

第 12 回：社員のための経営論

1. イントロダクション

- ・ いかなる組織も、リーダーの人格と力量を超えることは難しい。理想的な組織に属していない「社員」に、いったい何ができるだろう？
- ・ 私立大学の経営環境
 - 18歳人口は92年がピーク(約200万人)、現在約120万人。
 - 778校の大学 ▶ 四年制私立大学約600校の約4割(266校)が定員割れ。
 - ◇ 現在定員70%割れ58校、定員50%割れ16校(2009年は31校)。
 - ◇ 今後10年間で、100校前後の大学が経営破綻に追い込まれるという見込みもある。
 - 沖縄県内高校出身者で大学進学した生徒6,715名、そのうち2,762名(約4割)が県外の大学に進学(2011年5月のデータ)。
- ・ 沖縄大学の主要経営指標(氷山の一角)
 - 沖縄は日本でもっとも大学進学率が低く(本土55%、沖縄33%)、偏差値は国立私立を問わず全国最低水準 ▶ 沖縄における大学進学者の40%は県外へ(傾向横ばい)。
 - 私立大学の中でも最小規模(学生数で、琉大の1/4、冲国大の1/3)の沖縄大学は、日本の高等教育の問題が濃縮して顕在化している。
 - 定員充足率、退学率、就職率(正社員での就職率3割)、GPA、奨学金滞納率。
 - 沖縄大学人文学部国際コミュニケーション学科は、恐らく日本において最もこの問題が症状となって顕在化している学科(2012年定員充足率、実績61%：74/120、3年生の実質ドロップアウト率40%)。
- ・ 就職問題
 - 全国就職率62%、沖縄49%(最下位)。全国新規大卒無業者率16%、沖縄31%(最下位)。
 - 2011年度卒業生数422名、うち、進学・進学準備18名、不明41名、就職者数250名(うち正規社員123名、非正規社員127名)。
 - ◇ 就職率 $250 \div (422 - 59) = 69\%$
 - ◇ 正規社員就職率 $123 \div (422 - 59) = 34\%$
 - ◇ 不明者を非正規とカウントした正社員就職率 $123 \div (422 - 18) = 30\%$
 - 基礎学力が低いため、就職試験を通過しない、インターンシップに学生を送っても、半端な態度が指摘されて、却って評判を落とすという悪循環。
 - ◇ 一般的な対処は、基礎学力向上のための、特別プログラムなどを立ち上げる、ということだが・・・。やりたくない学生に、やりたくない職員と、やりたくない教員が、つまらない勉強を強いることに。

- ◇ 肝心の基礎学力が上がらない。授業中寝る、途中退出、おしゃべり、ノートもペンも持っていない、教科書も買わない、宿題もしない、そもそも出席しない、ことが当たり前(習慣)に。
- ◇ GPA は上がらず、基礎学力も伸びず、退学者は増え、大学は社会が必要とする人材を育てきれず、就職活動にも大いに支障が生じる。就職率が下がり、「出口」が不安定な大学と看做されれば、入学希望者を減らすことになり、定員がさらに割れていく。
- ◇ なぜ学ぶのか？という大きな問いに答えがない。達成感が生じない。
- 大学淘汰時代において、就職に弱い大学は生き残りが非常に難しい。就職できない大学は学生の人気が下がり、定員充足率が下落し、経営を直撃する。逆に、学生募集にいちばん効果的なことは、就職に強いこと、とされている。しかしながら、就職先を確保することがほんとうに答えだろうか？
- 一方で、沖縄経済界において、学生が安心して就職すべき、若手を十分育てる力と意欲をもつ企業が殆ど存在しない。「就職に強い」沖縄大学という舵取りは、本当に正しいのだろうか？教育の本質とは何だろうか？
- 大卒就職者の離職率：沖縄では3年以内に45%の新卒社員が退職する(全国34%)。
- 県外就職者：バブル期新卒大生の70% → リーマンショック以降特に低下し、現在10%以下。

1. 再生のメカニズム

- ・ 組織の太陽
 - 組織の「太陽」とは、人間関係においてエネルギーを自家発電する者である。
 - 高校野球時代のキャッチボール ▶ 相手方が次々と強肩に ▶ 「太陽」を見抜いた監督。
 - 沖大学生のアルバイト先、和風亭での挑戦。
 - ローズガーデンのおばさん。
 - 単なる「頑張る教員」では機能しない。どのような立場であろうと、経営者として、リーダーとして情熱を傾けるからものごとが動く。
 - ロサダライン： 2. 9013:1

- ・ 伝播
 - ライフスタイルの伝播。
 - ◇ 勉強熱心なルームメイトと同室の学生は、よく勉強するようになる ▶ 出席率の高い学生と友達になると、自分も学校に来る頻度が高まる筈 ▶ ひいては退学率の低下を導く
 - ◇ 隣人が庭いじりをする人だと、自分も芝生を手入れするようになる
 - ◇ 経済学者イリヤナ・クジームコ： 1968年アメリカ8000世帯の家族に関する継続調査 ▶ 子供を産む可能性は、夫か妻の兄弟姉妹が出産して2年以内にかなり高まる ▶ 子供の総数の増加にも同様の影響力が見られる。
 - 誰かが食べたり走ったりしているのを見ると、自分自身がそうしている場合に活動するのと同じ脳の部分で、ミラー・ニューロンが反応する。
 - ◇ 見ているだけなのに、まるで何かをしているかのように脳が活動する。
 - ◇ あくびや笑いの伝染プロセスも同じメカニズム。
 - ◇ 模倣は、認識的作用であると同時に、人間の生理的作用である。
 - 人は、他人の外見をまねるようになっている。
 - ◇ バー、ベッドルーム、職場、通り、人々が交流するあらゆる場所で、私たちは表情、発声、態度を無意識のうちにすぐさま同僚させる傾向がある。
 - ◇ 他人の表情をまねると、それだけで他人と同じことを感じるようになる、その結果感情も同期する(顔面フィードバック理論)。人は他人の感情を取り込みながら生きている。表情が人間の気分には有益な影響を及ぼす ▶ 電話オペレーターが話すときに笑顔を作ることで、顧客満足度が上がる。野村證券の営業、立って電話するとアポが入りやすいし、約定し易い。
 - 見知らぬもの同士がごく短い期間接触するだけでも、感情は伝染する ▶ ウェイターが「笑顔でサービス」すると、顧客満足度は上がり、チップが増える

- ・ ネットワークの概念
 - 炭とダイヤモンドの違いは、(分子の)ネットワークである
 - つながりは、個人の合計よりも遥かに効率が高い
 - ◇ バケツリレーの例： グループの編成を変えるだけで、人間の作業効率を大幅に高められる、特に人々を特定の構造のグループに組み入れると効果が増大。
 - ◇ 常にボトルネックを考える援農隊。
 - ネットワークから生み出されるものは、誰かの所有物とはならない。ネットワーク上の全員のもの

- ・ 3次の繋がり
 - 社会ネットワークにおける影響の広がり、3次まで。態度、感情、行動、政治的意見、体重、幸福、ロコミなどに影響を与える。発明家のネットワークにおいて、革新的なアイデアは3次まで広まるらしい。
 - $20 \times 20 \times 20 = 8,000$
 - ◇ 8,000人へ沖縄大学に関するポジティブなメッセージが「伝播」?

- ・ 幸福の伝播
 - 医学、経済学、心理学、神経科学、進化生物学など、さまざまな分野では、個人を幸福にする要因を研究して来たが、「他人の幸福」という最大の要因を見逃してきた。
 - ある人が幸福だと、一次は15%、二次は10%、三次(友達の友達の友達)は6%、幸福度が上昇する。四次で効果はほぼ消滅する。
 - 私が幸福度調査を続けている意味。

- ・ 私たちがものを選択するときの「理由」とはなんだろう？
 - 例えば人事：「あの人にしよう」と思うとき、人の顔が浮かぶとき、その根拠は何だろう。私たちは実は、広範囲な交際リストから一人を選んでいる訳ではない、その時に、むしろ恣意的に思い浮かんだ数名の中から選択することで、重要な事柄を決めている。
 - 「いざ、というときに、人の心に浮かんでくることが」選ばれる理由である。
 - あなたが大学を選んだ理由は何だっただろうか？偏差値とは別に、何を根拠に選んだだろうか？
 - ◇ 「小学校の体育館の形」の話。
 - ◇ 今までなかった沖縄大学の話題が出る。「沖縄大学」という時の表情やニュアンス。先輩との会話、その時の先輩の表情、知り合いからの(ほんの)一言。
 - ◇ フェイスブックのコメントや写真。沖大生が「目につく」だけで、影響が及ぶ。現在、沖大と沖国大が混同されることが多いが、認知が広がるだけで印象が大きく変わる。
 - ◇ 私が大学を選んだ理由を振り返ると、偏差値と僅かな特徴(当時の筑波大学は「学際教育」を標榜していた)を除けば、実に恣意的。少しの印象の変化が学生の進路を変える可能性がある。

2. 沖縄大学の再生

・ 質の戦略

- 今期から、私の授業では、出席を厳しく取る
 - ◇ 「3ストライク・アウト・ルール」15回中13回の出席が必要、公欠、履修調整期間も例外なし。授業に出席するというこの意味、90分の重要性を30分以上かけて丁寧に伝える。
 - ◇ 昨年はこのルールを適用しても、学生はついてこなかっただろう。今期は、他の教室での出席率を同時に高める効果があり、ひいては GPA、退学率などが向上する筈。
- オープンキャンパス
 - ◇ 2010年～2012年、オープンキャンパスには毎年700名～800名の高校生が参加。オープンキャンパスに参加した学生は、推薦入学、AO(Admission Office)入試などによる志願率が高く、したがって沖縄大学への専願率が高く、経営上重要な属性である。
 - ◇ オープンキャンパスに参加する学生の半数以上は沖大志望。入学者数が600名弱の沖縄大学で、多い時で800名の(潜在)希望者がわざわざ来訪するオープンキャンパスは、私立大学の経営上、もっとも重要な日とも言える。
 - ◇ 来訪者の1割に好印象を与えられるだけで、入学定員はあつという間にクリアする。
- オフキャン(渡嘉敷島にて、初めての履修登録のための1泊2日の新入学生オフキャンパス・オリエンテーション)は、学校運営上もっとも重要な日のひとつと言える。
 - ◇ 履修登録の迅速さ、学生の集中力、チームビルディングの成果、野外炊飯の完成度・・・。
 - ◇ オフキャン翌日の履修登録。誰に指示された訳でもないが、上級生が心配して何人も見に来る。昨年はなかったこと。
 - ◇ みんなの写真の表情が明るい。打ち上げ会が大盛り上がり。昨年と雰囲気が大きく異なる。

・ インスピレーションを伝える、教育のコンセプト

- 何が役に立つかは、絶対に知り得ない。すべては役に立っている。
- 目の前のことに全力で取り組むことができるか？
- この瞬間の重要性を理解すること。毎日どのように過ごしているかが勝負。死を背負って毎日を過ごす。
- 戦う前に勝負はついている。PROACTIVE であること。
- 毎日ストレスに向かい合っているか？二つの選択肢で、辛い方を選ぶ。危険な道を選ぶ。難しい方を選ぶ。
- 人間関係から逃げない。明らかに見る。人間関係の葛藤は思考を生み出す。
- 自分らしく生きる。嫌われる覚悟。
- 失敗する練習。失敗は贈り物である。ドウエク、失読症。
- 成功する体験。A-ha。達成感。初めてのセールス、初めての満点・・・。達成感のために妥協しない。
- ヴィジョン。NEWSWEEK のカバー。つまらない人は存在しない。つまらない目標がつまらない人生をもたらしているに過ぎない。

- アクション。行動を変える。ビジョン実現のため、今、何をしているか？
 - 捨てる覚悟。セレンディピティを呼び込む。
 - 贈与。ネットワークの価値を人生に活用する。
 - 自己成長エンジン。毎日起動させる。
 - 規律ある生活。習慣は運命を呼ぶ。志は溶けやすい。
- ・ 授業はすべての基本である
- 心の問題を遠慮せず、前面から取り上げる方針へ大きく変更。
 - 瞬間を何よりも重視する。スティーブ・ジョブズの話、図書館テストの話、人生最後の日の比喩。
 - 話に聞き入る学生に対して、麗王での話をし、彼らがいかに人の話を聞く力を持っているか、それが、社会においていかに重要で、いかに優れた能力であるかを伝える
 - スピーチ： 強い集中力を持って聞いている友人たちに話をする、自分の話を心から聞いてもらえることの喜び。
 - ほとんどの学生にとって、20人からそれぞれの言葉で心から褒められた経験はない？
 - ◇ 聞くということ。質問するということ。認めるということ。皆から褒められる機会。学生の集中力が急増。
 - 授業の内容も然ることながら、授業での情熱と行動と姿勢と言動の一貫性の方がはるかに重要。言葉だけの指導は、それがどれほど美しい内容であっても、「嘘」が伝わるだけ。
- ・ コミュニケーション
- 学生とのメールのやり取りは、それがどれほど小さな用件のものであっても、細心の注意を払って、心を込めた、丁寧な言葉で、情熱的に、勇気づける文章を送る。
 - 推薦状などの文章も、ひとり一人の学生の良い面を掘り下げ、言葉を尽くして評価する。
 - 学生との会話も同様、相手の目を真っすぐに見て、意識を逸らさず、心から聞く、決してないがしろにしない決意。
 - 職員との接点も、心から、もっとも大事な人たちに接する気持ちで、彼らに幸福を送るつもりで接する。
 - 教員とは、言葉を選び、感情を見つめ、優しい気持ちで、実に率直に、正直に会話する。
 - ほぼ無作為に明るい挨拶を続ける、学生に可能な限り名前を呼んで声をかける。
 - 以上の対応にも関わらず、追加的な時間は殆ど必要としていない。瞬間の集中力がカギ。
 - ゼミレポートを全員に回付。学生同士の人間的な理解が深まる。「オープンであること」について、新たなインスピレーション。お互いの行動とインスピレーションを、クラスメイトと共有。インスピレーションの波及効果。

- ・ その他

- ゼミで瞑想を取り上げる、瞑想をしてみせる、瞑想の科学的意味を説明する。
- 「心の筋トレ」を習慣にする。特に1年生は習慣を形成しやすい重要な時期(習慣の科学)。習慣になるかどうかで、生産性は100倍違う。300円の歯磨き粉、習慣になれば120倍、36,000円の売上(300円×12ヶ月×10年)。
- 2年生のゼミ、おしゃべりをする女の子の話:クーラーの提案。心を尽くして準備しても居眠り、欠席、遅刻、忘れ物。ある日、自分がこの環境で教えることができることの幸福を実感。
 - ◇ 教えるということは自分をもっとも学んでいる瞬間。
 - ◇ 途中入場の学生のために、内容を少し繰り返してあげる(遅刻しなくなる)、ペンを持たない学生に、モンブラン(5万円)を躊躇なく貸してあげる(ペンを持ってくるようになる)
- 16単位未満の学生面談(沖大では、年間取得単位が2年連続で16単位以下は除籍になる)
 - ◇ 2年間の留学から帰ると、居場所がない。その辛さに、学校が遠のく。学業よりも、サークル、課外活動などの人間関係を構築することが最優先だとアドバイス。
 - ◇ 学生の悩みは、学業よりも人間関係であることがわかる。家庭の問題、友人関係の問題…。学業以外の問題に意識を向けなければ、彼らが必要とする思いやりを送ることはできない。退学に至る非常に微妙なバランスを理解することができた。逆に、小さな、意味のある人間関係、人との接点が、学生の将来を救う。一言、一回のメール、優しいまなざし、明るい挨拶…の重要性は、著しく過小評価されている。
- 勉強のために誘いを一つ断ると、10人の友人から誘いが来なくなる。第三者から、彼らの問題の重みを「理解している」というメッセージは、大きな意味を持つ。
- 自分の時間を最大限利用する、最大の成果を上げるために、無駄な時間は一分も使えない。
 - ◇ ゼミ旅行企画引率しない、ゼミ食事会企画しない、就職フォローしない、留学フォローしない、注意・連絡事項を伝えない、スピーチ・コンテスト指導しない。学生が自ら切り開くもの。
 - ◇ 一方で学生からの頼み事、推薦状、相談などには、躊躇なくすべてに対応する。
 - ◇ 在室中、研究室のドアは常に開放している(教員では私だけ)。研究室は常にオープン・ドア。ゼミ学生を含め、部屋を訪れる人の態度が変わる、そもそも部屋に来る人が増える、深く正直な相談ごとが多くなる。
- 父母懇談会での感動的な会話、涙する両親。父兄との心のつながりがFBでさらに深まる。

- ・ 学生の成長

- 幸福度が顕著に上昇
 - ◇ 昨年データを取った74名の学生中、大幅に幸福度が上昇したのは、30名、下落したのは僅か3名。
 - ◇ 心に火を灯すことで突出した変化を見せる学生は、幸福度が非常に高い顕著な傾向。学生の母親が共に『次世代金融講座』に参加したのは、偶然ではないと思われる。
- ゼミ生の成績が著しく上昇
 - ◇ データを取得できる学生分を集計すると、すべての学生の平均 GPA が、ゼミ受講前後で顕著に上昇(2.31→2.44)。
 - GPA: S=4点、A=3点、B=2点、C=1点、F=0点として計算される成績の平均点

- ◇ 重要な点は、ゼミを境に他の科目の成績も向上したということ ▶ なぜだろう？
 - 幸福であることのメリット。例えば、恋人ができると、1週間に一度会うだけで、人生のすべてが明るくなる。
 - 1日1時間運動すると、24時間のクオリティが上昇する。
- ◇ 留学×3人、奨学金1名、英検合格2名。
- 変化する学生たち
 - ◇ A: 高校の部活で全国のトップ水準 ▶ その後やる気を失い GPA1.5を切る(平均 GPA が 1.5を下回ると、履修に関連して様々な制約が課せられ、卒業しにくくなるしくみになっている) ▶ 幸福度が大幅に上昇しゼミ最高値に、人生全般に俄然やる気になっている、受講態度、出席率、集中力が格段に向上している ▶ 「将来地元を胸を張って帰る」ことが目標
 - ◇ B: 人間関係で大きく傷ついた経験あり。自分の悩みをゼミのスピーチで自ら話題にする。後期に成績急上昇。人なつこい性格が周囲から愛され、幅広い友人関係。留学を実現。
 - ◇ C: 1年から2年前期にかけて、担当教員が頭を抱えるほど意欲喪失。2年生後期から雰囲気が一変、授業の姿勢が別人。授業での集中力が著しく向上し、「いままでまったく読んだことがなかった」読書を何冊も開始。海外留学を実現。その変化は、周囲の担当教官を大いに驚かせた ▶ 友人の中のリーダー的な存在で、周囲に対する影響力が極めて大きく、一人の姿勢の変化は、周囲に大きな影響力がある。特に男性のグループは、一人が退学すると、残りのメンバーも芋づる式に退学する傾向があった。
 - ◇ D: 図書館クイズのはなし ▶ 彼の評価について教員と議論。
 - ◇ E: バイト先店舗の再生 ▶ 親会社のみならず、銀行人事研修資料にも採用される。
 - ◇ F: 他学科より国際コムに転入 ▶ 「昨年よりも沖大が好きになった」
 - ◇ G: 成長著しい一人。恐れず、どこまでも、アクセルを踏み続けるべき
- 新入学生の高校評定が著しく上昇。学生の質、学力、優秀さが著しく伸びた。
 - ◇ 高校の主席級学生、高校評定ほぼ満点、本土の「一流」大学進学を希望していたが、「オープンキャンパスでのミニ講義を聞いて、進路が決定的に変わった」
 - ◇ 入試面接は最大のチャンス、極めて真剣に、情熱的に、学生の最善のために時間と意識を完全に使う。母校および同席の先生に波及効果？
 - ◇ 浦添市役所の幹部が、知人に沖縄大学の私の授業を勧める。学科を間違えて沖縄大学法経学科に入学、私の授業を学科を超えて受講、さらに友人を連れてくる。
 - ◇ 教職希望者が、昨年の数名から15名に激増。教職履修は学生の優秀さと極めて強い相関がある。
- 関山健治先生のフェイスブックより 2013年4月26日

新学期的講義が始まって3週間。いつもなら毎回何人かは欠席するので、教室定員ぴったりでクラス編成しても座席には余裕があるのですが、今年の1年生は欠席、遅刻がほとんどなく、講義開始時には満席状態。配付資料も欠席者を見込んで少なめに印刷すると足りなかったりします。

入学直後の緊張感がまだ続いているのかもしれませんが、それでも、座席が余らないほどの人数が遅刻なく来るといのは、過去に受け持った上位のクラスを含めても初めてです。大学というより、予備校のような感じですが、上位クラスにありがちな冷めたところがなく、発音練習の際なども大きな声を出してくれます。

勤務校を含め、最近の大学生の勉学意欲や基礎学力が何だ、などと世の中では色々と言われて

いますが、一方で、本気で学ぼうという意欲を持って入ってくる学生さんの数は、むしろ以前より増えているように思います。おそらく、クラスの半数以上は第1志望ではないと思うのですが、そういう学生さんにありがちな影が全くなく、クラス内で友達を作って楽しそうにがんばっています。

もし、こういう雰囲気が1年そのまま持続すれば、学生さんはどこの大学の1年生ともタメをはれるレベルの力がきつとつくはずです。そんなことを願いつつ、連休中も例年の倍ぐらいの宿題をプレゼントしました(笑)

- ・ ゼミの行動課題： 自分では到底やりそうにないことをする
 - 値段を気にせず好きなものを食べるようにした。
 - 英語でレポートを書く、ベースで働く、英検に挑戦、昼の時間友達と英語だけで会話する。留学が決まる。
 - 寝坊の習慣があったので、朝の授業がある日は早起きして、友人を起こしている。
 - 汚れ放題のサークル室を毎日掃除する。
 - モデルを始めた(男性)。
 - レポートを書きながら最近の活動を振り返ると、何をやるにしても楽しみ方を考えたり、計画性ができてきていると感じた。ゼミで行っている24時間の幸せな出来事を紙に3つ書く事も専用のノートを作り週間になっていた。しかし、毎日書く幸せな出来事が似通ったり重複したりし続ける事ができなくなった。だから、毎日の小さい幸せを積み重ねどうやって自分が満足する大きな幸せを掴みとるかという視点に変え新ポジティブノートを始めた。
 - 現在、チャレンジしたいことは自分に制約を付けずに1、3、5年と実現したいことを問いただし紙に書くことだ。やるのとやらないのでは大きな差を生むのを身をもって体験したから是非やりたいと思っている。
 - 1日10回感謝の気持ちを伝える。

課題: 行動を変える

専門演習IIA 2012年前期 担当教員:国際コミュニケーション学科 樋口耕太郎

先日、沖縄銀行に勤めている私の友人の話をした。沖縄銀行の本社には350名の従業員が働いているが、実際はどれだけ長く勤めていても、殆どの人と意味ある会話をする機会はない。彼は、お昼のルールを変えてみようと考え、自分の部署以外の人で、毎朝始めに「かかわった」人に、昼食を誘うことにした。全く脈絡のない誘い方に見えるため、誘われて驚く人も少なくないが、多くの場合、自分の思いがけない会話ができ、有意義かつ楽しい時間を過ごしている。

- ・ あなたの一般的な習慣では、絶対にやりそうにもないことを、少なくとも一つ考え、7月いっぱい継続して行う。それを発案した理由、きっかけ、狙い、その顛末、気づいたこと、経験などをまとめる。

* * * * *

「専門演習レポート」

このレポートのテーマは普段、自分やらないようなことをやりどうなったのかを書くのが課題であったが、樋口先生の講義を受講するようになり、気付けば自分にとって大きい変化や小さい変化が結構あったので箇条書きでリストアップする。

- ・ 小中高とずっと苦手教科であった算数、数学の勉強を始めるようになった。
- ・ 物事に対してなぜ？をよく考えるようになり何か出来事があれば大小関わらず自分に問いかけるようになった。しかし、これのおかげで独り言がかなり増えた……
- ・ 以前までは自分は忙しい人と思っており、時間がないと焦ったりしている事が多々あったが、寝る前や朝起きて1日を大まかに区切り大まかな計画をたてるようになり、それが面白いくらい解消された。
- ・ 以前まではよくおおざっぱに見られる事が多かったが、整理整頓をする楽しみを覚えて趣味であるDJ機器(レコード、CD 数百枚とパソコンに入っている音楽データ15000曲をジャンル、テンポ、使用頻度などのプレイリスト作成)するようになった。
- ・ 友人に5万円を貸して、4万円を先に返してもらい2万円は水に流した。
- ・ ここ最近の変化に幸せを感じ友人達に話をしたら、友人達も最近あった幸せだった出来事の話をしてくれてなんだか幸せになった。幸せの共有を実感したし、昔の私は何か良い出来事があっても、よっぽどのことがない限り人には言わなかった。

ここ最近の自分の変化を箇条書きにしたが、この中で自分のやらないことをやったものをあげるとするならば、「算数、数学の勉強」と、「友人に貸していた2万円を水に流した」ことである。では、なぜ算数、数学の勉強を始めたかという、小学校の時になぜか分数あたりから理解ができなくなり放棄した。高校入試も数学のテストでは2問しか書くことが出来ず、当時はかなりの苦手意識があったが別に負い目を感じる事がなかった。その理由は高校も野球をするために第一希望であった〇高校に決まったからだ。しかし、高校の数学のテストでは酷い点数ばかりっており、ついには野球部で集団カンニングをするようになった。私が数学が出来ない事は先生方は知っていたので個室で再テストをする事になる。高校生活の間で自分だけ2回カンニングが発覚し、停学を2回する事になり、当時はすごく反省したし落ち込んだ。この話は高校卒業して友人同士集まると笑い話になったりもするが、私はあの時は馬鹿だったなとすごく負い目を感じるようになっていた。最近ベットに横になり、カンニングした事を思いだしている時に、大学3年になっても未だに数学ができない自分は、2回カンニングが発覚した時の自分から、全く進歩していないという事に気がついた。大学3年になり、樋口先生の講義を受け、あらゆる言葉や出来事を聞いてインスピレーションを受けっぱなしの私が、幼い頃から逃げ続けていたものにチャレンジする事に物凄く意味を感じた。周りの人間は、「なんで数学？これからは役に立たないのでは？」とか、「算数、数学と基礎からやるのは大事」など色々な言葉をもらった。現在では、出来ないと思っていた数学の問題も解けるようになり、とても楽しく充実してい

る。

レポートを書きながら最近の活動を振り返ると、何をやるにしても楽しみ方を考えたり、計画性ができていたと感じた。ゼミで行っている24時間の幸せな出来事を紙に3つ書く事も専用のノートを作り習慣になっていた。しかし、毎日書く幸せな出来事が似通ったり重複したりして続ける事ができなくなった。だから、毎日の小さい幸せを積み重ね、どうやって自分が満足する大きな幸せを掴みとるか、という視点に変え新ポジティブノートを始めた。

現在、チャレンジしたいことは自分に制約を付けずに1、3、5年と実現したいことを問いただし紙に書くことだ。やるのとやらないのとでは大きな差を生むことを身をもって体験したから是非やりたいと思っている。

前期はお世話になりました。後期の講義もとても楽しみにしています。

課題: 贈与の行動

専門演習IB 2012年後期 担当教員:国際コミュニケーション学科 樋口耕太郎

前期の課題に際して、沖縄銀行に勤めている私の友人の話をした。沖縄銀行の本社には350名の従業員が働いているが、実際はどれだけ長く勤めていても、殆どの人と意味ある会話をする機会はない。彼は、お昼のルールを変えてみようと考え、自分の部署以外の人で、毎朝始めに「かかわった」人に、昼食を誘うことにした。全く脈絡のない誘い方に見えるため、誘われて驚く人も少なくないが、多くの場合思いがけない会話が生まれ、有意義かつ楽しい時間を過ごしている。

前期にこの課題を提示した理由は、あなたの人生を変えようと思うとき、必ずしなければならないことが、あなたの行動を変えるということであるからである。同様に、人間関係を良くしようと思うならば、あなたが人との接し方を変えなければならない。

- ・ あなたが大事に思っている人との人間関係、または、世の中のすべての人が対象。今までの自分の習慣では、それらの人のために自分が絶対にやりそうにもなかったこと、今までしてあげたい、と心に思いながら実現できなかったことなどを、少なくとも一つ考え、(約一ヶ月間継続して)行動する。それを発案した理由、きっかけ、狙い、その顛末、気づいたこと、経験などをまとめる。

* * * * *

「贈与の行動」実施期間 2012年8月辺り～現在も継続中。

☆行動のきっかけ

前期のゼミのスピーチでアルバイト(ファミリーレストラン)が忙しい店舗だがまったく回しきれないこと相談した。今回、このアルバイトの環境整備に取り組んだ。実施期間が8月～とある理由は前期に樋口先生の『サンマリーナ再生』を聞き私自身インスピレーションを受け2年間アルバイトを続けているファミリーレストランで自分なら何ができるかを考えチャレンジし今現在、これらの行動を振り返ってみた結果、贈与の行動に該当するからこの事について書いていく事にした。

☆ 当店とは？

私が働いているファミリーレストランはグループでの売上が2番目に高い店舗である。土日は70～80万、年末年始や敬老の日、父母の日は売上が100万を超える。数字的には2番目だが実質は1番忙しい店舗に位置づけられている。理由はグループの1番店はショッピングモール内の系列の飲食店と隣接しており、人数が足りなくなればヘルプを呼べるが当店はショッピングモールとは独立した単体であり、そこで働くメンバー個々の力が重要になってくる。また、ショッピングモールにある店舗とロード店舗との大きな差は天候に売上が左右されやすく、お客さんが入らないときは入らないので従業員に人数をかけることができなからしい。この事は当店に働く者は皆知っており『人員を増やしてほしい』など、人気要望の1つである。

☆ 目に見える問題

2014年4月くらいまではどんなに忙しくても昼のパートも夜のアルバイトもたくさんいたし、キャリアが長い人も多かったから比較的問題はなかった。しかし、4月にアルバイトが2人辞め、グループの都合で店長が人事異動になり徐々に問題が浮き彫りになってくる。新店長就任2日目に事件が起きた。店舗内にある消化器を子供がいじっていて誤って噴出され店舗内が白い霧になりその時、食事をしてた何十人を店から出しお代を頂かず帰ってもらったらしい。私は休みだったので次の日に聞いた。グループの上層部や人事部の人が来店するようになりお店を非常にピリピリしていた。消化器で遊んでいた父母も店に責任があると激怒し、店長は鬱病になってしまい店長が不在になった。そこから非常にアンバランスになり忙しくても調理時間内に料理提供ができない、皆せっぱつまった状態で仕事をしているからお客さんからクレームを頻繁に受けるようになった。皆が意気消沈し『辞めたい、こんな店舗にいることは不運、2ヶ月後に絶対辞

める』と言ったネガティブな発言に強いストレスを感じていた。新店長がきてさらに問題が拡大した。売上がある店舗だからと言い働く人数を減らし始めたり、冷蔵庫や食器棚の位置を替えたりし普段なれない事ばかりさせられ働く意欲が無くなる者が増え、出勤を減らしてほしいと申し出たり辞める者も増えた。私はなぜか意地があり出勤も減らそうと思わず、皆が放棄したこの問題に立ち向かおうと思った。

☆ 自分の行動を変える～贈与の行動

女性アルバイトが多く、コンスタントに出勤できるアルバイトの中で私がキャリアも年齢も一番上になった。不平等を言う事嫌った私に店長は期待と信頼をしていたかはわからないが、私がやりたいと言った事に有無も言わないし要望にも答えてくれるようになっていた。

1. 自分自身の挨拶(ファーストコンタクト)を変える。

1番最初にした事は出勤した時に1人1人丁寧に挨拶をしてその人を見て気づいたことや質問をするなど、会話を増やし貴方に関心があるという気持ちを内に秘め接した。「髪切ったの？今日のメイクいつもと違う？寝不足でしょ？」といった具合にファーストコンタクトを盛り上げる。これを考案したきっかけは、最初の挨拶は皆するが、とても暗い表情で嫌々働いている事が伝わってきたからだ。これは意外とすぐ効果が出た。こちらが笑顔で現れるから相手も笑顔になるし最初は「よく気づきましたね！」と変化に気づいてくれた事に喜んでいて、これを続けていると逆に質問される事も増えたりし挨拶の時間が長くなった。挨拶の終わりに必ずポジティブな事を言うようにもした。「今日は忙しくなると思うからこのポジションはまかせた！頑張ろう！！」という、少し前まで私のストレスになるネガティブ発言をしていた人たちが「まかせてください！頑張って早く終わらせましょう！！」とポジティブ発言が返ってくる。1～2ヶ月後には私以外の他の者同士でこの絡みをしていたから驚いたし嬉しかった。

2. 愛情と好意をもち人と仕事をする。

限られた人数で業務をこなさいといけないのでスピード感が大事になってくるため、アルバイト同士の交友関係も雑な部分がでていたので改善を試みた。講義でもあったが、「あいつは全く仕事ができない、使えない」と言われる人が2～3人いた。(部分最適)本人の前では決して言わないが本人も雰囲気から察知しているだろうというぐらい暗い顔で仕事をする。だから、仕事に面白みが無くなり退勤時間を待って仕事をするから業務が人の倍かかり、あきれた顔をしてできる者が手伝う。出来る者は内心イライラしているから効率が良いやり方は教えない。教えたとしても、そこには愛情も好意もないため心に響かない。だから、私は「何かわからない事があれば何でも聞いてほしい、どんなに忙しくても答えられる間ならその場で全力で答える。～さんに言われる業務の手順は無視して自分がやりやすいように楽しくオリジナリティを持って仕事してほしい」と言った。忙しくなれば仕事ができないと言われている人が「～した方がいいですか？」と聞いてくる。私はその考えを大絶賛しそれが上手いけば、「あの時～さんがいたからピークを耐える事ができた」と皆の前で言ったり本人に言ったりする。しかし、相手にも自分にも嘘はつきたくないから本当にそう思ったときにだけ言う。

雰囲気が悪い時期に出勤を減らしてほしいと言った最年長の人がかたまに出勤してきてこの私が取り組んでいる事を大批判した。「このやり方は全く非効率でまだ業務を叩き込んだ方が早い」、回せなかった日には「～が仕事をしないから悪い、店長もまともな業務をこなせていない、お前は変わり者」と言われたりしてとてもショックを受けたが、自分の考えは健全と信じて続行を決意した。しかし、「こんなやり方では成果は出ないと思うから真面目に仕事を教えてほしい」とパートの人に頼まれるなど、自分の居心地が悪くなっていった。悪いのはこの行動を止めようとする人たちで、仕事を部分最適でよし悪を判断し本当の問題は何なのかを考えないことと強く感じた。上記の行動を続けていく内に、できないと言われていた人が自分で考えて自信を持って業務をこなすようになっていた。自信を持ったと感じた理由は～していいですか？と聞かなくなったからだ。

また、もう1点取り組んだことがある。それは、「業務を教えない」ということだ。以前までは手取り足取り教えていたが、教えた事を活かせる人がいなかった。私も長年野球をやっている、コーチに教えてもらった事は忘れやすいが、自分の体で体得した事は決して忘れる事はない事を知っていたから、業務を教える事は

廃止した。だが、気づいてもらうために考え方のアプローチになるような事を言ったりした。

☆波及効果～成果

1に書いた事は自分の意識次第ですぐ成果がでたが、2に書いた事は成果がでるのに3ヶ月くらいかかった。忙しい12月に入り安定して高売上を出している中、目に見える成果が出てきた。まず1点目は、できないと言われていた人が、どんなにお客さんが入ってきても焦る事なく対応し、皆がそれを見て急成長したと口を揃えて言うようになった。お客さんが入れば入る程忙しいと思っていたが、想像していたよりはきつくない。自分がやらないといけないと思った業務を他の人がカバーしてくれる。ネガティブな発言が消え、「頑張りましょう」をお互い掛け合い、自分の給与と関係ない高売上にも喜んだりするようになった。お客さんが従業員に話しかけるようになった。以前までは従業員が切羽詰まった状態で働いていたため、話かけてもらうことなどなかった。店長に「貴方がいてくれたからすごく変わったし、雰囲気も変わった。ありがとう！」と言ってもらえた。今まで店長を含め問題は目に見えるものだといわんばかりの発言をしていた者が、「元気が大事、従業員同士の意思疎通、顔を見ただけで相手が何を考えているかわかるようにしよう」と目に見えない問題を取り上げるようになった。今現在は、正月は連日で100万以上売るので、それを皆で前向きに話している。たまに、出勤してくる最年長アルバイトの人は、相変わらず怒っていてあまり口を聞いてくれない。

☆ まとめ

最近、周囲から「なぜこんなに真面目に考え、取り組む？」と質問されるようになり、私は「仕事でもスポーツでも遊びでもすべて人間が関わる場だから、そこで問題が生じたら全力で考え追求したい。仕事は仕事とこれらをカテゴリ別に分けるのはナンセンス」という言葉がすらすら出てきた時、自分の変化に気づけた。当店でわかった事は、上層部の人や店長は店を良くしようとしたら、自分の周りを変えようと努力する。それがいかに非効率的なのかは見てわかった。自分が変わり、手間と時間がかかるが相手の事を考え、贈与の気持ちを持つ事が、変化のスピードに遅い早いはあるが、物事を根本的に見つめ直し、問題解決の鍵になる事が身をもって理解できた。今まで、挨拶の仕方を考えたり愛情と好意を持って人に接することを具体的に考え実行した事がなかったので、途中で自分の居場所を無くしつらい思いもしたが、信念を貫いてよかったと思う。樋口先生のサンマリーナ再生の鍵であった「愛」を腹で納得することができた。

* * * * *