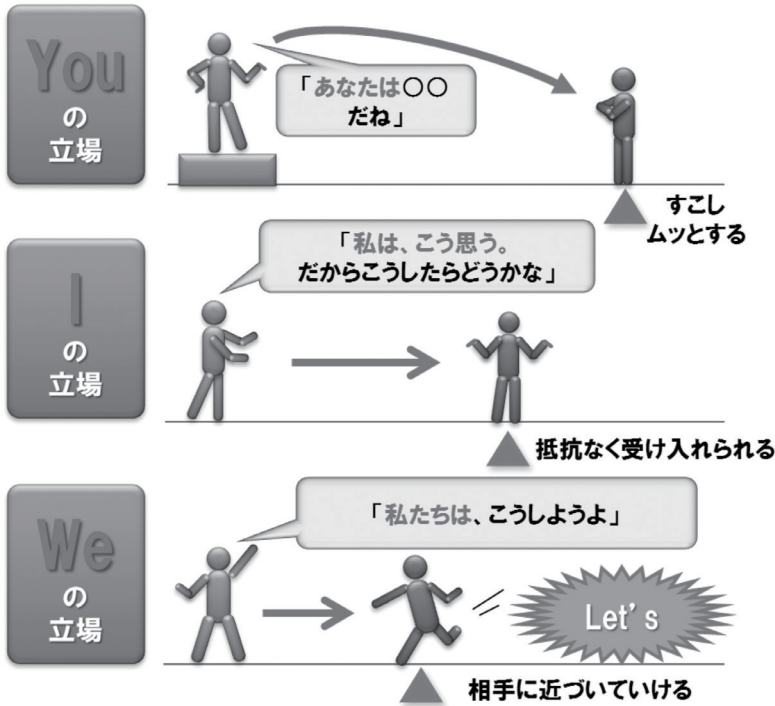
ところから、

確実に【考え

させる】そし

て判断するこ

とに【自信を



つける】ことを目指してくれてい  
るね。更には心の中で、回りの人  
に対して肯定的な見方ができてい  
ると思う。

前ページのような否定的に考え  
る人の部下や後輩は残念ながら育  
つことができない。指示だけをす  
る上司・先輩の元では、部下や後  
輩は、常に指示を待ち、何も考え

ない人にしかならない。第一仕事  
が面白くないし、モチベーション  
が上がらないね。

また人に一段上から「あなた  
は」という主語を「You」にする  
のではなく、やはり「私は」から  
「私達一緒に」という「We」を  
主語にして「Let's」という語りか  
けが必要なんだね。

自信の量が底をついている場合  
には、心のボトルに自信を注ぎ込  
んであげる必要があるんだ。それ  
が上司や先輩の仕事だと思う。し  
っかり頼んだぞ。

■B町電気様の会議室では提案営業  
の成果が発表中です。きょうはB町  
奥様です。

奥様…はい、はい。いつもありがと  
うね。こうやって新しい取り組み  
ができたのは皆さんのおかげだよ。  
この会社は社長のもんじゃあない  
からね。頑張ってくれている皆の  
もんだからね。本当にありがとう。  
アンタも早く、こっちに来て頭下

げなさいって(笑)  
B町…その、ありがとう。(二  
人で礼)

奥様…挨拶したら早く席に戻りなさ  
いよ。(「出て来い、早く戻れつ  
て注文が多いんだよ」と苦笑いし  
ながら社長は着席)

奥様…何をやるうかって考えたとき  
にね、最初に頭に浮かんだのが経  
理課のハナちゃん、アンタのこと  
なのよお。(本誌2014年12月  
号第8回ハナちゃん組編)

お母さんがね、LED照明って  
言ってもね、知らなかったわよね。  
そこで考えちゃったの。昔と違っ  
て今は、友達に携帯メールだつた  
り、LINEだつたつけ、あの便  
利なヤツだつたり。ハナちゃんに  
頼んで何とかやつたって、いうわ  
けなんだけどお、これが「アンタ  
が押し売りをやるの？」って感じ  
で、もう大変だったの。そこで今  
度は、工務課の二人が「お困り事  
承り隊」って話があったでしょう。  
聞いたわよ。(本誌2015年1  
月号第9回ベテラン工務課編)

聞いたわよ。(本誌2015年1  
月号第9回ベテラン工務課編)



そしたら、やる気に火がついた  
 んだけどさ、難しいったらあった  
 もんじゃあないのよ。

結局ね、レリゴーツインズに泣  
 きついたってわけなんだけどお、

「大丈夫ですよ、奥さんのその押  
 しの一手ってやつで」なんて言う  
 のよ、これが笑っちゃうでしょ」

(本誌2015年2月号第10回レ  
 リゴーツインズ編)

B町…お前さんの話つても、結構  
 長いんじゃないやありませんかってんだ。  
 ホントにもう(笑)

奥様…なに言ってるのさあ(怒)で  
 もね、毎日毎日、「奥さん、提案  
 は進んでますか？」なんて言われ  
 ちゃうとね、なんつくか、焦っち  
 やってね(笑)でもね、結構これ  
 が効いたのね。

売るっていう感じじゃあなくて、  
 なんていうかね、相手がこれって  
 困っているんじゃないかってここ  
 を、少しだけ質問ってやつね。

角野さんの智恵っていうのがス  
 ゴくてね、この方法が一番良いっ  
 て言ってくれたんで勇氣100倍。

B町…なんだい、お前さんも結局、  
 角野官兵衛先生に助けってもらった  
 わけ(笑)

奥様…本当にねえ、角野さんあり  
 がとうね。ポンタ君ありがとう、

ありがとう…あたしや、これでき  
 っかけてもんが、できたって  
 うわけ。

真つ先にやったのは、町内会  
 やってる「花一杯運動」に参加し  
 てただけど、ウチの社員さん  
 も協力を頂いて、参加したってわ  
 け。

力仕事ならウチの若い衆に任  
 せて下さいなんてやってたら町内会  
 の面々が「いい社員がいるねえ  
 」なんて言ってくれるし、声を  
 向こうからかけて来てくれるって  
 うれしいじゃあないのさあ。雰  
 囲気作りつてのがだんだんできて  
 きた思ってたの。でも少し勘違い  
 だったみたい。というの、防犯  
 カメラつけてくれて話が出来たと  
 きのことなんだけどさ。

町内会の方が「お宅は防犯カメ  
 ラも付けてくれるんだしたら、ウ

チにもお願いしたいんだけど、一  
 体いくらなんだい」これには参っ  
 たわよ。つまりウチがどういう仕  
 事ができるのか、全く知られてい  
 なかったってこと。そして、概算

の問合せを頂くこと今までは「現調  
 させて頂きませんとハッキリとは  
 解りかねます」なんて言ってたで  
 しょ。今思えば冷たいったらあつ  
 たもんじゃあない。

あのお宅で幾らなら、ウチもこ  
 のくらいなんて、お客様同士が概  
 算見積してるの。こんなことなら  
 エアコンに標準工事費があるんだ  
 からってんで、ポンちゃんとうち  
 の工務課さんが「防犯ラクラク見  
 積100当番」を作ってくれたこ  
 とで話しがくるようになったのよ。

あとは角野さんとポンちゃんが企  
 画してくれてマンション防犯対策  
 講習会では「オートロックも万能  
 ではありません」とかシリーズで  
 開催してくれて、ありがとうね、  
 この間の侵入対策事例は評判良か  
 ったよ。

B町…ありがとうね。この町の防犯

意識も高まったし、引き合いも一  
 杯くるようになったね。もつとも  
 ウチのアカオニさんが、役所の課  
 長さんに直談判して防犯灯を付け  
 て頂いたのにはびつくりしたけど  
 ね(笑)

角野…社長、奥様、皆さん、次のス  
 テップに進んでいきましょう。ポ  
 ンちゃん頑張ろう。

本田…ハイ。どこまでもついて行き  
 ます(誓)

#### ■【上司の背中】

営業とは、物を売ることではな  
 く、お客様にお困り事に気づい  
 て頂き、鮮やかに解決すること。  
 その解決のために、商品やサー  
 ビスが結果として買って頂ける  
 のであり、押し売りなど自社や  
 自分の都合でお勧めすること  
 はない。

〈続く〉