

## 「楽しい」こそ「価値」

残暑の候、ますますご健勝の事とお喜び申し上げます。

今月のお題は「楽しい」こそ「価値」でいきます。

マーク・トウェインの「トムソーヤーの冒険」の一節にこんなくだりがあります。トムがいたずらのおしおきに壁のペンキ塗りを命じられました。あまりにもトムが楽しそうにペンキを塗るものだから皆がやってきました。

皆が「やらせて」といってもトムは断りました。皆は、おもちゃやらお菓子と交換に「ペンキ塗りをしたそうです。

サービス業の基本はこんな事にあります。「楽しそうにやっている仕事には、価値が生まれる。」です。

「給料もらっているのだからつらいのは当たり前」とつらそうに仕事をしている人がいます。また、熱心なあまり、どなって仕事をしている人もいます。残念ながらそんな仕事ぶりを見ても「その仕事をやってみたい」とおもわないでしょう。昔、初めて東京ディズニーランドの清掃員を見た時、たいへんびっくりしました。現在では、名古屋でもニコニコ、さっそうと作業している清掃員や警備員の方をたまに見かけます。そんな人たちを見ると大変力づけられます。こんな風に仕事をすると「カッコいいのに」。

私たちが行っているサービスの「価値」は、「楽しそう」にやっているか？が実は重要な要素なのです。

つらそうにやって気の毒がられるのが良いか、楽しそうにやっとうらやましがられるが良いか。私なら、うそでも「楽しそう」にやっとうらやましがられたいと思います。

きびしい暑さが続きますが、健康にはご留意されますようお願いいたします。



専務取締役 吉田治伸