

社員が輝くときお客さまの満足が生まれる

●目次

はじめに―周りのみんなを幸せにする仕事のしかた …………… 3

第1章 ●大切な修業時代をいかに過ごすか …………… 13

葬儀で学んだ父の教え―人生から逃げるわけにはいかない

誰にでもできる

家族主義の原点―ゴールデンルール

才能はいらない―鍛錬こそ成功のカギ

尊敬する人の下で働く喜び

目の前の仕事を好きになること

第2章 ●挫折から学んだこと …………… 29

出逢いが人生を変える―世界的美容師との出逢い

人間万事塞翁が馬―バグジ―の誕生と崩壊の危機

和尚さんの一言

従業員第一主義のスタート

天の声（従業員の声）その1 もっと安心して働きたい

天の声（従業員の声）その2 もっと自ら参加したい

天の声（従業員の声）その3 もっと信頼してほしい

天の声（従業員の声）その4 働く環境を良くしてほしい

天の声（従業員の声）その5 もっと勉強したい

天使の仕事—真心とやさしさと

第3章

●「お客さまハッピー」と「働く人ハッピー」……………

人生の師を持つこと

指を自分に向ける

CS（顧客満足）の極意

ES（従業員満足）の極意

評価基準の改善と見直しの重要性

第4章

●リーダーの条件―修己治人

リーダーの育成

良き人間関係を持つ

常に明るく積極的であること

自らの生活習慣を改善する

三方よし

.....

85

第5章

●人財育成と組織の進化

心のレベルアップをする―初等教育の重要性

キャリアパスプランの明確化

個性に合わせた幅広いプログラム

心（価値観）の教育

.....

103

進化し続けること

限りなく高い理想（展望）を持つ

確固たる「社風」「風土」をつくる

イノベーション——改善し続けること

第6章 ●成功するための法則

自信を持つ

リスクを情熱に変える

感謝の心を持つ

足るを知る心を持つ

失敗すること

苦しさを辛さに耐える力

老いることを楽しむ

第7章

●今、やるべきこと

小さなことに情熱を込める

目の前の人を笑顔にする

些細なことにも全力で

毎日の積み重ね

小さな石を積み上げる

「周りの人を幸せにする」という宿題

言葉の力

あとがき

第1章

●大切な修業時代をいかに過ごすか

葬儀で学んだ父の教え——人生から逃げるわけにはいかない

私は北九州に2人兄弟の長男として生まれました。私の父は公務員をしており、ごく普通の家庭に育ちました。ですが、物心つく頃から家ではもめごとが絶えず、貧しい暮らしでした。子ども心に、父母のケンカなどが辛く、ボロ家に住んでいることや、家のポンコツ車に乗ることが恥ずかしく、いつしか両親のことを嫌うようになっていました。というより、恨んでいるといったほうがいいくらいの感情を持つようになりました。やがて反抗するようになり、地元ではフダ付きの悪でした。

その当時は貧乏でケチな父が大嫌いでした。その父も58歳という若さでこの世を去りました。

それが、です。その父の葬儀の時に、驚くほどの花が届き、家に入りきれないほどの方が弔問に来られました。その方たちが口々に言われるのです。

「お父さんはすごい人だったんだよ。自分の両親の生活の面倒も一人で背負い、お母

さん方のお母さんの面倒も見て、そのうえ、体の不自由な自分の弟さんの生活も、たった1人で見てきたすごいお父さんなんだよ。あなたたち子ども2人と奥さんと、そのうえご両親や兄弟、こんなたくさんの人を背負って働き続けた、すごい人だったんだよ」

そう聞かされたボクは頭をトンカチで殴られたようでした。貧乏でケチだったのは、たくさんの荷を投げ出さずに背負っていたからだだったのです。ボクは、父に充分な親孝行もできなかったことを後悔するとともに、大きな学びを得ました。

「人生から逃げるわけにはいかない。ごまかすわけにはいかない。背負える分だけ背負って生きていく！」

そのことの大切さ、すばらしさを身を持って父から教えてもらいました。たくさんの人から惜しまれ旅立った父に、少しは褒めてもらえるように生きようと心に誓いました。

誰にでもできる

とはいえ、道をそれて高校へも行かずに遊びほうけていたボクです。しかし、運がい

いことに中学を出て、たまたま選んだ仕事が美容師だったことが良かったのでしょうか？ 今思えば運が良かったとしか言えません。学校もロクに行かず、ダメダメ続きのボクでしたが、やればできるものです。キャリアや才能は先天的に持ち合せていなくても、目の前の仕事を好きになり、全力でやれば、必ず成功へたどり着けると実体験しました。

ですから、外見や学歴、才能などで人を評価したり、見くだしたりしてはいけません。まして、わが子や自分たちの部下、後輩を、そのようなものさしで見るのは良くないことです。外見や学歴などの過去で人を評価したり、決めつけることは、その人の将来をつぶすことになるからです。ボクぐらいのたいしたことのない者でも、心の置きどころを変えて頑張れば、ダメだったり、評価されない過去も打ち消すことができました。

ですから、未来のある若い人たちは、過去の延長線上に未来を描かないことです。過去でなく、目の前の仕事、目の前の人を好きになり、徹底的に頑張ることですね。

久保華図八（くぼ かずや）

1961年生まれ。1975年美容業界に入る。1983年渡米、サンフランシスコ、ニューヨーク、ミラノ、パリなどで経験を積み、1989年 JESNA HAIR GROUP 設立。BAGZY NAKAMA オープン。1993年に（有）九州壹組（きゅうしゅういちぐみ）設立。1994年より各メーカー、グループのインストラクター・講師の養成を行う。

現在は、（株）九州壹組に改組。北九州市を拠点に美容室 BAGZY 6店舗、空海風花1店舗を運営するかたわら、大手企業や各種団体などで「繁栄の条件」「社員満足と顧客満足」「心の教育と経営」などの講演を行い活躍中。

2009年 サービス産業生産性協議会「ハイ・サービス日本300選」受賞

2013年 経済産業省「おもてなし経営企業選」選出

経法ビジネス新書 005

社員が輝くときお客さまの満足が生まれる

2015年2月15日初版第1刷発行

著者	久保華図八
発行者	金子幸司
発行所	株式会社 経済法令研究会 〒162-8421 東京都新宿区市谷本村町3-21 Tel 03-3267-4811 http://www.khk.co.jp/
企画・制作	経法ビジネス出版株式会社 Tel 03-3267-4897
カバー デザイン	株式会社 キュービスト
帯デザイン	佐藤 修
編集協力	株式会社 ビーケイシー
印刷所	あづま堂印刷 株式会社

乱丁・落丁はお取替えいたします。

© Kubo Kazuya 2015 Printed in Japan

ISBN978-4-7668-4804-5 C0234