

重に検討した結果、全く問題ないことが判明して実現させました。そうしたら集客数が劇的に変わったのです。

私の家の前にある明石海峡大橋は、夜になると色が変わつてとても綺麗です。阪神タイガースが勝ったなら黄色になつたり、いろいろな色のバリエーションがあります。そして、神戸プロボーズの日というのがありまして、毎月第1日曜日の19時59分から20時までの1分間だけパッと消えるので、そのときに彼女にプロボーズをするということです。さらに、恋人の聖地というところがありまして、シンボルモニュメントとして作られたのが「ハートライトゲート」です。ハート型に切り取られた天井から降りそぞろ日の光で壁面や床面にハートがいくつも浮かび上がります。そしてベンチもハート型です。

量子コンピュータは計算で1万年かかるところを3分20秒でできるといいます。すごい世の中になりました。ChatGPTなどもそうです。翻訳・要約・プログラミング・文章執筆などは様々なことをやってくれます。もう今までのホワイトカラー、エリート層がやらなくなるかも知れませんね。

ナノ医療もあります。体内を小さ

なカプセルがうまく回つて治療してくれる医療があるのですが、このカプセルの大きさは、1ナノメートルは1mmの100万分の1ということで、肉眼では見えない非常に小さいサイズです。例えるなら、ウイルスと同じぐらいのサイズのことです。

それからアト秒というのも出てきました。アト秒(100京分の1秒)のレーザー光で原子の運動までは観測できます。アト秒は今まで「刹那」と言わっていました。仏教においては最も小さい単位です。現代は、神や仏の領域に入つて来ているのかも知れません。

今の世の中「凄い」と思うことはかりですね。もちろん皆さん「凄い」とか「美しい」「美味しい」とか感動の言葉はありますけれど、もう一つ大事な感動の言葉は「面白い」です。

例えば、大阪には「べっぴんさんになる飴ちゃん」があります。普通の飴ちゃんです。「これを食べたらべっぴんさんになるのですか?」と聞くと「それは甘い……」というオチになります。大事なことは、この普通の飴が面白いから売れるということです。ちょっとした附加值を付ける、これがキーワードです。

「切腹最中」があります。東京・

新橋の新正堂のお菓子です。お店は、あの忠臣蔵の浅野匠頭が切腹された田村屋敷跡にあります。皮がパックと開いている最中が、切腹したようになります。ちょっととしたアイディアです。どんなときに売れるのかどうかと云ふと「詫びる」とことです。面白いですね。これが大事なのです。

それから広島の宮島に行つたときのことです。ロープウェイまでの告知で「ゆっくり歩いて10分、ときどき走つて7分」と書いてあるので面白いと思いました。

面白いと思うことをどんどんやれと社員に言つていると、新しい発想やアイデアが出てきます。堀場製作所の社是は「おもしろおかしく仕事をすれば、発想力や想像力や能率も上がる」というのです。

企業風土づくりに大切な「ユーモア・好奇心・協調性」

お笑いは「吉本興業」さんです。お金を払つて笑わせてもらうのです。今日お話ししている「笑い」というのはユーモアです。自ら笑うなどを見ていたら、足をかけたり水をかけたりするのを、親も一緒に面白いと言つて笑いますから、子どもたちもそれが面白いと思うのです。でも「面白い」が違いますね。例えば本を読んで面白い、難しい数学の問題が解けたから面白かった。種を

植えて花が咲くで「面白い」です。ニュートンは、木からリンゴが落ちるのを見て面白いと思い、万有引力を発見したのです。

先日、ある企業で話をしました。一人の若者が「先生、自分は面白くないから、面白くするにはどうしたらいいですか」と言うのです。だから私は「あなたは芸人ですか」と言いました。面白いことなんかしないでいいのです。大事なことは、これ面白いな、と感じる力です。

特に、トップの方は、「これ面白いな、こんなことできたらいいな」ということを考えてください。今、考えたことは必ず実現します。

◆「面白い」とは：

今学校でいじめの問題があります。いじめている子は「面白いからした」と言います。確かに「吉本」などを見ていたら、足をかけたり水をかけたりするのを、親も一緒に面白くなります。大事なことは、この普通の飴が面白いから売れるということです。ちょっとした附加值を付ける、これがキーワードです。

◆「おもてなしの精神」：

これも大事です。例えばコンビニに行くと「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」と笑顔で言われますね。しかし本当に「おもて

な花が咲くで「面白い」です。

ニュートンは、木からリンゴが落ちるのを見て面白いと思い、万有引力を発見したのです。

先日、ある企業で話をしました。

一人の若者が「先生、自分は面白

くないから、面白くするにはどう

したらいいですか」と言うのです。

だから私は「あなたは芸人ですか」と言いました。面白いことなんか

しないでいいのです。大事なことは、

これ面白いな、と感じる力です。

特に、トップの方は、「これ面白

いな、こんなことできたらいいな」ということを考えてください。今、

考えたことは必ず実現します。

なしの精神」がある人は、「いらっしゃいません。寒い中ありがとうございました。」「ありがとうございます。」「お帰り下さい」ともう一言が

あります。このもう一言が「おもてなし」です。

新幹線の車内販売でコーヒーを買おう時、「Sサイズとお得なMサイズはどちらにされますか」と聞かれます。

「お得な」と言われるとMサイズを買ってしまいますね。そのときに「ハイMサイズです」だけでなく「お熱いので気をつけて下さい」ともう一言言われます。これが大事です。

「今朝、焼きたてのクッキーはいかがですか?」と言われると、つい「一つください」と買ってしまいます。

もう一言、もうひと手間、そこまでやらないと相手は感動しない、感動しなければ行動しないということです。

帝国ホテルはコーヒー一杯2000円です。休日は2100円ですね。コンビニならコーヒー100円です。何が違うかというとブランドです。それにお客様が感動するのです。その感動にお金を払うのです。そうすれば値段は関係ありません。高くても売れるということです。

ブランドとは、時間や対価を払つても得たい価値であり、その価値

を活かしてファンを作ることです。

人は感動しないとファンにはなりません。ファン作り、これが大事です。

顧客満足の時代は終わりました。顧客をいかに感動させるかです。そして期待を裏切らず感動を提供することで得るものが感謝なのです(顧客満足⇒顧客感動⇒顧客感謝)。

◆「新たな創造価値、創造的経営」とは

アップル創業者スティーブ・ジョブス氏が提唱しました。「私たちの仕事は顧客が何を望んでいるかを先に理解して形にすること」。人は明確な形が見えると「伝わる」のです。形がないと伝わりづらいのです。

◆「感性」と「感覚性」とは違う

「感性を磨かなければいけません」とよく言われていますが、感性とは何でしょうか。例えば夕陽を見たら、花を見たら「綺麗だな」と感じるのは感受性です。感性は、その感じたものを絵に描く、俳句を詠むなど作品、形にすることです。

分かりやすいのは、小林製薬のブランドストローガン、「あつたらいい何でしようか。例えば夕陽を見たら、花を見たら「綺麗だな」と感じるの

は感受性です。感性は、その感じたものを絵に描く、俳句を詠むなど作品、形にすることです。

分かりやすいのは、小林製薬のブランドストローガン、「あつたらいい

いと伝わりません。

◆感動を生み出す企業風土とは

風土づくりに大切な3つのキーワードは「ユーモア・好奇心・協調性」です。これを大阪弁で言いますと「おもしろいなあ・いっぺんやつてみ・なかようやりや」となります。

聖路加国際病院の日野原先生、

105歳で亡くなられましたが、生

前によく講演や著書で、「ユーモアさえあれば人生は豊かに楽しく生きていける」とユーモアの大切さを言わっていました。

世界一長生きで、122歳で亡くなられたフランスの女性でジャンヌ・カルマン(ギネスにも載っています)

さんが健康長寿の秘訣として、2つ

挙げています。一つは「退屈しない

こと、いつまでも好奇心を持つて色々なことに挑戦していきなさい」、そし

てもう一つは「笑ってなさい」と言っ

ています。

それともう一つが「協調性」、みんな仲良くなが重要です。これがあれば人間関係ばかりではなく企業も一緒にすね。こういう風土があれば人も企業もボケないのです。

ある会社で、経営理念に「社員を

幸せにする」と書いてあつたので、

「幸せな人は手を挙げて」と言つた

ら、社長も手を挙げない、社員も手

を挙げない。「どんな会社ですか?」

と社長に言いました。

社長がまず幸せだと一番に手を挙げて欲しいと思います。大事なことは、トップの皆さんが「幸せである」と手を挙げないと部下はついて来ません。不幸な社長に誰がついて来ますか。社長の不幸は社員の不幸、ひいてはお客様の不幸です。「幸せは」

会社が儲かっているかどうかとは違います。社員が幸せになると、みんな

◆ウエルビーイング経営

ウエルビーイングな社員は創造性が3倍高くなり、生産性は31%高くなり、欠勤率は41%低くなり、離職率は59%低くなり、業務上の事故が70%少ない(参考文献)ハーバードビジネスレビュー12012年5月号「幸福の戦略」P.62→P.63)。

ある会社で、経営理念に「社員を

幸せにする」と書いてあつたので、

「幸せな人は手を挙げて」と言つた

ら、社長も手を挙げない、社員も手

を挙げない。「どんな会社ですか?」

と社長に言いました。

社長がまず幸せだと一番に手を挙げて欲しいと思います。大事なことは、トップの皆さんが「幸せである」と手を挙げないと部下はついて来ません。不幸な社長に誰がついて来ますか。社長の不幸は社員の不幸、ひいてはお客様の不幸です。「幸せは」

会社が儲かっているかどうかとは違

います。社員が幸せになると、みんな

なが幸せをもたらす方法を勝手に考
えるようになり、生産性が上がりま
す。

笑いの効用・健康力 人間関係力、想像力

◆簡単に幸せになる方法

「笑うのは幸福だからではない、
むしろ、笑うから幸福なのだと言
いたい。食べることが楽しいよう
に、笑うことが楽しいのだ」アラン
(Alan)

◆笑いの効用

①健康力（ストレス解消力・快笑
力）、②人間関係力（コミュニケー
ション力）、③創造力（企画力）。

①健康力…20%・30%・50%と病
気の原因があります。

20%は「働き過ぎ」です。働く世
代に大切なのは睡眠です。もっと寝
ることを大事にしてください。寝て
いるときに脳を休めるのではなく、
寝ているときに初めて脳が活性化す
るのです。徹夜すれば頑張っている
と思っている、もうそういう時代で
はありません。

30%は「食べ過ぎ」です。何を食
べてもいいですけれど、4対3対1、
4は野菜、3はタンパク質、1は炭
水化物です。

そして注意していただきたい3
つのことがあります。まず便秘に
ならないようにすることです。2
日に1回は必ず出してください。
ダメなときはドクターに言つて漢
方薬をもらつて出すようにしてく
ださい。それから水分を摂る。人
間の水分量は、新生児で75%くら
い、成人男性が60%、老人は50%
ぐらいといわれています。1日の
必要な水分は2・5リットル、0・
5リットルは食物から摂取できま
すので、2リットルの水を摂つて
ください。

次は、歯の手入れです。噛まな
いと脳の活性が衰えて認知症にな
ります。噛むということが大事な
のです。3ヶ月に1度、歯石を取る。
歯石はバイ菌ですから多くの病気
の原因になつたりしますので、定
期的に歯科医院に行つてください。

そして50%が「ストレス」です。
免疫学者の安保徹先生は病気の原
因の100%がストレスだと言つ
ています。ストレスが溜まつたこ
とが原因で、色々な病気が起こる
というのは事実です。

ただ、ある程度のストレスなら、
あつたほうが良いときもあります。
カナダの学者ハンス・セリエは「ス
トレスは人生のスパイスだ」と言つ
ています。

人は人の間で生きています。
ストレスのない人はいません。そ
こでストレス解消で神様が与えて
くれた能力、それが「笑う」こと
です。笑うのは人間だけです。よ
くPTAの会合に行つたときなど、
お母さん方から質問があります。
「うちの子が笑わないんです」。答
えは簡単です、お父さんお母さん
が笑わないから。商工会議所など
の講演で「うちの社員は笑わない
けどどうしてだろう」と言う社長
がいます。それも簡単、トップが
笑わないからです。笑わない人は
いません。笑いたくないだけです。
人間には必ずストレスがありま
すので、笑つたほうがいいのではな
く、笑わなければいけないです。

それからもう一つ、神様が与え
てくれたストレス解消の方法は「泣
く」ということ、涙を流すとい
うことです。赤ちゃんは泣くことと
笑うことしかありません。社会に
出るといかにストレスが多いかを
神様は知っているのです。だから、
笑うことと泣くことだけは教えて
いるのです。

動物は悩みません。過去と未来
を考えないからです。過去と未来
を考えるのは人間だけです。過去
と未来を考えるから悩むことにな
りますので、大事なことは「今、
何をするべきか」ということです。

動物は悩みません。過去と未来
を考えないからです。過去と未来
を考えるのは人間だけです。過去
と未来を考えるから悩むことにな
りますので、大事なことは「今、
何をするべきか」ということです。

◆人間関係力

顔と顔を見合わせて「ニコ！」
と笑つてください。ほとんどの人
は笑いますね。その時、脳は楽し
いと思います。すると、理解・判断・

記憶の回路にいきます。このことを「考える」といいます。そして、その考えを深めるために「言語」、「意見」を言います。意見がまとまる」と「こんなことがしたい」と「欲」が出て行動を起こします。

この「感情」「言語」「欲」をこころの3要素と言います。「楽しい」と思つたとき、「ここが聞く」と言います。例えば管理職の研修に行くと、偉そうに「この頃の若いやつは考えない」「会議中に意見がない」といいます。それは会議が楽しくないのだから当たり前です。

「楽しい会議にしない人は考えません」と言うのですが、なかなか分かってもらえないようです。

「天才は努力している人に勝てず、努力している人は楽しんでいる人に勝てず」という諺があります。オリエンピックのアスリート指導者に金メダルを取れる方法を教えてもらいました。(1)一生懸命に練習する、(2)諦めない、(3)楽しむ、の3つです。

毎日こんな過酷な練習をして何が楽しいのかと思うでしょう。しかし目標がはつきりしているから、これが楽しいのです。楽しくしていると、ひと様が応援してくれる。

「どれだけ才能があつてもひと様の応援がないと金メダルは取れない」

と言っていたのが印象的でした。

どのように笑えばいいのか 顔が・こころが・脳が笑う

◆創造力

脳には右脳、左脳があります。簡単に言うと左脳は、学校の国語・理科・社会・算数です。右脳は、音楽・美術・図工ですね。例えば左脳でドレミの音を感じたら、右脳はそのとき何をしているかと言うとそれを組み合わせているのです。

音を組み合わせれば曲・音楽になります。左脳で青・黄・赤など色を認識して右脳を組み合わせると美術ですね。大根・人参・キャベツを認識して組み合わせたら料理になります。ですから右脳が発達していると芸術家になる確率が高まります。世の中はすべて組み合わせでできています。精子と卵子、原子と原子など、創造力とは組み合わせる力です。

左脳は仕事力です。「嬉しい」を感じ、右脳は芸術脳だから「面白い」を感じます。説明と提案は違います。左脳は説明、いろいろな説明をきちんとしてくれます。それに右脳は提案をします。例えばインターネットで多くの情報があります。説明をするには情報を組み合わせて提案します。提案するには右脳が働くのです。もちろん右脳だけでも駄目です。左脳の情報があつて、右脳の組み合わせ力が必要です。

最後の笑いは、「脳が笑う」です。

「笑いなさい」「口角上げなさい」と言うでじょう。でも、そんな無理矢理顔で笑わなくても良いのです。顔で笑わなくてもこころで笑えば自然と顔が笑います。ここで笑わなくとも脳で笑えば自然で顔が笑います。

大切なことは、無理やり顔で笑わなくてもいいですが、笑える顔になることです。そこで朝の笑顔体操をお願いします。毎朝1分だけでも鏡を見て二コッと笑つてください。自分の笑顔をインプットして下さい。自分の笑顔を見ることはなかなかないと思いますが、いい表情をしているはずです。朝、鏡を見て笑うことで、こころが「機嫌」になります。この「こころを『機嫌にする』ことが大切です。こころが「機嫌でない」といふ仕事ができません。

川柳に挑戦しあわせは、楽しみは、などの最初の5音を決めて、後の7音5音を職場で作ってください。職場全体が活性化しますよ。例：「あわせは妻の笑顔と生ビール」「楽しみは億円たる夢 宝くじ」

小説などの本がたくさん出ていますので読んで楽しんでください。人を笑わすのではなく、自らが笑うのです。

最後に、人間力とは、「常に感動し、常に笑い、仕事は楽しく・人生はおもしろく」生きていく力です。ご清聴ありがとうございました。

職場でなぞなぞ、川柳・小説などを楽しんでください。上司の馴染も、無視をしないで温かい目で見守つてやつてください。その優しさが「こころが笑う」です。

○なぞなぞ：透明人間の職業は何か？ 答：無職（無色）

・今後1年間同じ物しか食べられないどちら何を選びますか？ 答：日替わり定食

・子育てしたことのない人にある共通の性格は？ 答：意気地なし（育児なし）

○川柳：「お茶入れた 憎くたらしくから 指入れた」（退職金 もった瞬間 妻ドローン）「恋仇 譲れば良かつた 今妻」（第一生命 サーリーマン川柳より）

提案をします。例：「あわせは妻の笑顔と生ビール」「楽しみは億円たる夢 宝くじ」