

『全少』を日本一研究する指導者による提案

ZENSHOに 挑戦しよう!



第79回

養正館館長 渡辺貴斗

理不尽な要求をしてくる親たち(その3)

★日本一幸せな従業員

文部科学省選定映画で、『日本一幸せな従業員を作る! ホテルアソシア名古屋ターミナルの挑戦』というドキュメンタリーがあります。他にもフジテレビの『奇跡体験! アンビリバボー』でも“倒産寸前ホテルの奇跡”として取り上げられました。崖っぷちホテルに新たに就任した柴田秋雄支配人が、まず第一に、従業員の幸せ、満足度を考え、その日本一幸せな従業員たちが奇跡を起こすという実話です。

「顧客満足なんかそくえ、従業員満足だ!」と宣言する柴田支配人は、就任してまず、従業員食堂をきれいに改装しました(普通は客室からですね)。さらに、毎月、従業員のための誕生日会を開いたり、多くの従業員を何度も表彰します。勤務中に従業員の長所を見つけ、これでもかこれでもかと愛情と感謝の気持ちを降り注ぎます。従業員は家族と考え、いかに大切な存在かを伝え、それを聞いた従業員は皆、涙します。徐々にみんなの意識が変わっていき、従業員はお客さんのために自ら身を粉にして働き、心からのサービスをし、多くの常連客に支持されるようになっていきます。気づいたら、ホテルアソシア名古屋ターミナルは、名古屋で1番のホテルになっていました。

柴田支配人は、「お客様に笑顔になっていただくのが自分たちの仕事なので、まず自分たちホテルマンが笑顔でいなくてはならない」と考えました。接客というものは、まず自分自身が幸せでないと、良いサービスはできないということです。

★シャンパンタワーの法則

魔法の質問家であるマツダミヒロさんが提唱している、シャンパンタワーの法則というものがありま

す。結婚式でシャンパングラスをピラミッド状に積み重ねて、上からシャンパンを注ぐセレモニーがありますね。1番上のグラスを自分、2段目を家族、3段目を友達や同僚、4段目を顧客と見立て、自分はどこからエネルギーを注いでいるか考えます。

例えば、4段目のお客様に満足してもらおうことを第一に考えるサラリーマンのお父さんは、休日返上で家族との時間も犠牲にし、顧客のために身を粉にして働きます。4段目のグラスは満たされますが、1段目の自分や2段目の家族は満たされません。

また、よくある例ですが、ママさんが2段目から、つまり子供のために自分の時間をすべて使い、パートで働いたお金を習い事や塾に使い切ります。しかしながら、自分のグラスはいつも空っぽです。このように、自分自身を犠牲にしているママさん、とても多いですね。これは長続きしないパターンです。最終的には肉体も精神も病み、破綻します。まず自分自身が満たされて、その溢れ出たエネルギーで、初めて周りの人も幸せにできるのです。

★まず自分が満たされる

さきほどの、ホテルの話、シャンパンタワーの話も、どちらも、まず自分自身が満たされていないと周りの人まで幸せにはできないという点で共通しています。朝早く起きてお弁当を作り、空手着の洗濯をして、パートに出かけ、帰ってきたら夕ご飯の準備、子供の部屋の掃除、習い事や塾の送迎、深夜まで洗濯物をたたみ、一生懸命子供のために自分の時間を使い、眉間にしわを寄せ、イライラしながら頑張っても、子供はただプレッシャーに感じるだけでお母さんの声は届きません。

お母さん自身が満たされていれば、お母さんの愛

情をたっぷり感じながら、子供は自由な発想で自分自身で考え行動ができます。子供がどの程度空手に打ち込むか、どこの高校に進学するか、大学の文系と理系の選択など、ある程度のアドバイスはしますが、最終的には本人に決めさせるべきです。そしてうまくいかなかったら自分の所為であると、本人に責任をとらせなくてはなりません。

子どもの教育は全てお母さんの仕事だと思って、何でも手を出し、口を出し、そして将来うまくいかなかったとき、子どもはお母さんの所為にし、お母さんに責任転嫁するようになってしまうのです。そして、自分では何もやろうとしない、指示待ち人間となります（お母さんが何でも決めて、お母さんに指示されて育ったので。このような子は、勝手なことをすると叱られるので、指示されるまで何もしない方が無難だと考えます）。

そこで、頑張り屋のお母さんに提案です。掃除は100%ではなく50%程度で良しとしましょう。ときには大好きな映画を観たり、本を読んだり、旅行をしたり、ママ友とお茶しておしゃべりしましょう。つまり自分のグラスを満たす作業をもっと増やしてください。自分が満たされると、子どもへの言葉も届くようになります。満たされていないお母さんの言葉は棘だらけで、脅しや、尋問として子どもは感じることでしょ。

★他者への攻撃

このように自身が満たされていないと、常にイライラして、他者を攻撃するようになります。こんなにがんばっているのに道場の先生は気づいてくれない、こんなに子供のために頑張っているのに子供はやる気がない、空手の成績が上がらない、などと小

さな不満が日々蓄積されていきます。そして、あるとき、ささいなことで爆発してしまうのです。こんなに頑張っている自分は悪くないはず、「犯人は誰だ!」と考えてしまいます。

まず、身近な子供に当たります。そのときの気分で叱るので、お母さんの言っていることは一貫性がなく、ブレています。子どもは言われたとおりにしても、お母さんのそのときの気分で叱られるので、どう振舞ってよいか正解が分からなくなります。お母さんの一挙手一投足、表情の変化に鋭敏に反応するようになり、怯えて暮らすようになります。さらには、お母さん自身が満たされていないので、寛容さが無くなり、道場の先生にクレームをつけたり、旦那さんに当たったりします。電車などで、泣いている赤ちゃんがいると「うるさい、どうにかしろ!」とキレているおじさんも、自身が満たされておらず寛容さを失っているからですね（赤ちゃんは泣くのが仕事です）。

お母さん! 肩の荷を下ろして、子どもから少し距離をとり、もっと自分の好きなことをして、まず、自分の心のグラスを幸せで満たしてみましょ。そんなお母さんの声の方が、案外、子どもの心には、すんなり届くものですよ。

PROFILE

■渡辺貴斗 TAKATO WATANABE

1968年4月20日生まれ。7歳から父である館長から空手の手ほどきを受ける。児童心理学や成功哲学を研究して子どもたちの「心をつくる」指導法に切り替え、2013年5名、2014年・2015年7名、2016年5名、2017年9名、2018年・2019年5名を全少入賞させ、一道場での全国最多入賞を連続で記録する。道場経営でも、一道場で350名を超える大躍進を続ける。



空手道場 養正館 / 静岡県沼津市本田町 11-12

Column

どうやって道場生 350名に増やしたか? その 29

■弱者の戦略 2 一点集中（ターゲットを絞る）

先月号ではランチェスター戦略の「弱者」について概略をご説明しました。今回は、弱者が強者に勝つための具体的な戦略を考えていきましょう。弱者の戦略は、ひとことと言いますと差別化戦略また集中戦略になります。グローバルな市場での総力戦を避けて、限定された市場で限定された商品でシェアナンバーワンを目指します。生徒数、試合成績、評判、知名度など、総合的に勝る生徒数ナンバーワン道場には通常のやり方では勝てません。無駄に手を広げず一点集中で、強者の総合主義に対抗するのです。強者が5個やっていたら、弱者も5個やるのではなく、どんどん削ぎ落していき、1個に絞ります。何をやるか、ではなく、やらないことを明確にするのです。

第一に手を付けるところは、ターゲットの限定です。まず、「老若男女生徒募集!」という考えを即刻やめることです。道場見学

を希望する電話があったら、生徒を増やしたいものですから、誰でも受け入れたくなくなりますね。しかしながら、それを続けていると次第に生徒は減っていきます。それは、在道場生の満足度が下がるからです。小さい子は大人の男の人と一緒に組手練習するのが怖いかもしれませんし、一般男性は競技空手より古武術みたいなことをやりたいのかもしれませんが、そうすると常に誰かが満足できない稽古内容となり、新規入会者も減っていきます。

「古武術 一般男性限定」、「礼儀しつけ こども空手」、「ダイエット空手 ママさん会員募集」などに限定して、対象でない見学希望者は思い切って断るくらいのことをしないと、永久に生徒数は増えることはありません。

ついでに生徒数を増やすためには、手広く「老若男女生徒募集!」と謳ってしまいますが、それは逆に「誰も来ないでくれ!」と言っているようなものなのです。