

### 経営理念は3つの貢献

経営理念には3つの貢献があると言います。

まずは顧客への貢献

2つ目は共に働く仲間への貢献

3つ目は自分たちに関わるコミュニティ(地域や社会など)への貢献

当然ですが、自社の経営理念がどこまで自社に具体的に落とし込んでいるかが重要です。理屈や理論はわかっているが・・・知っているが、出来ているかは別物ですよ。

企業戦略で、考えることは、

誰に？

何を？

どのように？

提供するかが重要な戦略となります。

そこで何を？ですが・・・商品やサービスだけではありません。

顧客にどのような「価値」を提供するか？です。

価値には4つのレベルがあります。

レベル1の物質的価値(価格と品質)

レベル2の機能的価値(利便性や機能)

レベル3の情緒的価値(好き・楽しい・嬉しいなど)

レベル4の精神的価値(哲学・ストーリー性などの真善美)

例えば、同じビールでも・・・

缶ビールでは、スーパーの安売りでは200円

コンビニの冷えてるモノは250円

居酒屋での生ビールでは500円

一流ホテルのバーでは、850円

こだわり材料で職人が手間暇掛けたビールは1000円でも欲しい人は欲しいとなります。

これはレベルが上がるほど、付加価値が付きます。

そして顧客からリピート、そしてファン客になっていきます。

企業経営にとってもリピーターやファン客が多くなるほど利益が上げやすくなるのですね。

20世紀までは、価格競争の時代でした。

21世紀は、「価値」競争の時代になったのです。

特に中小企業は、価格競争の土俵では世界的な大企業には勝てません！

そこで・・・

今回、良い事例がありましたから、ご紹介します。

私達と未来創造志塾にて共に学んでいる株式会社SPESさん(業種は整骨院経営)の事例です。

熊本県被災地ボランティア支援活動を通して、自社のビジネスにどう活かしていくか？

参考になるとと思いますから、経営のヒントにして下さい。



## 支援活動を通して・・・

2016年4月14日熊本に震度7の地震発生の速報をテレビで見た。東日本大震災の時に震災直後から東北地方の避難所を治療して回った経験が脳裏に過る。「自分さえよければいいのか?」「自分の会社だけ良ければいい



のか?」そんなことを自問自答しながら過ごした1か月間だった。「人に生きる希望を与える会社になる」という経営理念を掲げている、自分は自社のリーダーとしてどうあるべきなのか?を自分自身にずっと問い続けた。

そして、理念に導かれるように被災地へご縁がつながり、熊本へ向かった。

熊本に到着してすぐ、今回最も被害が大きかった益城町の被災地を現地の治療家の先生に案内していただいた。町の建物の約8割が半壊、全壊だった。家の柱は30°以上傾き、1階部分が倒壊して潰れている家も少なくなかった。玄関に立ち入り禁止の赤札が貼られている家がほとんど。避難所からすぐ近くに家があるのに、自分の家に帰れない・・・避難所での生活を強いられている方々の心中を察すると胸が痛くなる。



その日の夜、現地で活動をしている治療家の先生から震災の状況をたくさん聴かせていただいた。その先生の整骨院は熊本市内の繁華街にあるため、地震の被害は少なかったが、震災が起こってから院の営業を停止して、避難所での治療ボランティア活動にスタッフ全員で出向いていたとのことだった。そして度重なる余震の恐怖から、現在も家に寝ることができず、夜は車の中で寝ている人がつい2、3日前までたくさんいたという。先生の実家に泊らせていただいたが、先生の82歳になるお父様の車には毛布や枕が助手席に積んでおり、余震の恐怖を物語っていた。

17日、18日の二日間で、阿蘇郡西原村の避難所にて治療活動をさせていただいた。西原中学校の体育館では今もなお300人以上もの被災者の方々が生活を強いられているということだった。日中は、避難所となっている体育館から子供たちは学校へ、仕事へ行っている方が多く、年配の方が多かった。体育館の床に布団を敷いての生活。お体を診させていただくと、体中の筋肉が硬直している。施術させていただくと、「徐々に体が軽くなりました!」「徐々にゆっくり眠れそうです」など、たくさん有難いお言葉をたくさんいただいた。今回も喜んでいただけたことが本当に良かった。被災地の方々は、遠方から来た私たちだからこそ震災当時のお話を赤裸々にお話してくれる。お話してくれることで少しでも心が軽くなることを願っていた。



90歳の女性の方を施術させていただいた時のこと。「私は神様に救っていただいた。有難い・・・有難い・・・こうして住む場所を与えていただけることが本当に有難い・・・」とお話をお伺いしているときにずっと手を合わせて何度も何度も言っていた。この状況でここまで感謝できるって・・・自分が同じ年になったらここまで感謝できるのか?と涙が溢れそうになった。



そして、避難所には九州他県のみならず、大阪、宮城県からもボランティアの団体が支援活動に入っていた。宮城県から車で現地まで来たらしい。きっと、東日本大震災の時の恩返しか・・・日本に生まれたことを誇りに感じた瞬間だった。

18日、同じ西原村での活動。有難いことに昨日の評判が良かったのか私たちの施術を待っていてくれた方がたくさんいた。この時期の体育館は熱い。汗を流しながら、一生懸命施術させていただいた。帰りの飛行機の関係で夕方に避難所の体育館を後にしようとした時、体育館に響くほどの拍手を被災された方皆様からいただいた。自分が培ってきた技術が少しでも人様のお役に立てたこと、この仕事に就いて本当に良かったと思える瞬間だった。「また来てくださいね!」とかけられた言葉に思わず、「また必ず来るから待っててね」と反射的に答えた。



今回、印象的だったことは、通常どの避難所もダンボールで家族ごとに仕切りがあるが、今回の避難所にはそれが一切なかった。日頃からの近所付き合いの良さ、地域性の良さ、お互い助け合う人のつながり、周りを見渡しても誰が家族かわからないほどだった。

東日本大震災の時の支援活動でも同様だったが、与えるつもりで被災地に向かったはずなのに、いつもたくさんの大切なものをいただいて帰ってくる。今回は改めて、『感謝の反対は当たり前』であることを学ばせていただいた。帰る家があることも、家族がいることも、着る服があることも、温かい食事を食べられることも、温かいお風呂に入れることも、布団に休めることも・・・  
「こうなって初めて当たり前の生活の有難さがよくわかりました」との被災者の方の声もあった。生活のすべてが当たり前になっていた。

今回熊本へ導いてくれたものが 3 つある。一つは、「人に生きる希望を与える会社になる」という自社の経営理念。そして、田中一邦師匠からずっと教えていただいていた、「先義後利の精神」と「たらいの法則」だった。自分の意思と言うよりも、この 3 つに導いていただいた感覚がある。そして、私が理念に従って現地に行って活動をさせていただけたのも、自社の整骨院の現場を必死に守ってきてくれた仲間が存在があったからこそ。だからこそ、少しだけ分けることができた。以前、海外ボランティアで活躍されているアジアチャイルドサポートの池間哲郎氏から教えていただいたこと、ボランティアにおいて大切にすべき精神だった。

- ① 少しだけ分けること。
- ② 最も大切なボランティアは、自分自身が一生懸命生きること。

その二つの言葉を思い出した。

これから、同じ理念を志す自社の仲間たちと微力ながら支援活動を継続していきます。  
そして、1ヶ月後の6月27日から再度、社員全員の代表として、また熊本へ向かいます。



最後に、体育館での先の見えない避難生活を強いられている、今回出会わせていただいた方々の顔を思い浮かべながら、この 1 か月生活していこうと思う。そして、自社の整骨院を頼りに来てくださっている患者さまを今まで以上に誠心誠意施術させていただき、多くの希望を与える仕事をしていくことを仲間とともに誓って今回の活動報告とさせていただきます。  
最後までお読みいただき、ありがとうございました。

# SPES

明朗・愛和・喜働

SPES 高根木戸接骨院

2016年5月25日  
株式会社SPES  
代表取締役 白沼 崇

