

一事が大事になる

どんなに注意喚起をしても、現場では業務以外での様々な問題が起こります。また、そうした問題は、往々にしてお酒や異性関係のトラブルが伴っていることが多いようです。テレビのワイドショーでも、不倫のスキャンダル、飲酒や薬物、そしてギャンブルや借金による事件事故の話題が絶えません。

あらためて、会社は多様な人間の集合体である以上、人間ゆえの失敗や過ちとも現実に向き合わざるを得ない場合があります。一般的には、プライベートのことは本人の問題として関わらない。気にはしていても、関わる余裕がない。あるいは、「社内ルールを定めるのが良いのでしょうか？」との声も聞きます。こうした問題というものは、本人にとどまらず傷つく人をつくり、周囲に大きな影響を及ぼすことも多いのです。実に悩ましく、時に複雑で厄介な問題です。

私が現場で指揮を取っていた頃に、創業者鈴木会長から、一人の人間の小さな変化を見逃してはいけないと、たびたび指摘を受けました。

たとえば、遅刻をしたスタッフに注意したことを報告すると、「改めて家庭状況もよく確認してみなさい」と。その後、家庭訪問をしようと思っているうちにそのスタッフは欠勤するようになり、ある日、営業車に乗って行方不明。後々知ったのは、ギャンブルで借金をしていたとのこと。

またある時は、「〇〇さんの最近の化粧が変わったけど何かあったの」と。意識していても具体的対処ができずにいると、繁忙期に突然辞表。よくよく話を聞けば付き合っている男性の経営するお店で働くとのこと。

要するに、小さな事「一事」が、大きな問題「大事」となってあらわれたわけです。世間一般でも、問題の芽は小さなうちに摘み取れとも言われているとおりです。しかし、日常のなかでこうした些細な変化を、「大事」に至る兆候や前兆として察知することは、難しいことと思います。創業者が基本姿勢ということに、ことのほか厳しかったのも、この「小事」を見逃さない観察力こそが、大きな問題や事故を食い止める急所だったからだと思います。

一つの事実に二つの対処

「小事が大事」と理解し、注意を払っていても、問題が起こるのが現実です。そこで、問題が起こった際には、どのような対処が求められるのか。まずは、事を起こした「本人の自覚」です。

つまり、本人がこれまでの人生を本気で反省し、見つめ直すことです。そこには、本人が持っている傾向性という気づきがたい性分があります。そのことへの自覚の浅深により、同じ過ちを何度も繰り返してしまうことがあるからです。

もう一つは、不祥事を許してしまった「会社の問題」です。会社としての惰性や油断、また隙や死角がなかったのか、先々の用心や予防は十分だったのか。会社全体の問題としていかに事実を共有し体質を改めるかが問われるところです。問題は起きたとしても、「だらしない会社だな」と見られるのか「きちんとしている会社だな」と見られるのかは、大きな違いです。そうした会社の姿勢を一番よく見ているのは、実はスタッフであり、周囲の関係者でありお客様です。

こうした、二つの対処によって問題がなくなるかと言えばなくならないでしょう。しかし、「人の道から外れない生き方」「何があっても立ち直り、立ち上がれる生き方」。これは、単なる知識ではなく、人生という道場でしか学べないことなのではないでしょうか。

また、こうした問題というものは、とにかく「何を考えているのだ」と自分自身の価値観や経験値では手に負えないものです。そこには、やはり人生の根幹ともなる哲学がなければ、向き合えるものではありません。そうした確たる哲学を我がものにするためにも、問題から逃げてはならないという覚悟が大事になると思っています。

大切なことは、「相手の問題を自分のこと」として捉え、一緒に向き合い、共に乗り越えることではないでしょうか。おしなべて、「自分のこと」として捉えることは、簡単ではありません。しかし、この姿勢が、私たちが目指すヒューマンスピリッツを根幹にした、利他スピリッツの実践であり、ヒューマニズムのある組織に繋がると、心から信じております。