

第2回：一流を考える

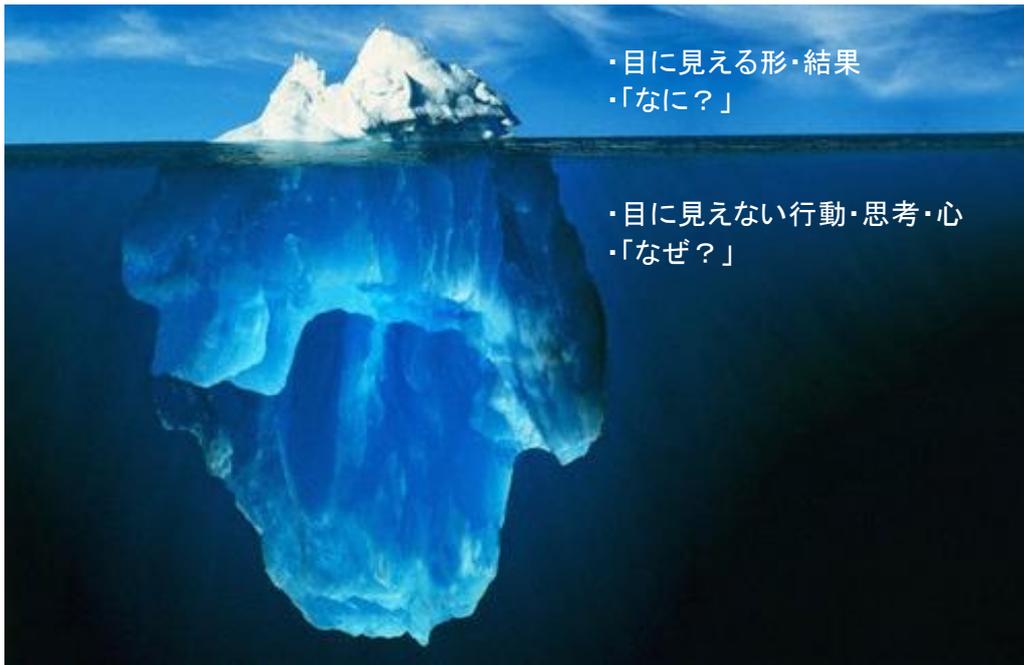
1. なぜ？を考える

- ・ 「一流」と言われているものを紹介して、その知識について、期末テストをすることもできる ▶ しかし、専門家が「そうだ」といったからといって、それを本当に「一流」と解釈していいのだろうか？ ▶ また、仮にそれが本当に「一流」だったとしても、それはバックミラーに映った「一流」に過ぎない ▶ 重要なことは、自分自身で「一流」を定義する力ではないか？
 - 過去の事実、現在までの知識だけでは、将来何の役にも立たない
- ・ 視点を変えると行動が変わる、行動が変わると結果が変わる
 - 私が「パンチワード」と呼ぶものがある。「食の安全」「沖縄のため」「エコ」「説明責任」…何でも良いのだが、その言葉を聞いた瞬間に 99%が思考を停止する言葉のことを言う。皆その言葉を聞いただけで納得してしまう。しかし、それは本当のところ、納得しているのではなく、まして、理解ではなく、単なる思考停止なのだ。

我々は、当たり前という言葉ほど、その意味を理解していない。当たり前だと思う概念に質問を3回掘り下げてみよう。その瞬間から真の学びと思考が始まるのだ。
 - 沖縄観光(特に沖縄本島)は「好調」だろうか？「衰退中」だろうか？ ▶ 現状を把握する視点によって、対処すべき事柄がまったく異なる
 - ◇ 沖縄のオンリーワン？ ①美ら海水族館新館、②首里城公園、③離島
 - ◇ 「そのために(わざわざ)沖縄を訪れる場所」と、「沖縄観光客が(ついでに)訪れる場所」は似て非なるものである ▶ あなたに会うために沖縄に来るのか？沖縄に来たからあなたに会いに来るのか？の違い ▶ 前者は沖縄を牽引し、後者は沖縄にぶらさがる
 - ◇ オンリーワン(牽引者):2番手以下(ぶら下がり) ▶ この比率が地域の発展を決める ▶ すなわち、地域の発展とは、あなたがオンリーワンの人生を生きるということ ▶ オンリーワンであるということは、「自分が誰か？」という問いに答えを出すということ

2. 一流ということの意味

- ・ 一流を知る、一流の存在を知る
 - なぜ一流(オンリーワン)でなければならないか？
 - ◇ リゾートホテル等の事業構造 ▶ 売上高利益率5%程度 ▶ 価格の差は莫大な利益の差 ▶ ホテルは陳腐化すると、ただでさえ価格が下がる宿命 ▶ 大きな資本を背負いながら価格を下げることは自殺行為に近い
 - ◇ 価格を維持し、上昇させるためには、オンリーワンでなければならない ▶ 沖縄観光の再生はA級リゾートへ踏み出すことから始まる
 - ◇ 沖縄の県政、観光産業、リゾートホテルの社員、経営者で一流のリゾートや観光地を体験している人は稀 ▶ 皆が一流を経験しなければ、沖縄は永遠にB級リゾートのまま ▶ B級リゾートが顧客を呼び込むためには、価格を下げなければならない ▶ 価格を下げれば、利益は生まれにくい ▶ 利益がなければ、ホテル業界で働く従業員は永遠に安月給のまま ▶ 質の低い従業員は質の低い顧客を引きつけ、利益率が更に低下し、破綻に至る
 - ◇ 一流とは、氷山の一角のようなもの ▶ その下に、一流を一流足らしめる、膨大な行動と、一流を生み出すところが存在する
 - 一流を定義する
 - ◇ ミシュラン三ツ星の定義：「そのために旅行する価値がある、卓越した店」(因に二ツ星の定義は、「遠回りしてでも訪れる価値のある、素晴らしい店」)
 - ◇ 一流と二流を分けるものは何だろう？ ▶ 一流とは人の「意識(向上心、誠意、情熱)×時間」の累積量 ▶ 一流のモノやサービスや人を見て、その影でどれだけのエネルギーが投下されたかのボリューム感を理解することが重要 ▶ 一流のものに触れることの重要性は、それらを生み出した人の意識を理解すること
 - 一流は一流の生き方によってのみ生み出される ▶ 一流を支える人、生き方を理解する ▶ 「一流のもの」と「一流の人」を対比して考えてみる
 - 一流を経験しなければ、何が一流かを知ることは出来ない ▶ おいしいものを食べなければ、何がおいしいか理解することは出来ない
 - ◇ 質の時代 ▶ 質を量に転換し続けた100年が終焉？ ▶ 質の時代は、オンリーワンだけに価値がある ▶ 2番手は20番手と変わらない ▶ 観光地は1年に1カ所しか選択しない、2番手の場所に敢えて行く理由がない ▶ 現在、沖縄観光のオンリーワンは、①美ら海、②首里城、③離島しか残っていない
 - 目に見える「一流という形」は、目に見えない「一流の行動、思考、情熱」の結果に過ぎない ▶ 水面下の氷山を理解するカギは、目に見えない「なぜ？」を問うこと。形(「なに？」)だけを追っても一流を理解することは難しい。
 - ◇ 「なに？」という思考： 美ら海水族館が観光客から人気である
 - ◇ 「なぜ？」という思考： なぜ観光客は美ら海水族館に行くのだろうか？ 日本を知らなければならぬ。世界を知らなければならぬ。顧客を知らなければならぬ。自分を知らなければならぬ。



3. 「考え方」を考える

- ・ 思考とは問いである
 - 思考とは、質問と答えの繰り返しである
 - ◇ 質問が答えを生み出し、答えは現実を生み出す
 - ◇ 人生の質は質問の質によって決まる
 - ◇ 「いま、愛なら何をやるだろうか？」 → 経営理念が「質問」である理由 → 人間関係の接点に置いて最も重要なことは、何をどう問うか
- ・ 自分で思考していないときは、人の思考や世界観を無条件に受け入れている
 - ダン・アリエリー：NYUでのプライミング実験(乱文構成課題：バラバラの語彙を意味ある文章に再構築するテスト) → グループA「雨、今日、は、天気、の、です…(天気に関する語彙)」、グループB「フロリダ、ビンゴ、古い、…(老人に関する語彙)」 → 試験が終了した後、被検者が教室から建物の外に出るまでの時間(歩く速度)はグループBの方がかなり遅かった → 自分でも認識しないうちに、「老人というイメージ」に行動が大きく影響されるという事実(自分が意識していなければ、誰かの意識を生きることに)
- ・ 問いとはフォーカスである
 - 思考は問いである、問いはフォーカスである、フォーカスをあてられたものが「現実」と呼ばれている ▶ 赤色、青色の実験
 - ◇ フォーカス(現実)は質問(思考)によって決まる
 - ◇ 人生の質は、出来事によって決まらない。全ては出来事の解釈(フォーカス)による → 全く同じ環境で、同じ経験をしながら異なる人生を歩む人がいるのは何故だろう？
 - フォーカスは人間の生理であり、物理的制約である → 脳の処理能力には限度があるため、目に入る多くの情報は「作られている」 → 映画はこのメカニズムを利用している
 - ◇ ダニエル・ギルバートの幸福の脳科学：脳の記憶容量には限度がある、しかし… → (テレビ番組を1年分録画するときの容量を想像) → 脳は何百万枚もの写真、音、におい、味、手触り、立体情報、時系列、途切れのない状況解説まで記録している？脳は1日中、毎日、何年もそれを続けて、世界の写しを記憶装置に保存しているが、記憶装置はけっしていっぱいにならないのはなぜか？
 - 記憶は引き出してくるのではない、再現されるものでもない、記憶(過去)の実体は、(キーワードを除き)その多くが脳による「でっち上げ」である → 脳があまりに精巧にでっち上げるので、再現したように感じるだけ
 - 出来事の後で、過去の記憶を改変することは日常茶飯である → ①記憶行為には細部の穴埋め(でっち上げ)が必要、②われわれ自身、穴埋めには気がつかない
 - (1)語群を記憶してもらおう「ベッド、起きる、いびき、休息、いねむり、昼寝、目覚め、毛布、平安、疲れ、うたた寝、あくび、夢、まどろみ、睡魔」 → (2)「ベッド、うたた寝、眠る、ガソリン」の4つの言葉の中から、前出の語群の中に存在しない語彙を特定してもらおう、(3)「ガソリン」が語群に含まれていないことは、多くの人が特定できる。しかし、「眠る」という言葉も語群に含まれていないことには殆どの人が気がつかないばかりか、この言葉を明確に見た(記憶している)、と認識する強い傾向

- → ①人は、「眠る」という言葉を見たことを、ぼんやりと思い出すのではなく、推測する訳でもなく、鮮明に「記憶」していて、間違いなく存在していたと確信を持っている、②この現象は事前に注意を促しても起こる、始めから騙そうという意図を知っていても、記憶違いを止めることはできない
- 人間は見たいものを見るようにできている → 人間は見たいものを選択することで、現実を生み出している
 - ◇ CNN こどものIQ 実験： 教師にある子供のIQ が飛び抜けて高い、と伝えと、それが事実であろうとなかろうと、その子供のIQ が実際に高くなる
 - ◇ 捕虜期間中のゴルフ「トレーニング」： 毎日の独房で精神状態を正常に保つため、イメージの中で、リアリティたっぷりに18ホールのラウンドをする → ゴルフの全くの素人であったにも関わらず、出所後初めてのゴルフでスコア80 → 脳は、現実もイメージも全く同じもの、として処理する → 脳にとって思考は現実そのもの
- ・ 人生を変えたければ、質問を変えるべき
 - 自分は、なんでやる気が出ないのだろう？ ▶ ダメ男だからだろ！
 - 自分が今の課題に情熱を持って取り組むために、何ができるだろう？ この仕事／勉強を、楽しみながらするにはどうすれば良いだろう？ ▶ 友達とグループを作ってみようか？ 部屋の模様替えをして、無駄なものを捨てようか？ 情熱的な人に会いに行ってみようか？ 目標と期限を決めて神に書いてみようか・・・ ▶ 「やる気は自然に沸き上がってくるとは限らない、自分で努力して発揮するものである」、という気付き！